

The seal of the University of San Carlos of Guatemala is a circular emblem. It features a central figure of a man in a turban and long robe, possibly a scholar or saint, holding a book. Above him is a crown with a cross on top. To the left is a castle with three towers. To the right is a lion rampant. Below the central figure is a landscape with a mountain and a river. The entire scene is enclosed in a circular border with the Latin text "UNIVERSITAS CONSPICUA CAROLINA ACQUILA COACIEMALENSIS INTER" around the perimeter.

ESTUDIO INTRODUCTORIO ACERCA DE UNA EVALUACION  
DE CALIDAD DE LA ATENCION PROPORCIONADA EN EL  
HOSPITAL GENERAL SAN JUAN DE DIOS, SEGUN OPINION DE  
SUS PACIENTES. AÑO 1974

## PLAN DE TESIS

I	INTRODUCCION Y ANTECEDENTES	1
II	HIPOTESIS	5
III	OBJETIVOS	7
IV	MATERIAL Y METODOS	9
V	ANALISIS Y DISCUSION DE RESULTADOS	25
	1. Consulta externa	25
	2. Servicios internos	45
VI	CONCLUSIONES	67
VII	RECOMENDACIONES	71
VIII	BIBLIOGRAFIA	73

## I. INTRODUCCION:

*Si tuviera que componer un epitafio sobre la medicina en todo el siglo XX, diría así: brillante en sus descubrimientos, soberbia en su innovación tecnológica, pero lamentablemente incapaz en su aplicación a los más necesitados. La medicina no será juzgada por su vasta y rápida acumulación de conocimientos per se, sino por el uso que ha hecho de ellos. Ya hemos adquirido experiencia, y sólo queda el problema de transmitir a las otras dos terceras partes del mundo cuanto constituye el saber común y la medicina corriente, y, por tanto, su ejercicio. Hay que colmar la laguna en lo que se refiere a la ejecución.*

N. R. E. Fendall.

Evaluar la calidad de la atención médica es una condición sumamente importante, tanto para el equipo de salud o b j e t o de la evaluación— como para la población a quien se dirige la atención, aunque por lo regular, esta última no se entera de los resultados.

De ninguna manera es una acción fácil o sencilla. Willy De Geydt<sup>1/</sup> (1970), señala cinco maneras de evaluar la calidad de la atención, cada una de ellas entraña beneficios, limitaciones y dificultades.

Los métodos señalados por dicho autor son los siguientes: Evaluación del Contenido, Evaluación del Proceso, Evaluación de la Estructura, Evaluación del Resultado y Evaluación de los Efectos.

La Evaluación del Contenido trata de responder a la pregunta crucial ¿Es ejercida la medicina adecuadamente? Se lleva a cabo principalmente a través de auditorías médicas, conferencias clínico-patológicas y comités de control de calidad (revalidación, tejidos, infecciones, de transfusiones, etc...).

(1) Willy De Geydt. Cinco maneras para evaluar la calidad de la atención. 1970.

La evaluación encuentra la dificultad que supone la existencia de normas de acuerdo a las cuales calificar la calidad; dificultad, porque al decir normas, surge el problema de quién o quiénes y cómo se van a determinar las mismas, para dónde y para cuándo serán válidas. Porque la validez y la confiabilidad de los criterios utilizados será al final, lo que decida si existe o no calidad.

La Evaluación del Proceso parte del supuesto importante según el cual "La buena coordinación del trabajo en equipo y el orden lógico de los diversos elementos que integran el proceso de la atención dará por resultado una salud mejor de los que la reciben". Guarda estrecha relación con la Evaluación de la Estructura y los Resultados Finales.

Evaluación de la Estructura se refiere fundamentalmente a las instalaciones y equipo físico, personal, variables organizativas y a los mecanismos de financiamiento, todo ello organizado como instrumento.

Evaluación del Resultado o estudio de los resultados finales. Puede efectuarse en base a varios parámetros como tasas de mortalidad, determinadas técnicas quirúrgicas (por ejemplo número de apendicectomías y porcentajes de error diagnóstico; porcentaje de cesáreas, etc...), etc.

Por último se señala la Evaluación del Efecto; macro método que implica pensar en función de poblaciones totales o de comunidades totales integrando toda cuanta condición sea, en ese momento, considerada como necesaria para poder emitir una opinión general (a la cual se llegará por análisis y síntesis) y objetiva.

Como parte de la Evaluación del Resultado o estudio de los resultados finales puede ser considerada también la propia opinión que el paciente tenga sobre el fenómeno en cuestión.

Dato este último que nos parece de sumo valor y si bien es cierto que es de naturaleza eminentemente subjetiva, lleva como ventaja inalienable que es el paciente quien, en definitiva, "siente" el impacto de la acción. De esto último deriva su importancia.

El presente trabajo es un modesto intento de aproximación hacia los pacientes atendidos en el Hospital General San Juan de Dios tratando de determinar en forma cuantificada la opinión que sobre la misma atención tengan. (cuantificación aproximada).

Durante nuestro ejercicio de práctica hospitalaria con suma frecuencia escuchamos opiniones relativas a que la atención es buena, algunas otras veces, es mala, que tal o cual situación es pésima, etc., algunas veces pensamos por los pacientes (creemos); y esta serie de circunstancias que se iniciaron al principio como simple curiosidad llegaron a preocuparnos tanto, que nos motivaron para intentar el presente trabajo.

Estamos conscientes que nuestro trabajo adolece de muchos defectos y no es raro que en él sean encontradas innumerables lagunas; pero a decir verdad, no existen en el medio nacional trabajos de naturaleza similar, al menos que sean de nuestro conocimiento, y si existen fuera de las fronteras patrias no los conocemos.

Si el leerlo fuera fuente de motivación para ulteriores trabajos más completos y perfeccionados o bien para recordarnos que el paciente es un sujeto y no objeto, —el factor más importante en el fenómeno tratado— nos sentiríamos hondamente satisfechos.

## II. HIPOTESIS:

A partir de la percepción de un fenómeno, surge la observación del mismo, y si posteriormente queremos investigar dicho fenómeno, debemos comenzar por formular nuestras hipótesis como punto de partida para la misma.

Si el equipo de salud del Hospital General San Juan de Dios presta atención a un determinado sector social, éste, de alguna forma tiene que calificar dicha atención. Nos parece que dicha atención va a ser juzgada de la siguiente manera.

**“La atención proporcionada en el Hospital no es aceptable, dadas las limitaciones de recursos y estructuras deficientes con que cuenta”.**

Es difícil, a priori, sustentar una hipótesis ya que se trata de investigar los conceptos que tiene la población asistida sobre esa atención.

Conociendo la poca disponibilidad y mala calidad de recursos, planta física obsoleta y el gran volumen de pacientes atendidos, creemos que dicha atención va a ser juzgada, por los pacientes, como insatisfactoria.

Para trabajar en forma imparcial, no deberíamos sustentar dicha hipótesis ya que ello podría implicar prejuicio de nuestra parte, pero dejamos claro, que estamos conscientes de ese fenómeno y que no existe prejuicio alguno que influya en la información analizada en este estudio.

### **III. OBJETIVOS:**

#### **1. GENERAL**

Conocer la opinión de los pacientes del Hospital General San Juan de Dios, sobre la atención que en él reciben.

#### **2. ESPECIFICOS**

2.1 Incorporar la opinión del paciente (población), como parte de un sistema válido de evaluación de la calidad de la atención de la salud, a los ya utilizados en nuestro país.

2.2 Adquirir una actitud favorable hacia el paciente como persona, valorizando adecuadamente sus opiniones.

#### IV. MATERIAL Y METODOS:

1. El presente trabajo se efectuó en el Hospital General San Juan de Dios de la ciudad de Guatemala de la Asunción, capital de la república guatemalteca.

Algunos de los acontecimientos más significativos de dicho centro, dados en forma sumaria, son los siguientes:<sup>2/</sup>

- Año 1778: Fundación mediante donación monetaria de Juan Barreneche; en octubre de ese año fue abierto al público siendo atendido por los Hermanos de San Juan de Dios. Los primeros médicos fueron: Toribio Carvajal y Mariano Rodríguez del Valle.
- Año 1780: Epidemia nacional de viruela, el Dr. José Felipe Flores efectúa las primeras inoculaciones (primeras inoculaciones hechas en Guatemala) contra la viruela. Al aumentar el número de pacientes aquejados por dicha enfermedad, se creó el Hospital San José para el problema específico, el cual se convertiría posteriormente en Hospital para aislamiento de infecto contagiosos.
- Año 1790: Administración de Juan Manrique, mejora el presupuesto; se incorporan voluntarios para la atención de pacientes.
- Año 1795: Francisco Robledo funda el servicio de practicantes internos, los cuales devengaban un salario de tres pesos plata/mes.
- Año 1801: Nicolás Javier Guaza crea el servicio de botica. Se crea un estatuto que permaneció vigente hasta 1881; como obligación de los médicos se señalaba efectuar una visita a los pacientes a las 6 y otra a las 16 horas.
- Año 1809: Francisco Esparragoza crea el anfiteatro anatómico.
- Año 1847: El Dr. José Luna efectúa la primera anestesia con la

(2) FUENTE: Dirección Técnica Hospital General San Juan de Dios.

administración de éter. Los primeros anestesiados fueron los estudiantes Felipe Arana y José Cañas.

- Año 1878: Es su director el Dr. Rafael Angulo, el Hospital fue colocado en manos de una sociedad de beneficencia.
- Año 1881: El 26 de agosto el Dr. José Monteros efectúa la primera transfusión sanguínea.
- Año 1882: Juan J. Ortega introduce concepto de asepsia y antisepsia; se construyen nuevas salas de operaciones equipadas adecuadamente para la época.
- Año 1886: Se mejora el edificio con la construcción de dos plantas, contando con casas de salud para hombres y para mujeres.
- Año 1898: Primera radiografía.
- Año 1903: Dentro de su seno es creada una escuela de enfermería la cual funciona sólo dos años, no egresa ninguna estudiante.
- Año 1908: Se abre una sala de oftalmología dirigida por Domingo Alvarez y se crean los servicios de maternidad dirigidos por Ricardo Alvarez; dicha maternidad fue cerrada en diciembre de 1955 y reabierta el 12 de julio de 1968.
- Año 1971: Es destruido físicamente casi en su totalidad por los terremotos, posteriormente a lo cual se reconstruye.
- Año 1962: Se crea el sistema de residentes, iniciándose en Pediatría.
- Año 1964: Se reestructura el archivo de rayos X.
- Año 1965: Se crearon jefaturas de departamento con salario.
- Año 1966: Fonocardiología. El 4 de agosto se emite reglamento del Hospital de acuerdo al cual es creado el Consejo Técnico Administrativo y la actual estructura vigente, se integran los servicios internos y externos.

Año 1968: Febrero 26 se inaugura el nuevo edificio de pediatría y se adquiere equipo para refrigeración de cadáveres.

Año 1969: Se creó la unidad de neurología asociada al departamento de medicina. De acuerdo a la reorganización del Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social el Hospital se constituye en jefatura del área Guatemala Norte.

Año 1970: La República francesa dona un riñón artificial.

Como ha podido apreciarse al acercarnos al Hospital General San Juan de Dios, llena nuestros pulmones con rancios vientos unidos muy estrechamente a la historia de la medicina de nuestro país al menos la post-alvaradiana.

Actualmente continúa funcionando en el mismo terreno donde se fundó; es uno de los tres más grandes del país y se encuentra totalmente subencionado por el estado.

Posee categoría de Hospital especializado y además funciona como Hospital universitario adscrito a la Facultad de Ciencias Médicas de la Universidad de San Carlos de Guatemala.

Cuenta con los siguientes departamentos: Medicina, Cirugía, Ginecología y Obstetricia, Patología, Radiología, cada uno con sus diferentes especialidades; y los departamentos administrativos, técnicos y de servicios generales (ver organigrama).

El departamento de pediatría ocupa un área de construcción totalmente nueva, que si bien es cierto no fue diseñada para funcionar en atención pediátrica específica, si lo fue para Hospital y se puede considerar como aceptable. El resto de departamentos se encontraban ubicados en construcciones obsoletas, muchas de las cuales son todavía reconstrucciones de la edificación existente antes de los terremotos de 1917.

Todas las salas de hospitalización son colectivas y, en el momento que se efectuó este trabajo, las salas de cirugía y traumatología de hombres, así como las de urología, se encontraban en galerones colectivos, provisionales, construídos para suplir la falta de edificio; ya que, fue demolida toda la sección que habían ocupado anteriormente, lugar donde se termina de construir actualmente un moderno edificio que albergará las emergencias de medicina, cirugía, ginecología



2. Libro "Movimiento de Servicios Externos" No.188 M.S. Ext. 1973. Reporte de censo diario. Ambos del departamento de Estadística del Hospital General.

3. El método utilizado en la recolección de datos tiene las siguientes características:

1. Prospectivo, según tiempo.
2. Ocasional, según continuidad.
3. Parcial, según cobertura.

Una vez recolectados los datos, fueron sometidos a análisis discutiendo simultáneamente los resultados.

4. La muestra fue seleccionada de la siguiente manera: para los pacientes hospitalizados se seleccionó el día en que hubo la mayor existencia, el cual correspondió al día 6 de febrero de 1973, con un total de 920 pacientes; de los cuales se tomó el 10 o/o de la siguiente manera:

**CUADRO No. 1**  
EXISTENCIA DE PACIENTES SEGUN SERVICIO Y 10 o/o  
CORRESPONDIENTE HOSPITAL GENERAL SAN JUAN DE DIOS. Consulta  
externa 6 de febrero 1973.

SERVICIOS	PACIENTES	10 o/o
TOTAL	920	93
1a. Medicina de Hombres	25	3
2a. Medicina de Hombres	27	3
3a. Medicina de Hombres	22	2
4a. Medicina de Hombres	14	1
1a. Medicina de Mujeres	29	3
2a. Medicina de Mujeres	28	3
3a. Medicina de Mujeres	19	2
4a. Medicina de Mujeres	16	2
1a. Cirugía de Hombres	32	3
2a. Cirugía de Hombres	30	3
3a. Cirugía de Hombres	19	2
1a. Cirugía de Mujeres	27	3
2a. Cirugía de Mujeres	30	3

Continúa Cuadro No. 1

SERVICIOS	PACIENTES	10 o/o
4a. Cirugía de Mujeres	20	2
5a. Cirugía de Mujeres	15	2
Urología Sección "A"	20	2
Urología Sección "B"	17	2
Oftalmología de Hombres	37	4
Otorrino de Hombres	7	1
Traumatología de Hombres	30	3
Dermatología de Hombres	20	2
Neurocirugía de Hombres	12	1
Oftalmología de Mujeres	20	2
Otorrino de Mujeres	12	1
Traumatología de Mujeres	33	3
Dermatología de Mujeres	21	2
Neurocirugía de Mujeres	7	1
Post Parto	25	3
Complicaciones Prenatales	10	1
Séptico	13	1
Ginecología Sección "A"	24	2
Ginecología Sección "B"	21	2
Medicina de Niños	30	3
Medicina de Niñas	33	3
Cuna No. 1	39	4
Cuna No. 2	33	3
Cirugía de Niños	18	2
Cirugía de Niñas	19	2
Cirugía Infantil	11	1
Oftalmología Infantil	27	3
Traumatología Infantil	19	2
Observación de Hombres	0	0
Observación de Mujeres	1	0
Observación de Pediatría	8	1

FUENTE: Reporte de Censo diario; Departamento de Estadística, Hospital General San Juan de Dios. 6 de febrero 1973.

Para los pacientes atendidos en ambas consultas externas (Pediatría y

y Adultos) se sacó el promedio semanal de pacientes atendidos, considerando el No. de pacientes vistos de enero a octubre (inclusive) de 1973. Ambos promedios fueron de 1,464 y 3,495 respectivamente para Pediatría y Adultos. Para Pediatría se tomó un 5 o/o lo que dio un total de 75 pacientes y para adultos se tomó el 2.5 o/o (de los promedios señalados) el cual nos dio un número de 87 pacientes.

En seguida se procedió a la elaboración del instrumento de trabajo, el cual posteriormente fue sometido a procedimiento de standarización.

En un principio se había considerado la inclusión de los servicios de emergencia en la muestra, pero, durante el procedimiento de standarización señalado se hizo evidente cierta dificultad para hacerlo, ya que, en la mayoría de los casos se encontraba que el estado de "agudamente enfermo", convertía ese momento en inoportuno para que el paciente pudiera responder al cuestionario; por lo cual los servicios de emergencia fueron excluidos. Queda la convicción de que la opinión de ellos es sumamente valiosa, pero, la única forma de poder obtener sus respuestas en forma adecuada sería efectuando la entrevista no en el preciso momento que se encuentran en la emergencia, sino en fecha ulterior, tal vez por medio de seguimiento mediante visitas domiciliarias.

En cuanto a la forma de obtener las respuestas al cuestionario, se hizo en forma directa no presentándose el entrevistador como miembro del personal médico.

Los pacientes respondieron en forma individual, en el caso de los niños pequeños (cunas) y en la consulta de Pediatría, las respuestas fueron dadas por la madre.

Se utilizaron dos tipos de cuestionario: uno para los pacientes de consulta externa y el otro, con mayor número de ítems, para los pacientes hospitalizados.

Ver adelante ambos instrumentos: No. 1 Consulta externa, No. 2 Pacientes Hospitalizados.

ENCUESTA SOBRE LA OPINION-JUICIO DE LOS PACIENTES Y/O SUS FAMILIARES CERCANOS SOBRE EL HOSPITAL GENERAL SAN JUAN DE DIOS (Servicios externos).

		No. H.C.	
Fecha:	Edad		Sexo
Lugar de nacimiento			
Lugar de procedencia (si es la capital anotar también zona)			
Lugar de entrevista			
Estado Civil: S C U D V			
1-	Ha estado hospitalizado antes		a) Sí b) No
2-	Si: en que centros hospitalarios (anotar además, motivo y fecha):		
3-	Motivo de consulta actual		
4-	Por qué razón acudió al Hospital General San Juan de Dios y no a otro		
5-	Sabía que unidad (hospital) le correspondía para su atención médica		a) Si b) No
6-	Consultó otro centro antes		
	a) médico privado		
	b) Centro Mpal.		
	c) Centro de S.P.		
	d) IGSS		
	e) Hosp. Privado		
	f) Farmacia		
	g) Curandero		
	h) Ninguno		
7-	Tenía a mano otro centro y se vino directamente al Hospital General San Juan de Dios		a) Si b) No
8-	Sí, por qué		
9-	Es afiliado al IGSS		a) Si b) No
10-	Ya vino por la misma causa anteriormente		
11-	Sí, cómo se sintió al egreso (Cons, Ext. Emer. Ser. Inter...		

- a) mejor  
b) igual  
c) peor
- 12- Le parece adecuada la hora de consulta a) Si  
b) No
- 13- Tuvo que dar muchas vueltas para ser visto a) Si  
b) No
- 14- Cómo se portan los empleados (porteros, secretaria)...  
a) bien  
b) mal
- 15- Esperó mucho para que le dieran cita (días) a) Si  
b) No
- 16- Sí, cuanto tiempo
- 17- Desde la hora que viene hasta que lo ven, pasa mucho tiempo... a) Si  
b) No
- 18- Le molesta mucha gente (pacientes presentes) a) Si  
b) No
- 19- En los interrogatorios médicos que se le han hecho le han preguntado...  
a) lo necesario  
b) lo insuficiente  
c) cosas indevidas
- 20- Le molesta ser interrogado en público a) Si  
b) No
- 21- Le toman su opinión con respecto a su enfermedad a) Si  
b) No
- 22- Cuántas veces ha sido examinado
- 23- Confía en quienes lo han examinado 23.1 practicante a) Si  
b) No  
23.2 residentes a) Si  
b) No  
23.3 jefes a) Si  
b) No
- 24- No: por qué
- 25- Han tenido consideración al examinarlo a) Si  
b) No
- 26- Si hubo más personas presentes le molestó a) Si  
b) No

- 27- Le han explicado en forma clara qué es lo que tiene a) Si  
b) No
- 28- Responden a sus preguntas con respecto a su enfermedad a) Si  
b) No
- 29- Le molesta ser visto por practicantes a) Si  
b) No
- 30- Le han efectuado alguna técnica (procedimiento) a) Si  
b) No
- 31- El número de técnicas que le han efectuado lo considera:  
a) necesario  
b) insuficiente  
c) excesivo
- 32- Considera capaces a quienes se las han efectuado a) Si  
b) No
- 33- No, por qué
- 34- Cómo fue tratado (al efectuar las técnicas) a) bien  
b) mal
- 35- En su opinión el personal de enfermería es capaz profesionalmente a) Si  
b) No
- 36- No, por qué
- 37- Y en su forma de trato  
a) enojados (as)  
b) amables  
c) indiferentes
- 38- Cree que se trata de toda la gente de igual manera a) Si  
b) No
- 39- Confía en curar (o que se controle su enfermedad) a) Si  
b) No
- 40- Preferiría que el hospital estuviera construido todo moderno, con escaleras, elevadores, pasillos, letreros, etc. a) Si  
b) No
- 41- Acudiría al Hospital Geeneral San Juan de Dios en caso de necesitarlo nuevamente a) Si  
b) No
- 42- Para mejorar el hospital que es lo primero que, en su opinión, hay que hacer?
- 43- Considera como un favor los servicios médicos hospitalarios a) Si  
b) No
- 44- Cree que es un derecho a) Si  
b) No

**PACIENTES HOSPITALIZADOS No. 2**

**ENCUESTA SOBRE OPINIONES DE LOS PACIENTES Y/O SUS FAMILIARES CERCANOS SOBRE EL HOSPITAL GENERAL SAN JUAN DE DIOS (HOSPITALIZADOS).**

No. H. C. \_\_\_\_\_

Fecha: \_\_\_\_\_ Edad: \_\_\_\_\_ Sexo: \_\_\_\_\_

Lugar de nacimiento \_\_\_\_\_

Lugar de procedencia (si es la capital anotar también la zona) \_\_\_\_\_

Lugar de entrevista: \_\_\_\_\_

Estado Civil: S C U D V

- 1- Ha estado hospitalizado antes a) Si  
b) No
- 2- Sí, en qué centro hospitalario (anotar además, motivo y fecha)
- 3- Motivo de hospitalización actual
- 4- Por qué razón acudió al H.G. San Juan de Dios y no a otro
- 5- Sabía que unidad (hospital) le correspondía para su atención médica: a) Si  
b) No
- 6- Consultó otro centro antes a) Si  
b) No
  - a) Médico privado
  - b) Centro Mpal.
  - c) Centro de S.P.
  - d) Hosp. Privado
  - e) Farmacia
  - f) Curandero
  - g) Ninguno
  - h) IGSS
- 7- Tenía a mano otro centro y se vino directamente al H. General San Juan de Dios. a) Si  
b) No
- 8- Sí, por qué
- 9- Ya vino por la misma causa anteriormente a) Si  
b) No
- 10- Si, cómo se sintió al egreso (Cons. Ex. Emer. Ser. Inter.) a) mejor  
b) igual  
c) peor

- 1- Cuántos días le llevó el ser ingresado desde que se le dijo
- 12- Tuvo que dar muchas vueltas (papeleo) a) Si  
b) No
- 13- Cómo fue tratado por los empleados (porteros, admisión) a) bien  
b) mal
- 14- En los interrogatorios médicos que se le han hecho le han preguntado: a) lo necesario  
b) insuficiente  
c) cosas indevidas
- 15- Le molesta ser interrogado en público a) Si  
b) No
- 16- Le toman su opinión con respecto a su enfermedad a) Si  
b) No
- 17- Desde su ingreso cuántas veces ha sido examinado
- 18- Le molestan tantos exámenes a) Si  
b) No
- 19- Confía en quienes lo han examinado a) Si  
b) No
  - 19.1 practicantes a) Si  
b) No
  - 19.2 residentes a) Si  
b) No
  - 19.3 Jefes a) Si  
b) No
- 20- No, por qué
- 21- Le molesta ser examinado en público a) Si  
b) No
- 22- Han tenido consideración al examinarlo a) Si  
b) No
- 23- Le molesta que discutan "su caso" varios médicos en su presencia a) Si  
b) No
- 24- O le agrada a) Si  
b) No
- 25- Explique
- 26- Le han explicado en forma clara que es lo que tiene a) Si  
b) No
- 27- Responden a sus preguntas con respecto a su enfermedad
- 28- Le molesta ser visto por practicantes a) Si  
b) No

- 29- Le han efectuado alguna técnica (procedimiento)
- 30- El número de técnicas que han efectuado lo considera:  
 a) el necesario  
 b) insuficiente  
 c) excesivo
- 31- Considera capaces a quienes se las han efectuado  
 a) Sí  
 b) No
- 32- No, por qué
- 33- En su opinión el personal de enfermería es capaz profesionalmente:  
 a) Sí  
 b) No
- 34- No, por qué
- 35- Y en su forma de trato  
 a) enojados (as)  
 b) amables  
 c) indiferentes
- 36- Considera que está bien que hallan Hermanas de la Caridad en el Hospital
- 37- Le agrada la alimentación  
 a) Sí  
 b) No
- 38- La forma en que se la sirven  
 a) Sí  
 b) No
- 39- Las personas que se la sirven son atentas  
 a) Sí  
 b) No
- 40- La cantidad que le dan es suficiente  
 a) Sí  
 b) No
- 41- Le molestan los demás enfermos  
 a) Sí  
 b) No
- 42- Cree que se trata a toda la gente de igual manera  
 a) Sí  
 b) No
- 43- Le desespera el Hospital  
 a) Sí  
 b) No
- 44- Sí, por qué
- 45- Le molesta tener que acostarse a la hora que le indican  
 a) Sí  
 b) No
- 46- Se ha sentido abandonado 46.1 equipo médico  
 a) Sí  
 b) No
- 46.2 su familia  
 a) Sí  
 b) No

- 47- Respetan sus ideas y/o creencias  
 a) Sí  
 b) No
- 48- Confía en curar (o que se controle) su enfermedad  
 a) Sí  
 b) No
- 49- Preferiría que el hospital estuviera construido todo moderno con escaleras, elevadores, pasillos, letreros, etc.  
 a) Sí  
 b) No
- 50- Acudiría al H.G. San Juan de Dios en caso de necesitarlo nuevamente  
 a) Sí  
 b) No
- 51- Para mejorar el hospital que es lo primero que, en su opinión, hay que hacer
- 52- Considera como un favor los servicios médico hospitalarios  
 a) Sí  
 b) No
- 53- Cree que es un derecho  
 a) Sí  
 b) No

11-1-74

## V. ANALISIS Y DISCUSION DE RESULTADOS

### 1. CONSULTA EXTERNA

#### 1.1 LUGAR DE PROCEDENCIA DE LOS PACIENTES:

Con respecto a la procedencia de los pacientes, 69 pacientes en adultos y 65 en pediatría que corresponden a 79.4 o/o y 86.6 o/o respectivamente, provenían de la ciudad capital, de éstos 7 y 1 en su mismo orden que constituyen el 10.1 o/o y 1.5 o/o respectivamente, no corresponden al área asignada al Hospital. De origen departamental se encontraban 18 pacientes en adultos y 10 en pediatría que hacen 20.6 o/o y 13.5 o/o respectivamente. De estos pacientes 9 y 3 en el mismo orden, no corresponden al área asignada al Hospital constituyendo el 50 o/o y 30 o/o respectivamente de dichos valores.

Puede apreciarse que en ambas consultas hay filtración de pacientes que no corresponden al área que cubre el Hospital. El porcentaje es más alto en adultos.

Dado que no se conoce cómo ocurre este fenómeno en otros centros asistenciales, no es posible la comparación.

Se aprecia que el porcentaje de pacientes provenientes de los departamentos es considerable, principalmente en adultos, en donde llega a un 20.6 o/o. Esto da cabida a tres posibles explicaciones:

- a) El Hospital General es un polo de atracción para el paciente guatemalteco;
- b) El paciente no sabe exactamente que unidad hospitalaria le corresponde para su atención;
- c) No encuentran atención adecuada en sus respectivas regiones o áreas.

#### 1.2 HOSPITALIZACIÓN PREVIA:

Ante la pregunta ¿Ha estado hospitalizado antes? 51 pacientes en adultos y 31 en pediatría, que corresponden a 58.6 o/o y 41.3 o/o respectivamente;

respondieron afirmativamente. Es natural que exista un porcentaje que conteste afirmativamente pero no creemos debiera ser tan elevado, debiéndonos llevar a un análisis de las posibles causas:

- ¿Las condiciones del huésped son tan precarias que no le permiten recuperarse completamente de un proceso patológico o, tras uno, sobreviene otro nuevo;?
- ¿Qué condiciones prevalecen en el ambiente próximo que rodea al paciente? es decir, el que lo recibe?
- ¿Son funcionales los servicios de salud?

No puede descartarse la asociación de dichos factores como también, la existencia de alguno o algunos otros factores responsables.

### 1.3 CENTROS REQUERIDOS PREVIAMENTE A LA ACTUAL HOSPITALIZACION

De los pacientes que constataron afirmativamente la pregunta anterior, especificaron los siguientes centros asistenciales:

**CUADRO No. 2**  
CENTROS ASISTENCIAS QUE FUERON REQUERIDOS POR EL PACIENTE PREVIO A SU CONSULTA ACTUAL. Hospital General San Juan de Dios. Consulta Externa enero 1974.

UNIDAD MEDICA	ADULTOS		PEDIATRIA	
	No.	o/o	No.	o/o
TOTAL	51	100.0	31	100.0
Hospital General	42	82.3	24	77.4
IGSS	2	3.9	3	9.6
María Teresa	0	0.0	2	6.4
Hosp. Nac. Jutiapa	2	3.9	9	0.0
Roosevelt	1	1.9	1	3.2
Hosp. Nac. Amatitlán	1	1.9	1	3.2
Pedro Betancourt A.G.	1	1.9	0	0.0
Hospital Bananera	1	1.9	0	0.0
Hosp. Sn. Benito Petén	1	1.9	0	0.0

Un dato sobresale en forma significativa: una gran mayoría de pacientes había sido hospitalizado previamente, en otra oportunidad, en el mismo Hospital General.

### 1.4 MOTIVO DE CONSULTA ACTUAL:

Esta pregunta fue respondida formando una serie abigarrada de respuestas casi igual al número de pacientes interrogados; las cuales van desde control de niño sano pasando por diarrea, anomalías congénitas, laparotomía hasta C.A. La mayoría de las veces son síntomas vagos. No conocen, en términos generales, exactamente su enfermedad.

### 1.5 POR QUE RAZON ACUDIO AL HOSPITAL GENERAL SAN JUAN DE DIOS:

Pregunta formulada con el sentido de RAZON ESCOGENCIA.

**CUADRO No. 3**  
RAZONES EXTERNADAS POR LOS PACIENTES SEGUN LA CUAL, ELIGIERON AL HOSPITAL GENERAL PARA SU ATENCION. Hospital General San Juan de Dios. Consulta Externa, enero de 1974.

RAZON	ADULTOS		PEDIATRIA	
	No.	o/o	No.	o/o
TOTAL	87	100.0	75	100.0
Buena calidad	44	50.5	33	44.0
Obligados por su condición económica	31	35.6	14	18.6
Porque les corresponde	0	0.0	12	16.0
Referidos	6	6.9	6	8.0
Sin respuesta	6	6.9	10	13.3

Un hecho es evidente: casi la mitad de pacientes (47.3 o/o en promedio) lo escogieron porque les parece que la atención que les proporciona es de buena calidad —al menos para estos pacientes, la calidad del hospital no se discute—; es elevado el porcentaje de pacientes (27.1o/o) que tienen que acudir al hospital debido a que no cuentan con recursos económicos adecuados; en esta respuesta

parece quedar implícito que de ser otra la condición económica de este grupo, con toda probabilidad hubiera buscado atención en otro lado, de todas maneras, esto no suma ni resta puntos para la calidad del Hospital; en tercer lugar, se encuentra un 16 o/o el cual corresponde exclusivamente a pediatría, y acuden, según explicaron, porque les corresponde—para este grupo podemos afirmar que, por lo menos, están médicamente educados—; el porcentaje de pacientes referidos (7.5 o/o en promedio) me parece adecuado, ya que siendo el Hospital General San Juan de Dios uno de los más grandes existentes en todo el país y teóricamente uno de los más completos es, por lo mismo, indicado para la resolución o estudio de problemas diagnóstico y/o terapéuticos.

**1.6 CONOCEN LOS PACIENTES QUE UNIDAD LES CORRESPONDE?**

En cuanto a la pregunta ¿Sabía que unidad le correspondía para su atención médica? 62 pacientes adultos y 59 pediatría, que constituyen el 74.6 o/o en promedio, respondieron afirmativamente.

Es pues bajo el porcentaje (25.4 o/o) relativamente, que acude al Hospital sin saber si el corresponde o no. Puede inferirse que de los que sí saben donde les corresponde (lo cual no quiere decir necesariamente que sea el Hospital General) y así acudieron, lo consideran adecuado para resolver su problema de salud.

**1.7 CONSULTO A OTRO CENTRO' POR LA MISMA CAUSA, PREVIO A SU ATENCION EN EL HOSPITAL GENERAL SAN JUAN DE DIOS.**

Ante esta pregunta el 34.5 o/o en promedio respondió en forma afirmativa tal como se puede apreciar en el siguiente cuadro:

**CUADRO No. 4**

**CENTROS QUE FUERON UTILIZADOS por los pacientes que consultaron previamente por el motivo actual. Hospital General San Juan de Dios. Consulta Externa, enero de 1974.**

CENTRO	ADULTOS		PEDIATRIA	
	No.	o/o	No.	o/o
TOTALES	29	100	17	100
Médico Privado	18	62.0	8	47.0
Centro Salud Pública	7	24.1	6	35.2
Farmacia	0	0.0	3	17.6
Centro Municipal	2	6.9	0	0.0
IGSS	1	3.4	0	0.0
Hospital Privado	1	3.4	0	0.0

Es significativo que el 34.5 o/o de los pacientes de consulta externa fueron tratados por otra unidad, presumiblemente en forma insatisfactoria.

El hecho de que sólo un 16 o/o del total de pacientes encuestados haya consultado médico privado, nos parece como indicativo de un status económico bajo en los pacientes del Hospital.

**1.8 TENIA A MANO OTRO CENTRO Y SE VINO DIRECTAMENTE AL HOSPITAL GENERAL SAN JUAN DE DIOS?**

10 adultos y 13 niños que corresponden a 11.4 o/o y 17.3 o/o respectivamente, respondieron afirmativamente.

La razón aducida por la totalidad de ellos fue: Buena calidad.

Aunque la pregunta especificaba "acudir directamente" es evidente que algunos pacientes mintieron al contestar ya que, inclusive (ver cuadro No. 4) los que consultaron otra entidad previamente, contestaron no tener otro centro inmediato a donde acudir. Es importante hacer notar que al sentirse malos acudieron al Hospital, aun siendo atendidos previamente por otra entidad o despreciando otros centros más inmediatos.

### 1.9 AFILIACION AL INSTITUTO GUATEMALTECO DE SEGURIDAD SOCIAL (IGSS):

Ante esta pregunta tres pacientes adultos (3.4 o/o) y 4 niños 5.3 o/o respondieron afirmativamente; 3 en pediatría (4 o/o) se abstuvieron de responder.

Parece lógico pensar que quienes no respondieron a la interrogante sólo puede obedecer a que son afiliados, considerándolos como tales resulta un 6.1 o/o. Cifra que es pequeña, pero que, sin embargo, es significativa ya que dichos pacientes calificaron o creen que el Hospital responde mejor a sus problemas que el IGSS.

### 1.10 PACIENTES QUE HAN ACUDIDO AL HOSPITAL MAS DE UNA VEZ POR EL MOTIVO ACTUAL:

Ante esta pregunta 48 (55.2 o/o) adultos y 34 (45.3 o/o) en pediatría, respondieron afirmativamente.

CUADRO No. 5

SERVICIOS DEL HOSPITAL GENERAL SAN JUAN DE DIOS SEGUN FUERON UTILIZADOS POR LOS PACIENTES EN ANTERIORES OPORTUNIDADES POR EL MISMO MOTIVO ACTUAL. Hospital General San Juan de Dios. Consulta Externa, enero de 1974.

SERVICIOS	ADULTOS		PEDIATRIA	
	No.	o/o	No.	o/o
TOTALES	48	100.0	34	100.0
Consulta Externa	27	56.2	19	55.9
Emergencia	7	14.5	4	11.9
Servicios Internos	9	18.9	4	11.9
Sin especificar	1	2.1	7	20.5
Consulta Externa y Servicios Internos	3	6.2	0	0.0
Consulta Externa, Servicios Internos y Emergencia	1	2.1	0	0.0

De acuerdo a estos resultados puede apreciarse que el índice de reconsultas por el mismo motivo es elevado.

Dichos pacientes calificaron su evolución de la siguiente manera:

CUADRO No. 6

EVOLUCION DE LOS PACIENTES QUE RECIBIERON TRATAMIENTO POR LA MISMA CAUSA. Hospital General San Juan de Dios. Consulta Externa, enero de 1974.

ESTADO DE SALUD	ADULTOS		PEDIATRIA	
	No.	o/o	No.	o/o
TOTALES	48	100.0	34	100.0
Mejoraron	36	75.0	28	82.3
Siguieron igual	10	20.8	5	14.7
Empeoraron	1	2.1	0	0.0
Sin respuesta	1	2.1	1	2.9

Llama la atención que la gran mayoría de pacientes (78.5 o/o) refirieron haber mejorado, un porcentaje bastante menor siguió igual y casi ninguno empeoró.

Esto definitivamente son puntos a favor del Hospital, ya que refleja un conjunto de bienestar orgánico y psíquico. Desde el punto de vista nuestro no podemos afirmar lo mismo, dado que al momento de efectuar el presente trabajo, se encontraban de nuevo en consulta por el mismo motivo que en esa oportunidad. ¿El servicio que se dio no sería de tipo paliativo y por ello regresaron?

### 1.11 HORA DE CONSULTA

Con respecto a la hora de consulta 73 adultos (83.9 o/o) y 66 en pediatría (88 o/o) les parece adecuada.

Es obvio pues que la mayoría está de acuerdo con la hora de consulta. El porcentaje que por cierto es pequeño (14.0 o/o) que le parece inadecuada, se quejó de que era demasiado temprano.

### 1.12 ORGANIZACION PARA SER ATENDIDO

A este respecto se preguntó si tuvo que dar muchas vueltas para ser visto (papeleo excesivo, etc...) 10 (11.5 o/o) adultos y 10 (13.3 o/o) en pediatría respondieron afirmativamente.

Es pequeño el porcentaje en promedio (12.4 o/o) de los pacientes a quienes les pareció excesivo. Esto me parece tanto más válido por cuanto se interrogó tanto a pacientes de primera como de consulta; (el paciente de primera consulta sufre trámites mayores).

### 1.13 COMPORTAMIENTO DEL PERSONAL

Se preguntó: Cómo se comportan los empleados que han atendido a los pacientes (porteros, secretarias): 86 adultos y 71 en pediatría que corresponden a 98.9 o/o y 94.7 o/o respectivamente, informaron haber sido tratados bien. De ser esto cierto, es sencillamente extraordinario cabe preguntar si no será que existe miedo en externar su verdadera opinión, si es que los pacientes se sienten tan inferiores para agradecerlo todo; talvez después de haber sido atendidos médicamente se olviden los contratiempos anteriores (si los hubo).

Desde luego, hasta no demostrar lo contrario, es una realidad el comportamiento bueno del personal.

### 1.14 ESPERA PARA CITA MEDICA.

Ante la pregunta si esperó mucho para que le diera cita, respondieron así: 12 adultos que corresponden a 13.8o/o y 4 en pediatría que es igual al 5.3o/o, respondieron afirmativamente.

El porcentaje es bajo realmente, su opinión sin embargo, es justificada y deberían ser mayor número ya que esperaron 18 días en promedio para ser atendidos; (un paciente incluso afirmó haber esperado tres meses).

### 1.15 TIEMPO TRANSCURRIDO PARA SER ATENDIDO.

Desde la hora en que el paciente se presenta, a la hora en que es atendido, fue calificado como mucho tiempo de espera por 28 adultos (32.2o/o) y 30 en pediatría 40 o/o)

Es un poco más del 1/3 de los pacientes, podría ser los que vienen alrededor de las 7 a.m. y son vistos a eso de las doce del día.

### 1.16 MOLESTIAS POR LA AGLOMERACION

Se preguntó si sienten molestias por la presencia de muchas personas en la sala de espera y respondieron así: 14 adultos (16.1o/o) y 17 en pediatría (22.7o/o) respondieron afirmativamente. Constituyen alrededor de 1/5 los pacientes que se sintieron mal. Dicho porcentaje es alto, principalmente en pediatría. Tal vez se deba a que por lo regular son madre y niño (o alguien más con un niño, pero siempre alguien más) y dos son más problema que uno.

### 1.17 INTERROGATORIO MEDICO A LOS PACIENTES.

Ante la pregunta: en los interrogatorios médicos que le han hecho fueron ¿necesarios? ¿insuficientes?, o ¿le preguntaron cosas indebidas?, las respuestas fueron así:

CUADRO No.7  
CALIFICACION DE LOS INTERROGATORIOS MEDICOS SEGUN EL PACIENTE. Hospital General San Juan de Dios. Consulta Externa, enero de 1974.

CALIFICACION DE LOS INTERROGATORIOS	ADULTOS		PEDIATRIA	
	No	o/o	No.	o/o
TOTALES	87	100.0	75	100.0
Necesarios	81	93.1	73	97.3
Insuficientes	5	5.7	2	2.7
Indebidos	1	1.2	-	0.0

### 1.18 LE MOLESTA SER INTERROGADO EN PUBLICO

15 pacientes adultos (17.2o/o) y 8 en pediatría (10.7o/o) respondieron afirmativamente; 4 adultos y 4 en pediatría que corresponden a 4.6o/o y 5.3o/o respectivamente no externaron respuesta; pudiera ser gente bastante inhibida y que probablemente si sienta molestia pero se encuentra muy incómoda como para reconocerlo.

### 1.19 SE LE TOMA AL PACIENTE OPINION SOBRE SU ENFERMEDAD

Con marcada diferencia entre ambos departamentos, 69 adultos que corresponden a 79.3o/o y 29 en pediatría que constituyen 38.7o/o respondieron afirmativamente; 18 adultos y 42 en pediatría respondieron que no, lo cual constituye 29.7o/o y 56o/o respectivamente, existiendo además, 4 pacientes en pediatría (5.3o/o) que omitieron su respuesta (si tuviéramos que sumarlos sería más lógico hacerlo con quienes indicaron que no se les tomó su opinión).

Según puede apreciarse, los interrogatorios son satisfactorios con excepción de dejar opinar al paciente, en cuyo caso el porcentaje de insatisfacción sube principalmente en pediatría, correspondiendo a un 56o/o. Parece darse la impresión de que los pacientes son manejados como objetos. Ahora, cabe la pregunta de por qué esta diferencia en las respuestas obtenidas en cada una de las dos secciones, considerando que el personal médico en ambos departamentos, en líneas generales, tiene las mismas características (la misma escuela). ¿Será porque en pediatría la afluencia de pacientes es mayor proporcionalmente al número de médicos y con ello se obliga a una atención más rápida y despersonalizada? ¿Será que el tipo de pacientes asistido en la pediatría pertenece a un nivel en el cual se exija más calidad? Puede ser que, en realidad, sí existan diferencias en cuanto al grupo médico y que los niños estén siendo tratados como objetos.

### 1.20 CUANTAS VECES HA SIDO EXAMINADO

(Examen físico).

CUADRO No. 9.

NUMERO DE EXAMENES CLINICOS O MEDICOS POR PACIENTE. Hospital General San Juan de Dios. Consulta Externa, enero de 1974.

NUMERO DE EXAMENES	ADULTOS		PEDIATRIA	
	No.	o/o	No.	o/o
TOTALES	87	100.0	75	100.0
1	47	54.1	53	70.7
0	35	40.2	10	13.3
2	5	5.7	8	10.7
3	0	0.0	1	1.3
5	0	0.0	1	1.3
Sin Respuesta	0	0.0	2	2.7

Es demasiado elevado el número de pacientes que no ha sido examinado ni una sola vez, principalmente en adultos. Esto definitivamente es inadmisibile para un hospital y, aún más, siendo docente como lo es el General San Juan de Dios.

### 1.21 CONFIAN LOS PACIENTES EN QUIENES LOS HAN EXAMINADO

CUADRO No.10.

PROFESIONAL DE LA MEDICINA Y CONFIANZA QUE OBTUVO DE LOS PACIENTES. Hospital General San Juan de Dios. Consulta Externa, enero 1974.

PERSONAL MEDICO	ADULTOS		PEDIATRIA:	
	No.	o/o	No.	o/o
TOTALES	87	100	75	100
Practicantes: si	39	44.8	52	69.3
no	10	11.5	14	18.7
Residentes: si	1	1.2	2	2.6
no	0	0.0	0	0.0
Jefes: si	51	58.6	60	80.0
no	0	0.0	0	0.0
Sin respuesta	34	39.1	6	8.0

Debe aclararse que esta pregunta confundió a la gran mayoría de las personas interrogadas ya que, de todo el personal médico del Hospital, sólo saben diferenciarlo en dos grupos "los doctores" (jefes de servicio) y los "practicantes".

De todas maneras, sólo con los practicantes se reportó desconfianza hasta en un 11.4 y 18.6o/o de las personas que respondieron.

Esa buena opinión con respecto a los jefes es lógica, ya que, en teoría, el maestro lo sabe todo y además posee bastante más experiencia.

### 1.22 RAZON DE DESCONFIANZA

(De las personas que en la pregunta anterior respondieron desconfiar) sólo 15 respuestas se obtuvieron, 5 en pediatría y 10 en adultos, todas fueron

justificadas por: poco conocimiento, falta de experiencia, juventud y fallos anteriores.

### 1.13 HAN TENIDO CONSIDERACION AL EXAMINARLO.

(Se explicó esta pregunta como: si han sido tratados como persona, lo cual implica considerar su pudor), respondieron así: 53 pacientes adultos y 68 en pediatría, que constituyen el 60.92o/o y 90.67o/o respectivamente, de los cuales 28 (32.18o/o) y 1 (1.33o/o) en el mismo orden respondieron que no. Seis en cada uno de los dos grupos omitió su respuesta constituyendo 6.9o/o y 8o/o respectivamente.

El porcentaje 32.2o/o correspondiente a la consulta externa de adultos, que se quejó de no haber sido examinado con consideración, es ya un número bastante significativo.

No me explico la diferencia entre los dos departamentos (más pudor por la edad?, local menos adecuado?)

### 1.14 SI HUBO MAS PERSONAS PRESENTES CUANDO FUE EXAMINADO

Les molestó a 19 adultos (21.8o/o) y 11 en pediatría (14.7o/o); 26 y 56 (29.9 y 74.7o/o), en el mismo orden, contestaron que no; y por último 42 pacientes en adultos que correspondieron al 48.3o/o, es el porcentaje más elevado, no respondieron a la pregunta (sólo 19.7o/o en pediatría).

Poco menos de un quinto (18.2o/o en promedio) refirieron molestia. Parece porcentaje bajo de lo cual se desprende, indudablemente, que se trate de gente sencilla pero sin tabúes, siempre existe la posibilidad de que exista miedo de responder.

Llama la atención el número de pacientes de la consulta de adultos que respondieron a la pregunta: ¿Sugerirá que si se sintieron mal al ser examinado en forma poco privada?, se me ocurre que puede explicarse considerando el número de pacientes que fueron interrogados e indicaron no haber sido objeto de un solo examen físico completo con lo cual, obviamente, no pueden contestar a la pregunta en cuestión (ver pregunta número 1.21).

### 1.25 SE LE HA EXPLICADO EN FORMA CLARA QUE ES LO QUE TIENE

(Es decir la naturaleza de su padecimiento, su curso y pronóstico): 69 pacientes adultos y 45 en pediatría que corresponden al 79.3o/o y 60o/o respectivamente, respondieron en forma afirmativa, el resto de pacientes en forma negativa (20.7o/o y 40o/o en su orden).

El porcentaje varía de un grupo a otro, existiendo más insatisfacción en pediatría, este fenómeno pudiera deberse al hecho de que la relación médico-paciente, médico-madre crea diferencias, al que por naturaleza las madres sean más exigentes en el conocimiento de lo que les acontezca a sus hijos. En promedio el 29.6o/o no fue satisfactoriamente informado, lo cual es elevado.

### 1.26 RESPONDEN A SUS PREGUNTAS CON RESPECTO A SU ENFERMEEDAD

76 adultos (87.4o/o) y 54 en pediatría (72o/o) contestaron afirmativamente.

Juzgando de acuerdo a la opinión de las mayorías, el 79.7o/o en promedio, ha sido convenientemente informado (en pediatría se observa menos satisfacción.)

### 1.27 LE MOLESTA SER VISTO POR MEDICO PRACTICANTE.

23 en adultos que hacen 26.4o/o y 12 en pediatría con el 16 o/o respondieron en forma afirmativa. Sólo un paciente en adultos y 2 en pediatría (1.2o/o y 2.7o/o respectivamente) no respondieron.

Realmente el porcentaje que refiere "molestia" no es en sí que se moleste, lo que sucede es que no tiene mucha confianza. Pregunta filtro, repetición en parte de la pregunta número 1.24, básicamente fue respondida igual.

### 1.28 LE HAN EFECTUADO ALGUNA TECNICA: (Procedimiento)

Se aclara que el paciente no se le dijo "técnica". Se trató de adaptar: extracciones de sangre, sondas para estudio, etc... sin diferencias entre pediatría y adultos, 81 pacientes en total en los dos departamentos, que corresponden a 48.5o/o respondieron sí.

### 1.29 OPINION SEGUN NUMERO DE TECNICAS DIAGNOSTICAS.

Ante la pregunta si el número de técnicas que le han efectuado lo considera: él necesario, insuficiente, excesivo. Queda claro que el paciente no va a ser quien determine el número de procedimientos que necesite el diagnóstico y/o tratamiento (curso) de su enfermedad pero si se ha establecido en buen plan educacional (buena relación médico paciente), la consciencia que pueda tener de su problema y de la necesidad del procedimiento se reflejará en la aceptación que tenga.

**CUADRO No.11**  
**COMO SON CONSIDERADAS LAS TECNICAS POR LOS PACIENTES.**  
Hospital General San Juan de Dios. Consulta externa. Enero 1974.

TIPO DE RESPUESTA	ADULTOS		PEDIATRIA	
	No.	o/o	No.	o/o
TOTALES	87	100.0	75	100.0
Necesario	44	50.6	36	48.0
Insuficiente	0	0.0	2	2.7
Excesivo	0	0.0	1	1.3
Sin respuesta	43	49.4	36	48.0

Es evidente que sólo respondieron quienes habían afirmado que sí se les habían efectuado técnicas. De tal manera que, las respuestas obtenidas, pueden multiplicarse por 2 para obtener el porcentaje más cercano a la verdad.

#### 1.30 Considera capaces a quienes le han efectuado las técnicas.

42 adultos (48.9o/o) y 35 en pediatría (46.7o/o) respondieron afirmativamente; sólo 2 y 1 (2.3o/o y 1.3o/o) en cada uno de los departamentos, respectivamente, respondieron negativamente.

Los pacientes que no consideran capaces a quienes se les han efectuado (que es un número realmente no significativo, 1.8 o/o), razonaron haber sido "muy sangrados" (me parece que esto tiene que ver con las concepciones a nivel popular existen con respecto a la sangre; como elemento esencial de la vida, muerte o enfermedad).

### 1.31 COMO FUE TRATADO AL EFECTUARSE LAS TECNICAS.

Para 43 pacientes adultos y 39 en pediatría que constituyen el 49.4 o/o y 52 o/o respectivamente; fueron bien tratados. Uno en cada uno de los dos departamentos (1.2 o/o y 1.3 o/o, respectivamente) indicaron haber sido tratados mal. El resto no respondió (49.4o/o y 46.7o/o respectivamente).

El número sin respuestas que ha estado apareciendo en esta serie de preguntas, no extraña, ya que coinciden con el número de pacientes que respondieron no habérseles efectuado ninguna, hasta el momento. Analizando, tomando en consideración esta circunstancia, al 97.7 o/o de quienes se les han efectuado, fueron bien tratados.

Analizando en bloque todas las respuestas correspondientes a las técnicas efectuadas (procedimientos), según los pacientes, todo está bien.

### 1.32 EN SU OPINION EL PERSONAL DE ENFERMERIA ES CAPAZ PROFESIONALMENTE.

83 adultos (92.4 o/o) y 71 en pediatría (94.7o/o) respondieron afirmativamente 2 en Adultos y 3 en pediatría (2.3o/o y 4o/o respectivamente) respondieron que no, 2 y 1 (2.3o/o y 1.3o/o) en el mismo orden no respondieron. En general, se ve que la opinión es buena; del pequeño porcentaje que respondió no, sólo 2 pacientes razonaron que no las consideran capaces profesionalmente. Porque no saben extraer sangre (otra vez) y segundo, desatienden a los pacientes.

### 1.33 FORMA DE TRATO POR PARTE DE LAS ENFERMERAS

Las respuestas a esta pregunta quedan sintetizadas en el siguiente cuadro:

**CUADRO No. 12**

**OPINION DE LOS PACIENTES SOBRE EL CARACTER DEL PERSONAL DE ENFERMERIA. HOSPITAL GENERAL SAN JUAN DE DIOS.**

Cónsulta Externa, enero 1974.

TIPO DE RESPUESTA:	ADULTOS		PEDIATRIA	
	No.	o/o	No.	o/o
Total es	87	100.0	75	100.0
Enojadas	7	8.1	21	28.0
Amables	77	88.5	51	68.0
Indiferentes	2	2.3	3	4.0
Sin respuesta	1	1.1	0	0.0

Hay diferencia evidente entre pediatría y adultos, si sumamos los porcentajes de enojados e indiferentes se obtiene un 32o/o para pediatría y un 10.3o/o para adultos.

No sé si esta diferencia podría explicarse por el hecho de que las madres exigen para sus hijos más de lo que exigen para ellas mismas.

Por otra parte, creo que las respuestas sí son sinceras ya que fueron bien calificadas en cuanto a capacidad pero, ahora, en cuanto a forma de trato, pierden aceptación. De todas maneras la gran mayoría (78.4o/o) las considera amables.

**1.34 CREE QUE SE TRATA A TODA LA GENTE DE IGUAL MANERA.**

Con respecto a esta pregunta fue respondida de la siguiente manera: Sí, adultos 75 pacientes, que corresponden al 86.2o/o, pediatría 58, que suman 77.3o/o; no, adultos 6 (6.9o/o), pediatría 14 (18.7o/o) y 3 en pediatría (4.0o/o) que no respondieron.

Es realmente admirable que sólo para el 12.4o/o en promedio no se trata a todos igual ¿no perciben diferencias o no las hay?

Puede existir también el hecho de que sí se perciben diferencias pero,

sea más humillante aún reconocerlo.

**1.35 CONFIAN EN CURARSE O QUE SE CONTROLE SU ENFERMEDAD.**

83 adultos (95.4o/o) y 72 en pediatría (96.0o/o) respondieron afirmativamente. Sólo dos pacientes en adultos respondieron negativamente lo cual constituye el 2.3o/o del total de adultos. El resto fueron sin respuesta.

El porcentaje de pacientes que confía en curar es muy bueno. Esto se considera como dato de suma importancia, ya que entre mejor sean las relaciones establecidas entre el equipo de salud y el paciente, más seguridad sentirá éste y por lo mismo su actitud es más positiva hacia la buena resolución de su enfermedad. No está de más recordar que la buena relación médico-paciente es el mejor placebo que existe.

**1.36 TIPO DE CONSTRUCCION HOSPITALARIA PREFERIDA.**

Ante la pregunta si preferiría que el hospital tuviera construcción moderna con escaleras, elevadores, pasillos, letreros, etc... 31 adultos (35.6o/o) y 12 en pediatría (16.0o/o) respondieron afirmativamente; 5 en pediatría (6.7o/o) no emitieron respuesta. El resto de pacientes esto es, la gran mayoría, explicaron no preferir una construcción moderna (70.8o/o) en promedio.

El porcentaje de pacientes que prefirieron mejor edificio (25.8o/o) no es realmente elevado. La diferencia existente entre pediatría y adultos aquí sí es obvia: pediatría ocupa una construcción moderna.

El hecho de que no prefiera una construcción moderna, creo se puede deber a que perteneciendo la gente que acude al hospital a la clase media y baja, una construcción moderna los coloca en situaciones inestructuradas, lo cual es origen de incomodidades.

**1.37 ACUDIRIA AL HOSPITAL EN CASO DE NECESITARLO NUEVAMENTE.**

Pregunta filtro considerada de suma importancia, ya que sólo un paciente que se va satisfecho llevará deseos de regresar, a no ser que sus necesidades sean muchas...

87 Adultos y 75 en pediatría, lo cual constituye el 100o/o en ambas secciones, respondieron afirmativamente.

Parece que aquí si sobra comentar. Sólo una duda nos asalta, ¿tendrán realmente otro lugar a donde acudir?

**1.38 EN SU OPINION, PARA MEJORAR EL HOSPITAL QUE ES LO PRIMERO QUE DEBE HACERSE.**

Las respuestas a esta pregunta quedan sintetizadas en el siguiente cuadro:

**CUADRO No.13**  
**SUGERENCIAS PROPORCIONADAS POR LOS PACIENTES PARA MEJORAR EL HOSPITAL. Hospital General San Juan de Dios. Consulta Externa, enero de 1974.**

SUGESTIONES	ADULTOS		PEDIATRIA	
	No.	o/o	No.	o/o
Totales	87	100.0	75	100.0
Está bien como está	38	43.7	54	72.0
Mpas. personal	0	0.0	8	10.7
Más medicinas	10	11.5	3	4.0
Mejor construcción	29	33.3	7	9.3
Mejor equipo	8	9.0	1	1.3
Mejor atención	2	2.3	0	0.0
Más dinero (?)	0	0.0	1	1.3

Amerita señalar que para la mayoría de pacientes está bien como está actualmente (57.9 en promedio). El segundo porcentaje en número sugiere mejor edificación, es numeroso principalmente en adultos; obviamente se justifica por ser atendidos en locales de pésimas condiciones, por lo demás se hace evidente que ninguna sugerencia es en sí significativa para la naturaleza de nuestro trabajo.

**1.39 CONSIDERA COMO UN FAVOR LOS SERVICIOS MEDICO-HOSPITALARIOS (se entiende, en forma gratuita).**

Esta cuestión fue enfocada desde dos ángulos para ver si la diferencia entre la forma de preguntar implicaba diferente respuesta, lo cual no sucedió.

58.6o/o en adultos y 66.7 en pediatría (promedio de 62.7o/o) especificaron recibirlo como favor, es decir, no existe la noción de derecho, al menos para la mayoría.

Se hace evidente la pobre educación en salud y sociopolítica.

Estas condiciones explican mucha benevolencia para juzgar al Hospital.

## 2. SERVICIOS INTERNOS

### 2.1 LUGAR DE PROCEDENCIA DE LOS PACIENTES.

Con respecto a la procedencia de los pacientes, 34 adultos y 16 niños provenían de la ciudad Capital, perteneciendo todos al área de influencia asignada al Hospital. Dentro de ellos se incluye un niño vagabundo, es decir, sin hogar.

Se encontró también 35 (50.7o/o) pacientes adultos y 9 (37.5o/o) niños provenientes de los departamentos del interior del país, dentro de los cuales 10 y 1 respectivamente, que constituyen 28.6o/o y 11.1o/o de dichos valores, no correspondían al área asignada al Hospital. Incluye además, un paciente proveniente del extranjero (Honduras C. A.).

Hay algunas diferencias con respecto a los pacientes atendidos en consultas externas. Ya que puede apreciarse que aumenta mucho el número de pacientes hospitalizados provenientes de los departamentos, sobre todo en adultos en donde es de 50.7o/o.

Se aprecia diferencia significativa también, entre ambos departamentos, ya que en pediatría aún habiendo aumentado el número de pacientes provenientes de los departamentos, sólo llega a un 37.5o/o.

De la impresión de que las consultas externas funcionan o son funcionales para los capitalinos, por distancia, etc.

Esto parece fácilmente explicable ya que, un paciente proveniente de un lugar alejado de la capital, obviamente, no podría estar asistiendo a consulta externa, ya que eso le implicaría gastos económicos y molestias para movilización y/o permanencia en la ciudad capital.

El porcentaje de pacientes "filtrados" también aumentó. De acuerdo al sistema de salud teórico de Guatemala, los pacientes hospitalizados de los departamentos sólo serían los casos referidos probablemente para diagnóstico y

tratamiento.

## 2.2 HA ESTADO HOSPITALIZADO ANTES

Las respuestas a esta pregunta dan los siguientes valores:

Adultos 56 afirmativos y 12 en pediatría que corresponden a 81.2o/o y 50o/o respectivamente.

Se aprecia que el número de pacientes hospitalizados que habían tenido ya hospitalización previa es muy elevado, correspondiendo a 81.2o/o y 50o/o en adultos y pediatría respectivamente, con lo cual se rebasa ampliamente los valores obtenidos en las respectivas consultas externas.

Se justifica decir que el Hospital General es de pacientes crónicos fundamentalmente.

Las hipótesis expuestas en el análisis correspondiente a las consultas externas para explicar dicho fenómeno continúan siendo más válidas aún. Ver análisis a la pregunta 1.2.

## 2.3 DE LOS PACIENTES QUE CONTESTARON AFIRMATIVAMENTE LA PREGUNTA ANTERIOR ESPECIFICARON HABER ESTADO EN LOS SIGUIENTES CENTROS ASISTENCIALES

CUADRO No.14

CENTROS ASISTENCIALES QUE FUERON REQUERIDOS POR EL PACIENTE PREVIO A SU HOSPITALIZACION ACTUAL. Hospital General San Juan de Dios.. Servicios Internos, enero de 1974.

	ADULTOS		PEDIATRIA	
	No.	o/o	No.	o/o
TOTALES	56,	100.0	12	100.0
Hosp. General	28	50.0	3	25.0
H. Roosevelt	5	8.9	2	16.7
H. Jutiapa	2	3.6	1	8.3

Continúa cuadro No. 14

	ADULTOS		PEDIATRIA	
	No.	o/o	No.	o/o
H. Tiquisate	2	3.6	1	8.3
H. Nac. Amatitlán	3	5.4	0	0.0
H. Nac. Totonicapán	3	5.4	0	0.0
H. Jalapa	1	1.8	1	8.3
IGSS Guatemala	1	1.8	1	8.3
H. Privado Guatemala	2	3.6	0	0.0
H. Chiquimula	0	0.0	0	0.0
H. Puerto Barrios	0	0.0	1	8.3
H. Ma. Teresa	0	0.0	1	8.3
H. Zacapa	1	1.8	0	0.0
H. Coatepeque	1	1.8	0	0.0
H. Americano de Guatemala	1	1.8	0	0.0
H. San José Guatemala	1	1.8	0	0.0
Clínica Berhost de Chimaltenango	1	1.8	0	0.0
H. Sta. Rosa de Copán, Honduras	1	1.8	0	0.0
H. Quiché	1	1.8	0	0.0
H. Militar	1	1.8	0	0.0
H. Quiriguá	1	1.8	0	0.0

## 2.4 MOTIVO DE LA CONSULTA ACTUAL

Esta pregunta fue respondida formando una serie abigarrada de respuestas; algunas veces con un diagnóstico específico y otras, la mayoría con síntomas vagos (tan pequeño que estadísticamente no es significativo) que lo único que deja claro es que el paciente no está adecuadamente informado.

## 2.5 POR QUE RAZON ACUDIO AL HOSPITAL GENERAL

Pregunta formulada en el sentido de razón de escogencia.

**CUADRO No.15 RAZONES EXTERNADAS POR LOS PACIENTES Y SU PORCENTAJE. Hospital General San Juan de Dios. Servicios Internos, enero de 1974.**

RAZON	ADULTOS		PEDIATRIA	
	No.	o/o	No.	o/o
TOTALES	69	100.0	24	100.0
Buena calidad	33	47.8	13	54.2
Referidos	11	15.9	3	12.5
Obligados por su condición económica	10	14.5	0	0.0
No conoce otro centro	6	8.7	0	0.0
Llevados sin consultar su opinión	3	4.3	2	8.3
Cercanía al hogar	2	2.9	1	4.2
Sin respuesta	2	2.9	4	16.7
Fácil acceso	1	1.4	0	0.0
Le corresponde	1	1.4	1	4.2

Al igual que en las consultas externas los pacientes hospitalizados en ambos departamentos externaron como razón mayoritaria buena calidad (47.8o/o en adultos y 54.2o/o en pediatría, en promedio 52.5o/o). Disminuyeron significativamente los obligados por su condición económica y hubo muy pocos (7.2o/o en promedio) que indicaron que les correspondía

Lo analizado para las consultas externas continúa siendo válido.

**2.6 SABIA QUE UNIDAD (HOSPITAL) LE CORRESPONDIA PARA SU ATENCION MEDICA:**

30 adultos y 0 en pediatría, que corresponden a 43.5o/o y 0o/o respectivamente, respondieron afirmativamente. Comparativamente con las consultas externas disminuyó significativamente el número de respuestas afirmativas.

No sé si esto es explicable por el hecho de que los pacientes hospitalizados

corresponden en número mayor a región extrametropolitana y a ese nivel exista menor grado de educación (o conciencia) sanitaria.

**2.7 CONSULTO OTRO CENTRO PREVIO AL HOSPITAL GENERAL POR EL PROBLEMA ACTUAL.**

Las respuestas a esta interrogante se plasman en el siguiente cuadro:

**CUADRO No. 16 LUGARES CONSULTADOS EN SU ORDEN DE FRECUENCIA. Hospital General San Juan de Dios. Servicios Internos, enero de 1974.**

CENTRO	ADULTOS		PEDIATRIA	
	No.	o/o	No.	o/o
TOTALES	69	100.0	24	100.0
Médico privado	16	23.2	2	8.3
Centro Salud Pública	10	14.5	8	33.3
Farmacia	2	2.9	0	0.0
IGSS	2	2.9	0	0.0
Centro Municipal	1	1.4	0	0.0
Curandero	1	1.4	0	0.0
Ninguno	37	53.6	14	58.3

El porcentaje de pacientes hospitalizados, en ambos departamentos que consultó previamente otro centro es aún mayor que el obtenido en las respectivas consultas externas (43.9o/o en promedio). De tal manera que si en aquella oportunidad señalamos ese dato como favorable para el buen prestigio del Hospital; aquí queda más que afirmado; dependiendo desde luego, del período de tiempo y circunstancia.

El hecho de que entre los pacientes hospitalizados ese porcentaje sea mayor, puede obedecer a la circunstancia de que una cita de consulta externa es más fácil, económicamente, que una hospitalización; además, pudieron haber sido atendidos en un lugar (centro) que no tuviera hospitalización, por lo cual, al

ameritarla, se recurra al Santo General Juan de Dios.

## 2.8 TENIA A MANO OTRO CENTRO Y SE VINO DIRECTAMENTE AL HOSPITAL GENERAL.

22 adultos y 1 en pediatría que corresponden al 31.8o/o y 4.2o/o respectivamente, respondieron afirmativamente. Con marcada diferencia entre ambos departamentos, el porcentaje de pacientes internados en adultos que respondieron afirmativamente es bastante elevado ya que casi es un tercio del total.

Al igual que en las consultas externas, aquí también es obvio que algunos pacientes mintieron, ya que si analizamos las respuestas de acuerdo al cuadro anterior, fueron 32 en adultos y 10 en pediatría (46.4o/o y 41.6o/o respectivamente) quienes efectivamente habían consultado otro centro previo al Hospital, de donde pues, puede decirse que sí tenían otro centro a donde acudir.

Las razones externadas por dichos pacientes fueron: buena calidad 8 que corresponden al 36.4o/o y en pediatría 1 que corresponde al 100o/o. Desconfianza en los centros departamentales, adultos 8 que corresponden al 36.4o/o. Referidos, adultos 4 que corresponden a 18.2o/o y un último paciente que dio como razón la presencia de familiares aquí (4.5o/o).

## 2.9 YA VINO POR LA MISMA CAUSA ANTERIORMENTE

48 adultos que corresponden al 69.5o/o y 5 en pediatría, respondieron afirmativamente que corresponden al 20.8o/o, respectivamente.

De acuerdo a estos resultados se sigue manteniendo lo comentado en ambas consultas externas, es decir, el índice de reconsulta y/o hospitalización es bastante elevado.

## 2.10 TIEMPO TRANSCURRIDO DESDE LA ORDEN DE INGRESO HASTA HACERSE EFECTIVO.

Las respuestas a dicha pregunta quedan sintetizadas en el siguiente cuadro:

**CUADRO No.17**  
**DIAS QUE FUERON NECESARIOS PARA EL INGRESO DE LOS PACIENTES.** Hospital General San Juan de Dios. Servicios Internos, enero de 1974.

No. DE DIAS	ADULTOS		PEDIATRIA	
	No.	o/o	No.	o/o
<b>TOTALES</b>	69	100.0	24	100.0
Inmediatamente o el mismo día	42	60.9	17	70.8
2-5	12	17.4	3	12.5
6-10	2	2.9	3	12.5
11-16	2	2.9	1	4.2
17-21	2	2.9	0	0.0
22-26	1	1.4	0	0.0
27-31	1	1.4	0	0.0
32-36	1	1.4	0	0.0
37-41	0	0.0	0	0.0
42-46	2	2.9	0	0.0
47-51	0	0.0	0	0.0
52-150	4	5.8	0	0.0

Un hecho es apreciable en forma evidente: la mayoría de pacientes ingresaron en forma inmediata, lo cual en un hospital es de esperarse, habría que evaluar por departamento.

Es inadmisibles el hecho de los verdaderamente "pacientes" que sufrieron el calvario de esperar inclusive hasta 5 meses (adultos) para poder ser ingresados.

Estos pacientes corresponden regularmente a área quirúrgica que necesita algún tipo de intervención de tipo electivo, los cuales, antes de su ingreso tienen que completar estudios por consulta externa y cuando estos por fin son concluidos "no hay cama", "no se está operando ahora", o "le faltan donadores".

### 2.11 TUVO QUE DAR MUCHAS VUELTAS (PAPELEO) PARA SER HOSPITALIZADO

15 en adultos y 5 en pediatría respondieron afirmativamente, lo cual corresponde a 21.73o/o y 20.8o/o respectivamente.

Como puede apreciarse, los porcentajes de pacientes a quienes les pareció papeleo excesivo subieron sensiblemente con relación a los de las consultas externas.

Lo único que podríamos inferir es que el procedimiento de hospitalización, por lógica, es más complicado que en la consulta externa.

### 2.12 COMO FUE TRATADO POR LOS EMPLEADOS (PORTEROS, ADMISION)

68 adultos y 23 en pediatría que corresponden a 98.6o/o y 95.8o/o respectivamente indicaron haber sido tratados bien, ninguno señaló haber sido tratado mal; sólo uno en cada uno de los departamentos que corresponde a 1.4o/o y 4.2o/o no pudieron definirse.

Según se aprecia pues se comparte la misma buena opinión vertida por los pacientes de consulta externa. Lo comentado en esa oportunidad es igualmente válido en esta ocasión (ver pregunta No. 1.13.)

### 2.13 INTERROGATORIOS MEDICOS

**CUADRO No. 18**  
**CALIFICACION DE LOS INTERROGATORIOS MEDICOS SEGUN EL PACIENTE. Hospital General San Juan de Dios. Servicios Internos, enero de 1974.**

INTERROGATORIO	ADULTOS		PEDIATRIA	
	No.	o/o	No.	o/o
TOTALES	69	100.0	24	100.0
Necesarios	68	98.6	22	91.7
Insuficientes	1	1.4	2	8.3
Indebidos	0	0.0	0	0.0

### 2.14 LE MOLESTA SER INTERROGADO EN PUBLICO

5 en adultos y 3 en pediatría que corresponden a 7.2o/o y 12.5o/o respectivamente, respondieron afirmativamente.

### 2.15 LE TOMAN SU OPINION CON RESPECTO A SU ENFERMEDAD

49 en adultos y 18 en pediatría respondieron afirmativamente (71o/o y 75o/o), 17 y 4 (24.6o/o y 16.7o/o) indicaron que no, 3 y 2 (4.3o/o y 8.3o/o) omitieron opinión.

Como puede apreciarse, los interrogatorios aparentemente son satisfactorios al igual que en la consulta externa. También aquí se elevó el porcentaje de respuestas con respecto a no dárselos oportunidad para opinar; ya no se encontró, eso sí, el porcentaje tan elevado que fue obtenido en la consulta externa de pediatría donde sí recordamos fue un 56o/o quien indicó no haber sido dejado opinar (ver pregunta 1.19).

Esta diferencia existente entre la consulta externa de pediatría y los servicios internos de pediatría (16.7o/o servicios internos y 56o/o consulta externa) rechaza la hipótesis externada cuando analizamos las consultas externas exclusivamente, en la cual nos preguntamos si no sería o no se debería ese fenómeno a que el tipo de paciente asistido en pediatría perteneciera a un nivel socio económico de acuerdo al cual exigiera más calidad. Se reafirma la primera hipótesis propuesta según la cual el fenómeno podría deberse a la afluencia mayor de pacientes a la consulta externa de pediatría; esto tal vez parezca más claro si tomamos en cuenta que, en dicha consulta externa son atendidos diariamente más de 100 pacientes de las 8:30 a las 13 horas únicamente por dos residentes que clasifican y a la vez dan tratamiento. Nos descartamos la posibilidad que nosotros los médicos seamos los verdaderos responsables.

**2.16 DESDE SU INGRESO CUANTAS VECES HA SIDO EXAMINADO (EXAMEN FISICO)**

**CUADRO No.19**

**NUMERO DE EXAMENES EFECTUADOS POR PACIENTE. Hospital General San Juan de Dios. Servicios Internos, enero de 1974.**

No. DE EXAMENES	ADULTOS		PEDIATRIA	
	No.	o/o	No.	o/o
TOTALES	69	100.0	24	100.0
1	18	26.1	4	16.7
10 y más	13	18.8	9	37.6
3	13	18.8	1	4.2
2	8	11.6	3	12.5
4	4	5.8	2	8.3
6	4	5.8	1	4.2
8	4	5.8	0	0.0
5	2	2.9	3	12.5
0	2	2.9	1	4.2
7	1	1.4	0	0.0
9	0	0.0	0	0.0
Sin resp.	0	0.0	7	29.2

A diferencia de lo que habíamos observado en consulta externa, donde señalamos como demasiado elevado el número de pacientes que no habían sido examinados ni siquiera una sola vez, con los servicios internos no sucedió lo mismo. Esto es explicable ya que estando el paciente hospitalizado a nivel de servicio hay más control y exigencia por el manejo adecuado del paciente.

El número de sin respuesta encontrado en pediatría corresponde a los pacientes cuyas madres fueron quienes respondieron (cunas) por lo cual, como no permanecen las 24 horas del día a la par del paciente es natural que ignoren el número de veces que han sido examinados sus hijos.

**2.17 LE MOLESTAN TANTOS EXAMENES (SI LOS HUBO)**

Un paciente en adultos y 0 en pediatría respondieron afirmativamente

(1.4o/o y 0o/o respectivamente); 7 en adultos y 7 en pediatría no respondieron (10.1o/o y 29.1o/o respectivamente) los 7 de pediatría son otra vez las 7 madres, con respecto a los 7 adultos podría tratarse de que efectivamente se hubieran molestado por el número de veces que han sido examinados (ya que si analizamos las respuestas a la pregunta anterior se aprecia que varios pacientes han sido examinados en número elevado de veces, de todas maneras, esto sólo lo podemos dejar como hipotético y afecta poco al gran porcentaje de pacientes que indicaron no (88.4o/o y 70.8o/o respectivamente).

**2.18 CONFIA EN QUIENES LO HAN EXAMINADO:**

**CUADRO No. 20**

**TIPO DE PROFESIONAL DE LA MEDICINA Y CONFIANZA GOZADA EN SUS PACIENTES. Hospital General San Juan de Dios. Servicios Internos, enero de 1974**

PERSONAL MEDICO	ADULTOS		PEDIATRIA	
	No.	o/o	No.	o/o
TOTALES	69	100.0	24	100.0
PRACTICANTES SI	66	95.7	17	70.8
NO	3	4.3	2	8.3
RESIDENTES SI	11	15.9	3	12.5
NO	0	0.	1	4.2
Sin Resp.	1	1.4	6	25.0
JEFES SI	68	98.6	24	100.0
NO	0	0	0	0
Sin Resp.	1	1.4	0	0

Nuevamente se aprecia el fenómeno de que no se sabe diferenciar entre residentes y practicantes (interno, externo) o sea que el hecho de estar hospitalizado no modificó dicho grado de conocimiento. Es evidente que la gran mayoría confía tanto en los jefes como en el estudiante. Considerando en el primero que por mayor experiencia dará mejor calidad de atención.

## 2.19 RAZON: DE DESCONFIANZA AL PERSONAL MEDICO

De los pocos pacientes que indicaron desconfiar dieron como razón poco conocimiento y/o experiencia, (estadísticamente no significativos).

## 2.20 LE MOLESTA SER EXAMINADO EN PUBLICO:

7 en adultos y 3 en pediatría respondieron afirmativamente lo cual corresponde a 10.1o/o y 12o/o respectivamente. 61 y 16 (88.4o/o y 66.7o/o respectivamente) respondieron que no y sólo 1 en adultos y 5 en pediatría (1.4o/o y 20.8 o/o respectivamente) no respondieron.

Como se aprecia disminuyó bastante, en relación a la consulta externa, el porcentaje de pacientes que refirió molestia por examen físico en presencia de más personas, por lo cual podemos afirmar nuevamente que existe poco tabú y/o suspicacia.

## 2.21 HAN TENIDO CONSIDERACION AL EXAMINARLO

(Es decir, si ha sido tratado como persona, lo cual implica considerar su pudor).

CUADRO No.21

NUMERO Y PORCENTAJE DE LAS RESPUESTAS CON RESPECTO A LA CONSIDERACION QUE SE TUVO CON EL PACIENTE AL EFECTUARLE EL EXAMEN FISICO. Hospital General San Juan de Dios. Servicios Internos, enero de 1974.

RESPUESTAS	ADULTOS		PEDIATRIA	
	No.	o/o	No.	o/o
TOTALES	69	100.0	24	100.0
SI	61	88.4	19	79.2
NO	2	2.9	0	0.0
SIN RESPUESTA	6	8.7	5	20.8

Como se aprecia para la gran mayoría sus exámenes físicos han sido efectuados en forma considerada. De los pacientes que no respondieron, que por

cierto es un porcentaje ya considerable (14.8o/o) queda la posibilidad que hayan temido externar su verdadera opinión, la cual pudo haber sido negativa.

2.22 Al binomio de preguntas, con respecto a si le molesta o le agrada que su "caso" sea discutido por varios médicos en su presencia, sólo un adulto (1.4o/o) respondió le molestaba. 56 adultos (81.2o/o) y 9 en pediatría (37.5o/o) informaron que les da seguridad el verse en manos de un equipo que discute, analiza y sabe. Para otros es el medio como se entera de qué es lo que tiene (o sea que no está muy bien informado como afirma).

## 2.23 LE HAN EXPLICADO EN FORMA CLARA QUE ES LO QUE TIENE

54 pacientes en adultos y 15 en pediatría respondieron afirmativamente, corresponden a 78.3o/o y 62.5o/o. 15 en adultos y 9 en pediatría respondieron no (21.7o/o y 37o/o respectivamente).

El porcentaje de pacientes informados es similar al obtenido en consulta externa, así mismo, persiste la diferencia existente entre adultos y pediatría con mayor crítica para la segunda. Aunque como dijimos, la mayoría ha sido informada. El porcentaje de los que no fueron me parece elevado, es decir, debería haber mejor relación médico-paciente.

## 2.24 RESPONDEN A SUS PREGUNTAS CON RESPECTO A SU ENFERMEDAD

58 en adultos y 16 en pediatría (84.1o/o y 66.7o/o respectivamente) respondieron afirmativamente. Es apenas un poco mayor el número con respecto a los que respondieron sí a la pregunta anterior.

Los resultados continúan siendo similares a los de las consultas externas; por lo cual dicho análisis continúa siendo válido (ver pregunta No. 1.23).

## 2.25 LE MOLESTA SER VISTO POR PRACTICANTES

Sólo tres en adultos y dos en pediatría respondieron afirmativamente (4.3o/o y 8.3o/o respectivamente).

Esta pregunta filtro, repetición en parte de la pregunta 19, fue respondida en igual forma. Llama la atención que si existe diferencia con respecto a las

consultas externas ya que si recordamos en esa oportunidad fueron 26.4o/o en adultos y 16o/o en pediatría quienes contestaron afirmativamente. Esta diferencia de opiniones creo que puede deberse al hecho de que en los servicios internos el practicante interno y externo permanecen bastante más tiempo al lado de sus respectivos pacientes, lo cual aparentemente crea una mejor relación entre ellos.

## 2.26 LE HAN EFECTUADO ALGUNA TECNICA (PROCEDIMIENTO):

63 en adultos y 20 en pediatría respondieron afirmativamente lo cual corresponde a 91.3o/o y 83.3o/o respectivamente, como se aprecia el número de respuestas afirmativas es mayor que las consultas externas; lo cual es explicable ya que a nivel de servicios internos el estudio del paciente es más completo o bien en la consulta externa se hacen menos procedimientos que en algún caso pudiesen ser necesarios.

## 2.27 OPINION SEGUN NUMERO DE TECNICAS DIAGNOSTICAS

Las respuestas a esta cuestión fueron como aparecen en el siguiente cuadro:

**CUADRO No.22**  
**COMO SON CONSIDERADOS LOS PROCEDIMIENTOS POR EL PACIENTE**  
Hospital General San Juan de Dios. Servicios Internos, enero de 1974.

TIPO DE RESPUESTA	ADULTOS		PEDIATRIA	
	No.	o/o	No.	o/o
TOTALES	64	100.0	20	100.0
Necesario	59	85.5	19	79.2
Insuficiente	1	1.4	1	4.2
Excesivo	4	5.8	0	0.0
Sin respuesta	5	7.2	4	16.7

Los números sin respuesta corresponden a los pacientes a quienes no se les había efectuado procedimiento; según puede apreciarse, para la gran mayoría en ambos departamentos los procedimientos a que han sido sometidos son considerados como necesarios.

## 2.28 CONSIDERA CAPACES A QUIENES SE LAS HAN EFECTUADO

64 adultos y 19 en pediatría respondieron afirmativamente, esto corresponde al 100o/o de los pacientes de adultos y al 95.0o/o en pediatría; hubo un paciente en pediatría que respondió que no, su razonamiento fue relativo "a que fue herida su pequeña susceptibilidad" ya que fue tratado como llorón.

## 2.29 EN SU OPINION EL PERSONAL DE ENFERMERIA ES CAPAZ PROFESIONALMENTE:

69 en adultos que corresponden al 100o/o y 20 en pediatría que corresponden al 83.3o/o respondieron afirmativamente, sólo uno en pediatría respondió que no (4.2o/o) Tres en pediatría no respondieron. El que contestó que no dio como razón: que son inseguras para actuar.

## 2.30 Y EN SU FORMA DE TRATO (siempre en relación al personal de enfermería).

**CUADRO No.23**  
**COMO FUE JUZGADA LA FORMA DE TRATO DEL PERSONAL DE ENFERMERIA A LOS PACIENTES.** Hospital General San Juan de Dios. Servicios Internos. Enero de 1974.

TIPO DE RESPUESTA	ADULTOS		PEDIATRIA	
	No.	o/o	No.	o/o
TOTALES	69	100.0	24	100.0
Enojadas	1	1.4	3	12.5
Amables	67	97.1	20	83.3
Indiferentes	1	1.4	0	0.0
Sin respuesta	0	0.0	1	4.2

Mejora la opinión con respecto a la conducta del personal de enfermería, fenómeno que se aprecia en los dos departamentos. Al igual que las consultas externas, en pediatría se criticó más, de todas maneras no en porcentaje como el de la consulta externa, es decir disminuyó (ver pregunta 1.33).

### 2.31 CONSIDERA QUE ESTA BIEN QUE HAYAN HERMANAS DE LA CARIDAD EN EL HOSPITAL

65 pacientes en adultos y 22 en pediatría que corresponden a 94.2o/o y 91.7o/o respectivamente, respondieron afirmativamente. Solo 3 en adultos (4.4o/o) respondieron no. Uno en adultos y 2 en pediatría no respondieron.

Según puede apreciarse, para el paciente es un factor positivo la presencia de religiosas. La religión sigue siendo un elemento tradicional en el campo de la salud.

### 2.32 LE AGRADA LA ALIMENTACION

65 en adultos y 23 en pediatría respondieron afirmativamente, lo cual corresponde a 94.2o/o y 95.8o/o respectivamente. Sólo dos en adultos respondieron no (2.9o/o). 2 en adultos y 1 en pediatría no respondieron (2.9o/o y 8.3o/o respectivamente).

### 2.33 LA FORMA EN QUE LE SIRVEN LA ALIMENTACION

67 en adultos sí (97.1o/o), dos no respondieron, igual al 2.9o/o; 23 en pediatría sí (95.8o/o), uno no respondió.

### 2.33 LAS PERSONAS QUE LA SIRVEN SON ATENTAS

66 en adultos sí, (95.7o/o), 3 no respondieron (4.3o/o); 19 en pediatría respondieron sí (66.7o/o); 1 respondió que no (4.2o/o); 4 no respondieron (16.7o/o).

### 2.34 LA CANTIDAD QUE LE DAN ES SUFICIENTE

61 adultos, sí o sea 88.4o/o; 6 respondieron que no (8.7o/o) 2 sin respuesta que corresponde a (2.9o/o) 14 en pediatría respondieron afirmativamente que corresponde a 58.3o/o; para dos fue insuficiente que corresponde a 8.3o/o, y 8 no respondieron o sea 33.3o/o.

Según puede apreciarse, todo lo referente a la alimentación es satisfactorio, con excepción de la cantidad servida, donde sube un poco el porcentaje de insatisfacción. Llama la atención el elevado porcentaje de abstenciones en las respuestas de pediatría, lo cual deja la duda de si se temió expresar la verdadera

opinión o bien lo más probable, que la madre no se daba cuenta del tipo de alimentación dado a sus hijos.

### 2.35 LE MOLESTAN LOS DEMAS ENFERMOS

Sólo dos en adultos y uno en pediatría respondieron afirmativamente, lo cual corresponde a 2.9o/o y 4.2o/o respectivamente. 67 y 15 respondieron no (96.1o/o y 62.5o/o respectivamente). El número sin respuestas en pediatría (8 igual a 33.3o/o) no extraña ya que involucra a las siete madres de quienes ya hablamos con anterioridad.

Si el dolor une o hermana a los seres humanos me parece que queda fuera de discusión en nuestro caso, pero en pacientes de clase alta si les molestan los demás.

### 2.36 CREE QUE SE TRATA A TODA LA GENTE DE IGUAL MANERA;

68 pacientes en adultos y 19 en pediatría respondieron afirmativamente, correspondiendo a 98.6o/o y 79.2o/o respectivamente. Tres en pediatría y 1 en adultos (12.5o/o y 1.4o/o respectivamente) respondieron no; 2 en pediatría no respondieron.

Analizando comparativamente con los resultados de las consultas externas, se aprecia que hubo cierta variación: aumentaron las respuestas afirmativas en adultos y disminuyeron en pediatría. En promedio es el 7.0o/o (consultas externas promedio de 12.4o/o) quien señala que no reafirmamos lo expuesto en el análisis de las consultas externas. Es decir que es admirable y nos preguntamos si es que no las percibe o bien, son calladas.

### 2.37 LE DESESPERA EL HOSPITAL (es decir, el estar hospitalizado)

Sí adultos 32 (46.4o/o) Pediatría 12 (50.0o/o)

No adultos 37 (53.5o/o) Pediatría 5 (20.8o/o).

7 En pediatría no respondieron (son las madres).

Estos porcentajes afirmativos constituidos por la mitad de pacientes en un departamento y casi la mitad en el otro, me parecen razonables ya que el hecho

de estar enfermo ya es en sí mismo desesperante (para una persona emocionalmente equilibrada) no digamos aún, sumar a eso la reclusión hospitalaria que es una coartación de la libertad, mayor aún, que el de la enfermedad propiamente dicha, además, se deja a la familia, algunos son el sostén a guisa de ella, etc.

### 2.38 DE LOS QUE RESPONDIERON SI A LA PREGUNTA ANTERIOR ¿CUAL FUÉ LA RAZON ADUCIDA?

La verdad fue que a la gran mayoría de dichos pacientes se les hizo dificultoso razonar su respuesta. En forma más o menos vaga adujeron extrañeza del hogar (la familia) o pena por no poder efectuar sus actividades ordinarias.

De acuerdo con estas razones, reiteramos el análisis efectuado en la pregunta anterior (ver atrás).

### 2.39 LE MOLESTA TENER QUE ACOSTARSE A LA HORA QUE LE INDICAN

65 en adultos y 10 en pediatría que corresponden a 94.2o/o y 41.6o/o respondieron que no.

4 en adultos y 6 en pediatría que suman 5.8o/o y 25o/o respectivamente indicaron que sí.

Las ocho respuestas en blanco de pediatría continúan estando constituidas por las siete madres a las que ya hemos hecho referencia varias veces

Analizando el 25o/o correspondiente a pediatría que respondió afirmativamente, podría significar que el menor grado de madurez (normal desde luego) del niño, lo hace comprender y aceptar con mayor dificultad la restricción a su libertad que sufre.

Señala como natural también el que el niño necesite más la presencia del hogar.

### 2.40 SE HA SENTIDO ABANDONADO

Pregunta referida al equipo médico y a la familia; lo cual da oportunidad para efectuar una buena comparación entre ambas respuestas.

Con respecto al equipo médico se respondió de la siguiente manera: 4 adultos y 2 en pediatría respondieron afirmativamente, lo cual constituye 5.8o/o y 8.3o/o respectivamente, con el gran resto negativamente (94.2o/o y 91.7o/o).

En cuanto a la familia se respondió así:

15 adultos y 5 en pediatría respondieron en forma afirmativa. Estos números corresponden a 21.7o/o y 20.8o/o respectivamente; el 78.3o/o restante de adultos y 54.2o/o de pediatría respondieron que no; y hubo 6 en blanco en pediatría que son las siete madres, menos una que no sé exactamente por qué respondió.

Queda clara una circunstancia, son bajos los porcentajes de pacientes, en ambos grupos, que se han sentido abandonados por el equipo médico y cómo hecho sumamente significativo son bastante mayores los porcentajes de quienes informaron sentirse abandonados por su familia, éstos sí llegan ya a cifras dignas de consideración.

Si se tratara sólo del 20.8o/o de pediatría con un porcentaje bajo en adultos, probablemente lo hubiera atribuido a características de edad; pero el porcentaje de adultos es aún un poco mayor que el señalado (21.7o/o) lo cual me parece, obviamente, la respuesta es sincera y refleja la verdad.

Este hecho me ha llamado poderosamente la atención, sobre todo, si recordamos que en forma indiscutible hemos aceptado que la familia guatemalteca no abandona fácilmente a sus miembros, ni aún siendo estos dolientes de problemas psicopatológicos.

Lamentablemente no conozco otras estadísticas que se ocupen del problema dentro o fuera de las fronteras patrias, por lo cual no podemos efectuar análisis comparativos.

Queda clara una cosa: el equipo médico del Hospital está considerado mejor en relación a la familia.

### 2.41 RESPETAN SUS IDEAS O CREENCIAS RELIGIOSAS?

Por naturaleza misma de la pregunta, no fue hecha a los niños.

De los adultos, 64 que dan un porcentaje de 92.8o/o respondieron

afirmativamente; 3 dijeron no (4.3o/o) y 2 no respondieron (2.9), probablemente no hubo confrontación al respecto.

#### 2.42 CONFIA EN CURAR (O QUE SE CONTROLE) SU ENFERMEDAD

68 en adultos y 24 en pediatría que corresponden a 98.6o/o y 100o/o respectivamente respondieron sí. Sólo 1 en adultos (1.4o/o) respondió que no.

Entran deseos de considerar a este último paciente como "la excepción a la regla".

En esta oportunidad también queda reforzado lo que se señaló cuando analizamos las consultas externas, es decir, refleja un complejo de bienestar psico bio-social en los pacientes.

#### 2.45 PREFERIRIA QUE EL HOSPITAL ESTUVIERA CONSTRUIDO TODO MODERNO, CON ESCALERAS, ELEVADORES, PASILLOS, LETREROS, etc...

21 en adultos (30.4o/o) y 14 en pediatría (68.3o/o) respondieron sí. 47 y 10 (68.1o/o y 41.6o/o), en el mismo orden respondieron no y sólo 1 en adultos (1.4o/o) no respondió.

Comparativamente con las respuestas de las consultas externas, hubo una variación significativa sólo en pediatría, ya que, el 58.3o/o de los pacientes hospitalizados indicaron que sí, mientras que en la consulta externa del mismo departamento fueron sólo 16.0o/o. Dado que la pediatría ocupa una construcción moderna, me parece que quizá eso fue lo que respondieron es decir, que se sentían bien en ese edificio.

#### 2.44 ACUDIRIA AL HOSPITAL GENERAL EN CASO DE NECESITARLO NUEVAMENTE

67 en adultos y 22 en pediatría que corresponden a 97.1o/o y 91.1o/o respondieron afirmativamente. 2 y 1 en el mismo orden (2.9o/o y 4.2o/o) respondieron no y sólo 1 en pediatría no respondió.

Ya no se obtuvo el 100o/o de respuestas afirmativas como las consultas externas; pero de todas maneras los porcentajes obtenidos son elocuentes en tal

forma, que no cambia lo comentado con respecto a las mismas.s,

#### 2.45 PARA MEJORAR EL HOSPITAL QUE ES LO PRIMERO QUE EN SU OPINION HAY QUE HACER

CUADRO No. 24  
SUGERENCIAS PROPORCIONADAS POR LOS PACIENTES SOBRE LAS MEJORAS PRIORITARIAS NECESARIAS AL HOSPITAL. Hospital General San Juan de Dios. Servicios Internos, enero de 1974.

SUGESTIONES	ADULTOS		PEDIATRIA	
	No.	o/o	No.	o/o
TOTALES	69	100.0	24	100.0
Está bien como está	39	56.5	13	54.1
Mejor construcción	17	24.7	4	16.7
Mejor staff de medicinas	8	11.7	0	0
Lugares para juego y juguetes	0	0	3	12.5
Adornarlo festivamente	0	0	2	8.3
Sembrar árboles	0	0	2	8.3
Mobiliario	1	1.4	0	0
Más personal médico	1	1.4	0	0
Mejor equipo para diagnóstico	1	1.4	0	0
Ingreso más fácil	1	1.4	0	0
* Vigilancia en la papelería del paciente	1	1.4	0	0

\* O sea que el personal paramédico cumpla lo que en la misma se especifica.

Al igual que en las consultas externas los dos porcentajes más grandes corresponden a los pacientes a quienes les parece que todo está bien (ambos sobrepasan ampliamente el 50o/o en cada uno de sus grupos). Continúa apareciendo también en segundo lugar la solicitud de mejor construcción.

Se encuentran varias sugerencias que no fueron consideradas en las consultas externas ellas son: lo referente a los juegos, árboles y adornos festivos

que fueron solicitados, por los niños (es curioso que entre las respuestas de pediatría que fueron proporcionadas por las madres; las siete mamás de los niños de ambas cunas, están incluídas entre las que les parece bien como está), estas sugerencias, como es obvio, están íntimamente ligadas a la naturaleza de la psiquis infantil.

**2.46 CONSIDERA COMO FAVOR LOS SERVICIOS MEDICO-HOSPITALARIOS (se entiende en forma gratuita).**

Por la naturaleza misma de la pregunta, se consideró no adecuada para ser respondida por los niños, por lo cual sólo fue hecha a las madres.

**CUADRO No. 25  
GRADO DE CONCIENCIA EN CUANTO A NOCIÓN DE DERECHO A RECIBIR PRESTACIONES DE SALUD. Hospital General San Juan de Dios. Servicios Internos, enero de 1974.**

	ADULTOS		PEDIATRIA	
	No.	o/o	No.	o/o
<b>TOTALES</b>	69	100.0	7	100.0
Favor	34	49.2	4	57.1
Derecho	10	14.5	2	28.6
Sin respuesta	25	36.2	1	14.3

Nuevamente nos encontramos con el fenómeno señalado en las consultas externas; la noción de favor predomina.

Si es un favor, se recibe con gratitud y benevolencia.

**VI CONCLUSIONES**

**1. CONCLUSION GENERAL:**

En términos generales, se concluye, que los pacientes tienen un concepto favorable de la atención recibida en el Hospital General San Juan de Dios.

Dado que este es un estudio inicial, deja muchas incógnitas a estudiar, por ejemplo: ¿la opinión anterior no estará influenciada por la concepción ancestral de que las prestaciones de salud en Guatemala son un hecho caritativo de naturaleza paternalista? ; o bien: ¿Será realmente esa su opinión?

En todo caso, si la opinión fuera así como se anotó anteriormente, nuestra hipótesis formulada al principio, queda descartada.

**2. CONCLUSIONES ESPECIFICAS**

2.1 Los pacientes del Hospital General San Juan de Dios, tienen una actitud favorable y dispuesta a la colaboración en investigaciones del tipo del presente trabajo.

2.2 La gran mayoría de pacientes del Hospital General San Juan de Dios, tienen pobre conciencia socio política, ya que, creen recibir la prestación de servicios médicos como un favor.

Esta condición, necesariamente, tiene que implicar benevolencia en el momento en que se juzgue al Hospital. No sobra comentar que en la toma de conciencia social, en una fase inicial sólo se exige número de prestaciones; sólo al final, calidad en las mismas.

2.3 El Hospital General San Juan de Dios es un polo de atracción.

2.4 La mayoría de pacientes que asisten a las consultas externas saben qué unidad médica les corresponde para su atención (74.6o/o), lo cual no implica que necesariamente sea el Hospital General San Juan de Dios. De tal manera que lo escogen deliberadamente. No se da el mismo fenómeno con los pacientes

hospitalizados, ya que de éstos, sólo el 21.7o/o afirmó saber qué unidad le correspondía; de donde si asisten al hospital, (aún teniendo otro centro más inmediato a donde acudir, o, habiendo asistido previamente a otro) lo hacen porque éste les da confiabilidad.

2.5 Tanto en los servicios externos como en los internos, es alto el número de pacientes (34.5o/o y 43.9o/o) que fueron tratados en forma insatisfactoria, según su opinión, por algún otro centro, —privado o estatal— previo a su tratamiento en el Hospital.

2.6 Las consultas externas son funcionales para el paciente capitalino; en cuanto a los servicios internos, son utilizados indistintamente por pacientes provenientes de la capital o del resto de los departamentos.

2.7 Los horarios de consulta y los trámites por los que pasa el paciente, incluyendo personal involucrado en los mismos, le son satisfactorios. No obstante, la aglomeración y las esperas prolongadas son causa de molestia para porcentajes considerables de pacientes.

2.8 La construcción física actual del Hospital General San Juan de Dios es aceptada como buena, por los pacientes que acuden a su tratamiento.

2.9 Las comodidades que proporciona el Hospital son adecuadas para sus pacientes; no obstante eso, alrededor de la mitad de pacientes encamados sufren desesperación por el enclaustramiento.

2.10 Ya sea desde el punto de vista de eficiencia profesional, como, calidad humana, el personal de enfermería es bien calificado.

2.11 Los pacientes, aparentemente, no perciben diferencias de calidad de cómo son tratados unos y otros por los diferentes miembros del equipo de salud; o sea, piensan que son tratados todos de igual manera.

2.12 Los índices de consulta y hospitalización por el mismo motivo son alarmantemente elevados.

2.13 Alrededor del 50o/o de pacientes acuden al Hospital por su buena calidad; casi la totalidad de ellos confían en curar; si lo necesitaran nuevamente, casi todos volverían y para una gran mayoría, el Hospital General San Juan de Dios es adecuado con su estructura actual. De donde, es deducible que el mismo

llena sus aspiraciones.

2.14 Los pacientes califican bien al equipo médico en sus diferentes niveles; dejando sentir insatisfacción en lo referente a que no se les deja opinar adecuadamente sobre su enfermedad (¿objetos?). Confían en su capacidad profesional.

Nosotros estamos en desacuerdo con esa calificación por las siguientes razones:

- a) El alto grado de cronisidad-reconsulta, lo cual implica que necesariamente, algo anda mal y, si aún esta deficiencia fuera a nivel del medio que recibe al paciente, no exime al médico de su responsabilidad en el mantenimiento de esa situación.
- b) No es cierto que exista buena relación equipo médico-paciente ya que casi la totalidad de pacientes ignoran el diagnóstico de su enfermedad, no digamos el pronóstico de la misma; quienes lo conocen, lo han inferido en forma indirecta por los comentarios que escuchan ante ellos.

## VII RECOMENDACIONES

La salud es un derecho inalienable de todo individuo.

El profesional de la salud debe ser enmarcado para desempeñar adecuadamente la función social que le compete y ésta sólo puede ser posible si está suficientemente capacitado en los conocimientos aportados por las ciencias del comportamiento, las áreas biológicas, las posibilidades administrativas y con suficiente sensibilidad social para entregar su producto: la salud.

En el momento actual no es concebible el ejercicio de la medicina si no es en forma de su concepto integral y todo centro dedicado a la atención de la salud debiera hacerlo de acuerdo a dicho concepto.

Dentro de los innumerables instrumentos de salud, por fenómeno cultural, se destaca el Hospital como el centro, por excelencia, dedicado a la tarea de lograr salud para la comunidad y dentro de los diversos hospitales se connota al hospital docente.

Un hospital docente, por su misma naturaleza, debe ser "modelo de calidad" y así mismo, cumplir funciones de asistencia e investigación; esta última efectuada tanto en las áreas biológicas, como clínicas y sociales; de tal manera, que, llegado un momento, sea conocido e interpretado totalmente su contexto, para poder llegar, pari paso, a la planificación racional de sus actividades. Debemos planificar para sobrevivir...

Es una realidad que nuestro medio está empobrecido —sin serlo necesariamente— pero contamos con el más importante de todos los recursos: el humano.

Es de desear que el Hospital General San Juan de Dios sea un día ese hospital que deseamos en forma vehemente, y no sólo lo deseamos, es ya un imperativo. Que antes que la conciencia de nuestro pueblo lo exija, cuando llegue a interpretar su realidad, démoselo nosotros que ya lo entendemos, porque

también somos pueblo.

### RECOMENDACIONES ESPECIFICAS

1.— Continuar estudios de naturaleza similar a la del presente trabajo, mejorados se entiende. Complementados con los diversos procedimientos de evaluación de calidad que permitan planificar las acciones de salud con bases reales.

2.— Prestar atención integral efectiva.

3.— Establecer mecanismos adecuados que faciliten ofrecer los servicios en forma rápida y de buena calidad.

4.— La planta física de los instrumentos de salud debe estar enmarcada en su contexto cultural.

5.— Establecer normas de atención que permitan ofrecer servicios adecuados a las necesidades de la población.

6.— Hacer una realidad el concepto de buena relación médico-paciente.

7.— Que en todo momento de la acción médica se dirija la relación de tal manera que los pacientes lleguen a comprender la noción de derecho en cambio a la de favor; por la asistencia que reciben.

### VIII BIBLIOGRAFIA

- 1.— De Geyndt, Willy. Cinco Maneras para evaluar la calidad de la atención. 1970
- 2.— Libro "Movimiento de Servicios Externos". No 188 M. S. Ext. 1973. Hospital General San Juan de Dios.
- 3.— Reportes de censo diario. Hospital General San Juan de Dios.
- 4.— Argueta Von Kaenel, Víctor. Comunicaciones Personales.
- 5.— Sánchez, José Rómulo. Comunicaciones Personales.

**Jorge Enrique Villar Anleu.**

**Dr. José Rómulo Sánchez**  
**Asesor**

**Dra. Zoila Annette M. de Fortín**  
**Revisor**

**Dr. Julio de León**  
**Director F-III**

**Dr. Mariano Guerrero Rojas**  
**Secretario General**

**Vo. Bo.**  
**Dr. Carlos Armando Soto**  
**Decano**