

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA

ESCUELA DE TRABAJO SOCIAL

**“IMPORTANCIA DE LA EFICIENCIA Y EFICACIA EN EL
PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN EN LA CONSULTA EXTERNA DEL
HOSPITAL DE OJOS Y OÍDOS DR. RODOLFO ROBLES VALVERDE”**

TESIS

Presentada a la Dirección de
la Escuela de Trabajo Social de la Universidad
de San Carlos de Guatemala

POR

AURA LETICIA LÓPEZ SACARÍAS

previo a conferírsele el título de

TRABAJADORA SOCIAL

en el grado académico de

LICENCIADA

Guatemala, noviembre de 2004

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
ESCUELA DE TRABAJO SOCIAL

AUTORIDADES UNIVERSITARIAS

RECTOR
SECRETARIO

Dr. Luis Alfonso Leal Monterroso
Dr. Carlos Enrique Mazariegos Morales

AUTORIDADES DE LA ESCUELA DE TRABAJO SOCIAL

DIRECTORA
SECRETARIA

Licda. Mirna Aracely Bojórquez de Grajeda
Licda. Carolina de la Rosa de Martínez

CONSEJO DIRECTIVO

LICENCIADA
LICENCIADA
LICENCIADO

Miriam Maldonado Batres
Rosaura Gramajo de Arévalo
Rudy Ramírez Díaz

REPRESENTANTE DE LOS PROFESIONALES

LICENCIADO

Rómulo Teodoro Rojas Ajquí

REPRESENTANTES ESTUDIANTILES

PERITO EN GERENCIA
ADMINISTRATIVA
BACHILLER CC. LL.

Gladys Elizabeth Moreno Girón
Mauricio Burrión González

TRIBUNAL EXAMINADOR

DIRECTORA
SECRETARIA
COORDINADOR IIETS
TUTORA REVISORA
COORDINADORA AREA DE
FORMACIÓN PROFESIONAL
ESPECIFICA

Licda. Mirna Aracely Bojórquez de Grajeda
Licda. Carolina de la Rosa de Martínez
Lic. Carlos Federico Noriega Castillo
Licda. Elizabeth Florián

Mtra. Ada Priscila del Cid

Artículo 11

“Los autores serán los responsables de las opiniones y criterios expresados en sus obras.”

**Reglamento del Consejo Editorial de la
Universidad de San Carlos de Guatemala**

ACTO QUE DEDICO

A DIOS:

Por darme la sabiduría y su bendición al culminar mi carrera

A MIS PADRES:

José M. López Paz(+) y Concha Zacarías Vda. de López(+)
(quienes están en la presencia de Dios)
hoy estarían felices de compartir este triunfo conmigo

A MI HIJO:

Ricardo José Mayén López
Regalo precioso que Dios me dio,
Que este logro de hoy sea ejemplo en su futuro

A MIS HERMANOS:

Guillermo, Piedad, Carlos(+), Marina, Rolando
Gladys, Elizabeth y Erick
Con inmenso amor

A:

IGLESIA CRISTIANA “VISIÓN DE FÉ”

En especial a:

Mis pastores: Lic. Vladimiro Vásquez y Juany de Vásquez
Por su amor incondicional
Y por el cuidado que tienen para mi vida espiritual

A MI LIDER DE CÉLULA:

Magali Ávila Avelar

Por su amor, comprensión y dedicación en todos los momentos que he necesitado de su ayuda espiritual

**AL GRUPO DE MUJERES DE MI
ESTUDIO BIBLICO**

En especial a:

Beatriz Zapata de Méndez (Bellita)

Rebeca Uribio de Sánchez (Becky)

Gracias por su amor y apoyo
porque han dejado huellas a mi vida

TESIS QUE DEDICO

A MI PATRIA GUATEMALA

Tierra linda, donde Dios quiso que naciera
Y me ha enseñado a amarla

A LA ESCUELA DE TRABAJO SOCIAL USAC, CAMPUS CENTRAL

Formadora de profesionales que me brindó
la oportunidad de adquirir conocimientos y poder
llevarlos a la práctica

AL PERSONAL DEL “HOSPITAL RODOLFO ROBLES V.”

En especial a:

Licda. Georgina Wellmann de Gaitán

Licda. María del Rosario Díaz de Nájera

Gracias por su apoyo y colaboración
para la realización del presente trabajo de tesis

A MI TUTORA-REVISORA

Licda. Elizabeth Florián

Por brindarme su asesoría y orientación acertada
en todo el presente trabajo, lo que me permitió enriquecerlo.
Gracias por impulsarme a realizarlo

EN ESPECIAL A:

Licda. Carmen Virginia León Castillo
Gracias por brindarme su apoyo y colaboración
en todo momento de la realización del trabajo de tesis

A MIS MADRINAS:

Licda. Elizabeth López Zacarias
Licda. Georgina Wellmann de Gaitán
Por su ejemplo a seguir como profesionales
y por su calidad humana

A MIS COMPAÑERAS Y AMIGAS DE PROMOCIÓN:

Con especial cariño

INDICE

	Página
Introducción	i
CAPITULO I	
TRABAJO SOCIAL Y SERVICIOS HOSPITALARIOS	1
1.1. Referencia histórica de Trabajo Social a nivel hospitalario	1
1.2. Definición y Objetivos de Trabajo Social Hospitalario	6
1.3. Objetivos del Trabajo Social Hospitalario	6
1.4. Funciones de Trabajo Social Hospitalario	7
1.5. Actividades del Trabajador Social Hospitalario	10
1.6. Funciones Administrativas de Trabajo Social a Nivel Hospitalario	11
1.7. Trabajo Social en algunos Hospitales Nacionales	12
CAPÍTULO II	
ASPECOS GENERALES DEL HOSPITAL “Dr. Rodolfo Robles V.”	16
2.1. Antecedentes Históricos	16
2.2. Misión	17
2.3. Objetivos	18
2.4. Funciones	19
2.5. Organización	19
2.6. Estructura	21
2.7. Caracterización de los Pacientes	22
2.8. Departamento de Trabajo Social	26
2.9. Metodología de Trabajo	28
CAPÍTULO III	
OPINIONES DE LOS PACIENTES DEL HOSPITAL “DR. RODOLFO ROBLES V. RESPECTO AL PROCESO DE ATENCIÓN	33
3.1. Presentación	33

3.2.	Metodología	34
3.3.	Opinión de pacientes del Hospital “Dr. Rodolfo Robles V.” y su situación oftalmológica y auditiva	35
CAPÍTULO IV		
LA IMPORTANCIA DE IMPLEMENTAR UN MODELO DE ATENCION EFICIENTE Y EFICAZ EN EL HOSPITAL INVESTIGADO		51
4.1.	Ventajas de un eficiente modelo de atención	54
4.2.	Importancia de implementar un Programa Educativo para los usuarios(as) del Hospital	54
CONCLUSIONES		56
RECOMENDACIONES		58
BIBLIOGRAFÍA		59

INTRODUCCIÓN

Guatemala, se caracteriza por ser país sub-desarrollado, las secuelas del mismo repercuten muy fuertemente en su población; en donde la insatisfacción de las necesidades básicas sumerge aún más a los guatemaltecos, particularmente a los que se encuentran en situaciones precarias.

“Más de la mitad de la población guatemalteca (57%) es decir, 6 millones de habitantes del país vive en pobreza de los cuales más $\frac{1}{4}$ (27%) forma parte de las familias que viven en pobreza extrema.

El porcentaje de pobres en el área rural corresponde a más del 75% de la población, mientras que en el área urbana más del 28%, 4 de cada 5 personas pobres viven en el área rural, 3 de ellas son indígenas.

En lo que corresponde a la extrema pobreza, casi el 40% de la población rural se encuentra en esta situación en comparación con 7% del área urbana. La población indígena presenta más del doble de extrema pobreza (39%) que la no indígena (15%)”.^{1/}

Lo anterior demuestra la situación de pobreza que se vive en Guatemala, teniendo que las personas por su misma situación de pobreza y pobreza extrema son más vulnerables a enfermedades por distintas causas como: falta de una alimentación balanceada, desnutrición aguda, falta de servicios, falta de atención médica regular, dentro de las cuales se puede mencionar los problemas visuales y auditivos, que en muchas ocasiones no cuentan con los recursos económicos para poder recibir atención en alguna clínica especializada, situación que en alguna medida disminuye con los servicios

^{1/} Programa de Naciones Unidas Para el Desarrollo -PNUD-. “Desarrollo Humano y Pacto Fiscal”. Editorial EDISUR, S. A. Guatemala, 2002. Pág. 27.

que brinda el Hospital de Ojos y Oídos “Dr. Rodolfo Robles V.” que atiende todo tipo de esta clase de problemas, desde la prevención hasta la ceguera y sordera parcial o total.

Para la atención de los pacientes el Hospital cuenta con un equipo multidisciplinario que lo conforman Médicos Oftalmólogos, Otorrinolaringólogos, Internista (Medicina general), Pediatra, Odontólogos y Neurólogo, además Psicólogos, Enfermeras y Trabajadoras Sociales.

Cabe resaltar que dentro del proceso de atención, hay acciones que por rutina son repetitivas, lo que trae como consecuencia, malestar entre los pacientes, consumo de tiempo tanto para el paciente como para el personal. Ante esta situación algunas profesionales, hicieron un análisis de dichas acciones a manera de minimizar el tiempo de atención, que sea de beneficio tanto para los pacientes para que no inviertan mucho tiempo en su atención, como para el personal para que no duplique sus acciones ni emplear más tiempo y recursos materiales de lo necesario para atender a cada paciente.

Lo anterior motivó realizar el presente estudio de tesis: **“IMPORTANCIA DE LA EFICIENCIA Y EFICACIA DEL PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN EN LA CONSULTA EXTERNA DEL HOSPITAL DE OJOS Y OÍDOS DR. RODOLFO ROBLES VALVERDE”** con el fin de establecer si hasta la fecha se ha hecho más eficiente la atención hacia los pacientes, qué impacto ha tenido el nuevo modelo de atención, a nivel del personal y usuarios.

Siendo el Departamento de Trabajo Social del Hospital “Dr. Rodolfo Robles V.” el encargado de brindar atención, orientación y seguimiento a los pacientes según sea el caso, antes y después de ser atendidos en la Clínica especializada, se considera que el presente estudio es de suma importancia

para la profesión, de esta manera identificar aquellas debilidades que aún obstaculizan el desempeño del que hacer profesional en el campo de la salud.

Este estudio permitió confirmar que el Trabajador Social es el profesional que está llamado a impulsar cambios para mejorar la eficacia y eficiencia de los servicios que se prestan en el Hospital “Dr. Rodolfo Robles V.”, por lo que el presente estudio permitió proponer una nueva metodología de atención a los pacientes.

Para la realización del presente trabajo de tesis se propusieron los siguientes objetivos:

- Realizar una investigación que responda a los fines de la Universidad de San Carlos de Guatemala y Escuela de Trabajo Social., como también a las necesidades e intereses del Hospital objeto de estudio.
- Determinar si la metodología de atención a los pacientes en la Consulta Externa es funcional.
- Comprobar que Trabajo Social debe prescindir de la repetitividad de actividades en atención que se brinda a los pacientes.

Se considera que los objetivos anteriormente descritos fueron alcanzados satisfactoriamente, ya que se logró conocer que realmente la metodología utilizada en la atención a los pacientes en el hospital “Dr. Rodolfo Robles V.”, con anterioridad fue efectiva, sin embargo, con el incremento de la población que solicita atención Oftalmológica y Otológica, se hace imperante la reformulación de un proceso de atención que erradique las acciones repetitivas.

En el diseño de la investigación también se plantearon las siguientes hipótesis:

Hipótesis general

Al eficientar el proceso de atención a los pacientes en la Consulta Externa del Hospital “Dr. Rodolfo Robles V.”, se logrará disminuir el consumo de tiempo, espacio y recursos en beneficio de los pacientes y por ende de la institución.

Hipótesis específicas

- Las acciones repetitivas para atender a los pacientes en la Consulta Externa del Hospital “Dr. Rodolfo Robles V.”, no permite que el proceso de atención sea óptimo.
- Para disminuir el consumo de tiempo, espacio y recursos en los servicios que se brindan, se hace necesario eficientar el sistema de atención.

Las hipótesis descritas fueron comprobadas en su totalidad, puesto que al mejorar el proceso de atención a los pacientes del Hospital “Dr. Rodolfo Robles V.”, se logrará eficientar los servicios que se brindan, lo cual redundaría en beneficio de los mismos pacientes como de la institución, según lo demostrado en el cuadro 6 es alto el porcentaje de pacientes que deben esperar para que los atiendan hasta 4 ó 5 horas; el cuadro 7, demuestra que la mayoría de pacientes hacen largas filas en los diferentes servicios que deben pasar en cada consulta; y el cuadro 8, presenta que en su mayoría los pacientes pasan más de una vez por el mismo servicio, principalmente a Trabajo Social y Caja.

Al concluir la investigación, los resultados se organizaron en cuatro capítulos para una adecuada presentación de los mismos, los cuales se enuncian a continuación:

En el capítulo I, se despliega la relación entre Trabajo Social y servicios hospitalarios, dentro de lo cual se tomó en cuenta una reseña histórica de Trabajo Social a nivel Hospitalario, la filosofía y aspectos generales del Trabajo Social en algunos hospitales nacionales; en el segundo capítulo se desarrollan los aspectos generales del Hospital “Dr. Rodolfo Robles V.”, que fue donde se realizó el estudio, para tener una visión general del problema planteado en general; el trabajo de campo se presenta en el capítulo III, en el cual se describen los resultados organizados en tres apartados, para una mejor presentación y comprensión del objeto de estudio; y en el capítulo IV, se brinda un aporte profesional como propuesta para efficientar la atención de los pacientes del Hospital “Dr. Rodolfo Robles V.”.

Al final del informe se presentan las conclusiones y recomendaciones a las que se logró llegar, así como la bibliografía que sustenta la parte teórica de la presente tesis.

CAPÍTULO I

TRABAJO SOCIAL Y SERVICIOS HOSPITALARIOS

En este capítulo se presentan algunos aspectos conceptuales en cuanto al Trabajo Social Hospitalario, que permiten dar a conocer la eficiencia y eficacia de la atención que brinda Trabajo Social en la Consulta Externa del Hospital de Ojos y Oídos Dr. Rodolfo Robles Valverde, por lo cual se tiene que eficiencia se define como la “relación existente entre el trabajo desarrollado, el tiempo invertido, la inversión realizada y el resultado logrado”.^{2/}. Eficiencia y eficacia son dos términos muy usados en la actualidad, están íntimamente relacionados pues uno se refiere a capacidades y el otro a resultados.

1.1 Referencia Histórica de Trabajo Social a nivel Hospitalario

Es importante iniciar con la definición de Trabajo Social, para poder profundizar y explicar la función que realiza el profesional en la institución objeto de estudio.

Al consultar varios autores se puede determinar que existen diferentes puntos de vista, sin embargo, la mayoría arriba a la conclusión de que la participación del Trabajo Social en cualquier campo de actuación conlleva a la búsqueda del bienestar humano.

“El Trabajo Social es una disciplina de las ciencias sociales, se fundamenta en el conocimiento, análisis, reflexión de la realidad local y nacional, para así poder intervenir con diferentes sectores de la sociedad, pero con especial

^{2/} Centro Interamericano de Estudios de Seguridad Social -CIEES-. “Tecnologías de la Información en las Instituciones de Seguridad Social”. s/e. México, 2002. Pág. 35.

énfasis a favor de la población que económica, social, políticamente ha sido menos favorecida; y la intervención puede ser a nivel individual, familiar, grupal, comunitaria y en otros espacios de la sociedad civil donde profesionalmente pueda incidir.”^{3/}

El Trabajo Social desde sus inicios ha estado vinculado al campo hospitalario, su experiencia se nutre en este nivel, razón por la que en este apartado se hace referencia a un aspecto histórico que permite visualizar como nació la idea de incorporar a un profesional de esta naturaleza al campo de la salud.

El doctor Richard Clark Cabot, “nacido en 1868 en Brookline Massachusetts, se graduó de médico en Harvard en 1892. Médico de la Harvard Medical School desde 1899 a 1920 y titular en el Massachusetts General Hospital de Boston, murió en 1939”.^{4/}

Es autor de múltiples trabajos y libros, entre los que destacan Trabajo Social y Ensayos de sus relaciones con la medicina (Boston, 1919), traducido al castellano por Nieves González Barrio y publicado en Madrid por la editorial Calpe en 1920, con prólogo de Gustavo Pittaluga con el título de Ensayos de Medicina Social. Es autor también de la “Función de la Inspectoría a domicilio”.

En él reseña Cabot los motivos que lo llevaron a crear la primera plaza de trabajo social en un hospital el 1º. de octubre de 1905, además indica funciones, tareas y atributos del trabajador social, entre muchas apreciaciones

^{3/} Asociación Nacional de Escuelas de Trabajo Social ANETS. El Trabajo Social de Guatemala frente al nuevo Milenio. Informe del IV Congreso de Trabajo Social. Guatemala. 1999. s.p.

^{4/} Kisnerman, Natalio. “Salud Pública y Trabajo Social”. Editorial Hvmánitas. Buenos Aires, Argentina, 1990. Pág. 117.

sobre enfermedades sociales que deben tomarse considerando la época en que fueron escritas.

En cuanto a la creación del Trabajo Social Hospitalario, se tiene que en el año 1903 el doctor Cabot era desde hacía muchos años, médico de dispensario, se interesaba sobre todo por el mejoramiento de los métodos de diagnóstico seguidos en dicho establecimiento, tratando de asegurar al enfermo un diagnóstico científicamente establecido y correcto como si fuese un cliente particular.

“«En el curso de los esfuerzos así hechos para tratarlo según le convenía, me encontré bien pronto con una dificultad. Para el conocimiento del paciente se necesitaban conocimientos respecto a su hogar, su habitación, sus alimentos, su familia, sus tristezas, sus costumbres, detalles que no podía obtener viéndolo solamente en el dispensario. El tiempo me era insuficiente (lo es a todo médico de dispensario) para ir al domicilio en busca de estas referencias indispensables, y no tenía tampoco ninguna persona que pudiera hacerlo; mis diagnósticos debieron continuar siendo superficiales e incompletos»”.^{5/}

“«Cuando era necesario instituir un tratamiento en estos casos y en todos en los que el examen físico solo no daba más que una mínima parte de los elementos necesarios para el diagnóstico, era cuando me sentía desanimado y abatido.

Durante estos años de estudio de dispensario he podido darme cuenta de que en más del 50% de los casos un tratamiento racional era imposible sin un

^{5/} Idem. Pág. 115.

conocimiento exacto de la situación económica del enfermo y, más aún, de su psicología, de su carácter, de su pasado mental y laboral, de todo lo que había contribuido a colocarlo en su situación presente, a entregarlo a la enfermedad, a la desesperación, a la inquietud, a la pobreza. Mis prescripciones estaban con frecuencia, casi con entera seguridad, fuera del alcance de mis enfermos.

Puesto así frente a mis fracasos de cada día, viendo que mis diagnósticos no representaban más que tiempo perdido, puesto que mis enfermos no podían seguir mis prescripciones, se me hizo el trabajo casi insoportable. No podía mirarlos tranquilamente sabiendo lo poco que podía darles, me veía como un cómico o un impostor.

Fue entonces cuando me di cuenta de la necesidad de una inspectora a domicilio, de una inspectora social para completar mi diagnóstico, que estudiara más profundamente la enfermedad de los que me consultaban y su situación económica para ejecutar el tratamiento ordenado, organizando los recursos de las instituciones benéficas, haciendo un llamamiento a la caridad voluntaria, utilizando las fuerzas de las diferentes asociaciones de caridad.

En 1905 hice entrar al Hospital General de Massachusetts a una inspectora social retribuida, destinada a trabajar todo el día en cooperación conmigo y otros médicos del dispensario. El objeto era, primeramente, profundizar y extender nuestro conocimiento del enfermo con el fin de establecer un mejor diagnóstico y, en segundo lugar, tratar de atender a sus necesidades económicas, mentales y morales, sea por intermedio de la inspectora misma o, si sus esfuerzos resultaban insuficientes, asociando a cualquier grupo benéfico constituido ya en organización caritativa dentro de la población. Mi esperanza era entonces atraer al hospital los recursos de estas instituciones benéficas y

aplicarlos a las necesidades de nuestros enfermos después de un estudio llevado a cabo de común acuerdo por el médico y la inspectora social”.^{6/}

La primera inspectora social fue Miss Garnet Pelton (1869-1925), que era enfermera de profesión se había destacado como pionera en la lucha antituberculosa en la que también actuaba el doctor Cabot. Para ejercer sus labores como inspectora social dentro del hospital contaba con un escritorio y una silla en el corredor de los consultorios externos.

Ejerció el cargo durante ocho meses con la colaboración de 13 voluntarias entre ellas Ida M. Cannon, que la sucedió. Miss Cannon elevó el servicio a la categoría de departamento, creó en 1918 la Asociación Americana de Trabajadores Sociales Hospitalarios y publicó en 1952 el libro Sobre las Fronteras Sociales de la Medicina.

“Cabot entiende que la función principal de la inspectora social “es ocuparse atentamente de todas las necesidades del individuo”, su actividad consiste en un “dar y recibir” sin caer nunca en la dádiva que compara con la enfermedad y el dolor. La morfina calma el dolor, pero no cura; no hace más que sofocar un síntoma, produce un alivio, pero la necesidad de emplearla de nuevo se hace sentir pronto. Con el tiempo, el paciente sigue con su enfermedad y, además, es un morfinómano. La dádiva mantiene a un menesteroso. El acto de dar crea la dependencia porque se atrofia la iniciativa moral y laboral”.^{7/}

^{6/} Idem. Pág. 117.

^{7/} Idem. Pág. 117.

En los aspectos anteriormente enunciados en cuanto a la función social es importante no perder de vista el trabajo que debe realizarse en el campo de la salud por profesionales del Trabajo Social en Guatemala.

1.2. DEFINICIÓN Y OBJETIVOS DE TRABAJO SOCIAL HOSPITALARIO

Esta profesión se ha especializado desde sus inicios en este campo de la salud, razón que merece dar a conocer como se concibe su intervención en este ámbito.

“El Trabajo Social se constituye en un profesional de complemento y apoyo de las acciones médico-sanitarias a través de programas integrados y nunca de acciones aisladas del todo que es la institución de salud, de la cual es un subsistema intermedio en su complejidad, sea ésta Ministerio o Secretaría de Salud, Coordinación Sanitaria Regional u hospital.

Los objetivos del Trabajo Social, por lo tanto, se insertan en los objetivos generales de la institución de salud de la que forman parte, enfocados desde el punto de vista de las necesidades y los problemas sociales. Como son tan complejos, deben ser alcanzados en forma progresiva mediante objetivos específicos, que necesariamente deben tener relación entre ellos para poder cumplir los generales de promover, prever, recuperar y rehabilitar la salud.

1.3 OBJETIVOS DEL TRABAJO SOCIAL HOSPITALARIO

- a) Aportar al equipo de salud el estudio de las variables socioeconómicas y culturales que inciden en la etiología, a distribución y el desarrollo de la enfermedad y sus consecuencias sociales localizando, identificando, controlando o eliminando aquéllos que retardan o impiden el logro de los

objetivos de salud y a la plena utilización de los servicios, así como localizando e identificando los que favorecen su logro.

- b) Orientar y capacitar a los pacientes, a sus familias y a la comunidad en general en los problemas consecuentes de la enfermedad, con el fin de que se asuman como agentes de prevención, promoción, recuperación y rehabilitación de la salud, aceptándola como un valor colectivo que deben preservar.
- c) Participar en la formulación, la ejecución y la evaluación de políticas de salud desde el punto de vista de su competencia”.^{8/}

En el Hospital “Dr. Rodolfo Robles Valverde”, en alguna medida Trabajo Social cumple con los objetivos anteriormente descritos, aunque en la coordinación multidisciplinaria general, solamente participa la Jefe del Departamento, sin embargo en casos especiales cada Trabajadora Social coordina con el profesional de otra disciplina para la resolución de la problemática.

Además, son las Trabajadoras Sociales las que directamente concientizan tanto al paciente como a la familia en cuanto a los cuidados que se deben tener por los procedimientos realizados.

1.4 FUNCIONES DE TRABAJO SOCIAL HOSPITALARIO

“1.4.1. Promoción

- Elaborar, ejecutar y evaluar programas de divulgación de los múltiples factores que inciden sobre la salud, tanto para los usuarios reales y potenciales de los servicios de salud como dirigidos a otras profesiones.

^{8/} Idem. Pág. 121.

- Suministrar información sobre derechos y deberes de los ciudadanos respecto a la salud.

1.4.2. Prevención

- Estudiar la incidencia de las variables socioeconómicas y culturales en la etiología, la distribución y el desarrollo de los problemas de salud.
- Estudiar las actitudes y los valores que benefician u obstaculizan el acceso a mejores niveles de salud.
- Estudiar el nivel de aprovechamiento por parte de los usuarios de los servicios de salud, sus programas y sus expectativas frente a ellos.
- Participar en el estudio de la calidad y la cantidad de los servicios y recursos de salud.
- Orientar y capacitar a la población sobre el uso de los recursos institucionales que puedan contribuir a asegurar que los individuos alcancen mejor calidad de vida.
- Orientar y fortalecer la unidad familiar y capacitar a estos grupos para que aseguren la salud de sus miembros.
- Capacitar a voluntarios, auxiliares y alumnos de Trabajo Social para ejecutar acciones de salud.

De acuerdo a estos objetivos se establece que el trabajador social en el Hospital Rodolfo Robles los ha puesto en práctica, al proponer que se efficienten los servicios para un mejor aprovechamiento de los recursos, de

esa manera que los usuarios tengan al alcance una mejor atención que redunde en su salud visual y auditiva.

1.4.3. Recuperación

- Contribuir con el equipo de salud a reducir, atender y reparar los daños causados por la enfermedad.
- Capacitar al enfermo y su familia para que sean agentes de su recuperación.

1.4.4. Rehabilitación

- Asegurar que todo enfermo o minusválido físico o mental pueda lograr el uso máximo de su potencialidad.
- Orientar al medio familiar, laboral, escolar y comunitario para la reubicación social del enfermo o minusválido.

Según lo establecido como funciones del Trabajo Social Hospitalario se tiene la promoción, prevención, recuperación y rehabilitación, en cuanto a la función de promoción y prevención no es realizada por las Trabajadoras Sociales de la Consulta Externa, sino de una Unidad específica denominada Prevención de la Ceguera.

Es de hacer notar que las funciones que realizan las Trabajadoras Sociales de la Consulta Externa del Hospital “Dr. Rodolfo Robles V.”, son de orientación a los pacientes que han sido evaluados por el doctor, en cuanto a los procedimientos que se les deben realizar.

En cuanto a las funciones de recuperación y rehabilitación, son ejecutadas por Trabajadoras Sociales del área de encamamiento”.^{9/}

1.5 ACTIVIDADES DEL TRABAJADOR SOCIAL HOSPITALARIO

“El rol del Trabajador Social desde el punto de vista de las categorías ocupacionales es un rol de servicios porque no produce bienes materiales. En el sector salud, esos servicios se prestan en las siguientes áreas de trabajo:

- a) Servicios de atención directa a individuos, grupos y comunidades, trabajando con quienes presentan problemas sociales o dificultades de integración social o previniéndolos.
- b) Investigación, identificando los factores que generan la enfermedad, su distribución y desarrollo, detectando a enfermos y minusválidos, evaluando servicios y recursos, actitudes y valores, etcétera.
- c) Política y promoción social, estimulando y provocando medidas tendientes a lograr mejor calidad de vida para la población, creando sistemas, canales y otras condiciones para la participación en el logro de esas medidas.
- d) Planificación, trasformando necesidades concretas en respuestas también concretas que las satisfagan.
- e) Administración de servicios sociales, organizando, dirigiendo o coordinando Departamentos de Trabajo Social.
- f) Capacitación de recursos humanos, sean o no profesionales”.^{10/}

^{9/} Idem. Pág. 123

^{10/} Idem. Pág. 123.

En el caso de Trabajo Social de la Consulta Externa del Hospital “Dr. Rodolfo Robles V.”, las actividades que realizan son: de orientación, de asignación de cuota y gestiones intra y extrahospitalarias.

1.6 FUNCIONES ADMINISTRATIVAS DE TRABAJO SOCIAL A NIVEL HOSPITALARIO

Dícese que “Administración se deriva etimológicamente de las palabras latinas ad y administrare, que significa “servir”, “gobernar”, “cuidar”, “regir”. Según otros proviene de la contradicción ad manus traherer, que alude a la idea de manejar o gestionar. De ahí proviene el sentido corriente del término: gestión de asuntos e intereses, o también actividad realizada para la consecuencia de un fin. Así se habla de administrar, medicina, sacramento, etc.”.^{11/}

Tradicionalmente se ha utilizado mal el término de administrar, pues más se asocia o se aplica como mecanismo de controles de asistencia, de cumplimiento de funciones, etc., la teoría actual hace énfasis en que administrar tiene ver con el clima organizacional de una institución, el cual para que sea idóneo exige procesos administrativos eficientes y actualizados, o sea revisar permanentemente las prácticas, establecer programas de fortalecimiento (esto entre otras cosas implica formar al recurso humano de acuerdo a las exigencias y demandas de los servicios).

Por lo general las actividades administrativas de Trabajo Social a nivel hospitalario se desarrollan burocráticamente, predeterminados por normas y procedimientos que no fomentan la participación en la toma de decisiones del personal, por lo que la función administrativa de Trabajo Social se limita al

^{11/} / Ander-Egg, Ezequiel y José María Aguilar. “Administración de Programas de Trabajo Social”. editorial Hvmantas. Buenos Aires, Argentina, 1991. Pág. 26.

manejo de papeleo, movilización de recursos para ayudas, registro e informes de actividades y en mínima parte elaboración de programas y proyectos.

1.7 TRABAJO SOCIAL EN ALGUNOS HOSPITALES NACIONALES

En Guatemala se cuenta con una red hospitalaria la cual está regida por el Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social, se consideran de mayor relevancia por brindar atención en medicina general y de algunas especialidades, los Hospitales Roosevelt y “San Juan de Dios”, en los mismos se cuenta desde su creación con profesionales del Trabajo Social, de igual manera el Instituto Guatemalteco de Seguridad Social -IGSS-, es una institución autónoma que brinda atención en salud a los afiliados cotizantes y derechohabientes.

Los hospitales en mención coinciden en definir su Departamento de Trabajo Social, como un servicio de apoyo por medio del cual se brinda atención a pacientes tanto internos como ambulatorios y a sus familiares, en cuanto a investigación socioeconómica, así como similares objetivos, funciones, actividades de prevención, recuperación y rehabilitación.

En cuanto a su organización uno y otro dependen directamente de la Subdirección Técnica y ésta de la Dirección Ejecutiva, en el Hospital Roosevelt está subdividida en áreas y servicios; y el Hospital General San Juan de Dios en Módulos y servicios.

Respecto al número de Trabajadoras Sociales se puede decir que en el Hospital Roosevelt se cuenta con un total de 28, de las cuales 24 se encuentran en calidad de presupuesto, y 4 por contrato; en el hospital “San Juan de Dios” hay 20 Trabajadoras Sociales, distribuidas en funciones de técnicos profesionales 15 y en calidad de auxiliares 5; en el Instituto

Guatemalteco de Seguridad Social -IGSS- hacen un total de 207, distribuidas en las distintas unidades médicas y administrativas.

La Jefatura del Departamento de Trabajo Social es la máxima autoridad técnico administrativo representada por una Trabajadora Social, depende administrativamente de la Subdirección Técnica del Hospital y Técnicamente de la Jefatura de Trabajo Social y Área de Salud Guatemala Norte. Es responsable de dirigir todas las actividades científicas, técnicas y administrativas, así como velar por la eficaz y eficiente funcionamiento del Departamento.

En el Hospital “Dr. Rodolfo Robles V.” se ha utilizado un sistema de atención que fue adecuado en su momento, no por ahora, porque la demanda de pacientes se ha acrecentado de tal manera, que se dan acciones que inciden en el consumo de tiempo, inversión de recursos y duplicación de esfuerzos por parte del personal, lo cual debe cambiarse para eficientar el servicio.

De la misma manera se tiene que eficacia es la “medida de la producción en relación en los inputs humanos y otros tipos de recursos. Eficacia productiva y eficacia técnica, taylorismo”.^{12/}

Se ha considerado importante en la Consulta Externa del Hospital “Dr. Rodolfo Robles V.” reorganizar el sistema de atención para utilizar con eficacia todos los recursos tanto humanos como materiales, así como el tiempo y el espacio en beneficio de los pacientes que se atienden, como del propio hospital.

^{12/} Rosenberg, Jerry M. Op. Cit. Pág. 156.

En el caso del Hospital “Dr. Rodolfo Robles V.”, las funciones administrativas del Departamento de Trabajo Social consisten en:

- Orientar y asignar cuota para la realización de los procedimientos, de acuerdo a la capacidad económica de cada paciente, tomando en cuenta la clasificación por medio de su carné de consulta,
- Hacer referencias a clínicas particulares cuando el caso lo amerita,
- Extiende orden de pago para que los pacientes pasen a la sección de Caja;
- Gestiona citas telefónicamente solicitadas por Trabajadoras Sociales de los distintos Centros y Hospitales del interior de la república;
- Hace transferencias de pacientes a otros hospitales o laboratorios clínicos cuando en el Hospital no se cuenta con el equipo para realizar determinados exámenes;
- Extiende constancias de asistencia a citas cuando los pacientes lo requieren para sus lugares de trabajo.

La estudiante investigadora laboró como Trabajadora Social en el Hospital “Dr. Rodolfo Robles V.”, durante su período laboral logró realizar algunos cambios en la metodología de atención previa autorización de la Coordinadora del Departamento de Trabajo Social, por ejemplo: primeramente el paciente era atendido por el médico especialista y se le indicaba la fecha de su próxima cita anotándola en su carné de citas, simultáneamente se le extendía una orden del procedimiento a realizar; luego pasaba a Trabajo Social donde se le orientaba en cuanto al procedimiento que se le debía realizar, a la vez se le indicaba respecto a la colaboración económica del procedimiento.

El día que el paciente llegaba a su cita, primero pasaba por la Sección de Enfermería a dejar su carné, de ahí pasaba a Trabajo Social con el requerimiento del procedimiento indicado por el médico especialista, mismo que le había sido entregado en la consulta anterior, por medio del cual se le

extendía una orden de pago, después se iba al Departamento de Caja a pagar; luego volvía a Trabajo Social y allí se le engrapaba el ticket de pago al carné, y se le indicaba que regresara a donde estaban las enfermeras para que esperara hasta que lo llamaran según su turno.

Lo anterior significaba que cada paciente debía de ir a Trabajo Social más de una vez; el cambio que se realizó fue:

- En la misma orden de procedimiento que se le entregaba el día de consulta pasaba con el médico especialista, en Trabajo Social a la vez se le orientaba e indicaba cuál era su colaboración económica por el procedimiento y se le sellaba,
- Se anotaba el valor de la cuota y los códigos del procedimiento de una vez, para que el día de su consulta solo pasara al Departamento de Caja a pagar lo correspondiente; y después a la Sección de Enfermería, para esperar su turno.

Lo anterior denota un cambio sustancial en cuanto a la metodología de atención, por lo que nace la inquietud de brindar un aporte profesional para el mejoramiento de la atención, razón por la que en este trabajo de tesis se describe no solo cuál ha sido la participación del trabajador social en este Hospital; también se argumenta la necesidad de que sus servicios se brinden con eficiencia y eficacia, pues no solo debe importar a las autoridades la demanda y cobertura de los servicios, si no que los recursos institucionales sean aprovechados eficazmente, definiendo procedimientos y mecanismos menos burocráticos.

CAPITULO II

ASPECTOS GENERALES DEL HOSPITAL

“DR. RODOLFO ROBLES V.”

La situación de crisis social y económica, por la cual atraviesa el país debido a un sin número de factores que han incidido en agravar la misma, se refleja principalmente en la población que se ubica en situación de pobreza y extrema pobreza, por lo cual el Hospital “Dr. Rodolfo Robles V.” es de carácter asistencial sin apartarse de la filosofía de la institución, de prestar el servicio a todo el que lo necesita acorde a su nivel económico con servicios especializados en Oftalmología y Otología.

2.1 ANTECEDENTES HISTÓRICOS

Para fines de este estudio se considera importante dar a conocer los antecedentes históricos del Hospital “Dr. Rodolfo Robles V.”

En primer lugar cabe destacar que el Comité Pro Ciegos y Sordos de Guatemala, es una institución privada, no lucrativa de servicio social, fundada el 03 de diciembre de 1945.

Inició sus actividades en una escuela residencial para un grupo de personas ciegas y sordas, niños y adultos de escasos recursos. Dicho Comité cuenta con socios honorarios y está regido por una Junta Directiva, integrada por destacados profesionales de diversas disciplinas, quienes prestan sus servicios ad-honorem, y son electos anualmente en asamblea general. La presidencia de la primera Junta Directiva estuvo a cargo de la Doctora Honoris Causa Elisa Molina de Stahl que fue la fundadora del Comité.

En la actualidad, gracias a los ingresos que generan las ventas de billetes de Lotería Santa Lucía, como también por la actitud positiva y apoyo de empresas de personas individuales, el Comité cuenta con 24 centros médico-hospitalarios y educativos, en los que se desarrollan 37 programas accesibles a las posibilidades de la población en general.

Hoy día es fuente de trabajo para un significativo número de guatemaltecos. Aproximadamente 25 mil personas con discapacidad visual y auditiva se benefician de sus servicios.

La obra ha trascendido los límites del país. El hospital de Ojos y Oídos Doctor Rodolfo Robles Valverde cuenta con el Instituto de Ciencias de la Visión, a través del cual se cursa el postgrado en Oftalmología avalado por la Universidad Francisco Marroquín, por lo que la Organización Mundial de la Salud lo declaró como el Primer Centro de Colaboración en la Prevención de la Ceguera. Asimismo, el Comité de Desarrollo Social del Consejo Mundial para la Promoción Social de los Ciegos designa como su presidenta a la Doctora Honoris Causa Elisa Molina de Stahl en 1981.

2.2 MISIÓN

El personal en su conjunto y las autoridades en turno optaron por reorientar y definir un horizonte estratégico para esta Institución, lo que demandó definir la siguiente misión con claridad y precisión:

“Prevención de la Ceguera y Sordera, tratamiento de las enfermedades de los ojos y oídos, educación y rehabilitación para niños y adultos; integración social de las personas ciegas y sordas para su plena realización.”

Para cumplir esta misión el Comité Pro Ciegos y Sordos de Guatemala, cuenta con cuatro divisiones básicas que son:

1. División Médica
2. División de Educación y Rehabilitación
3. División Administrativa

El Hospital “Dr. Rodolfo Robles V.” pertenece a la División Médica del Comité Pro Ciegos y Sordos de Guatemala, fue creado en el año 1975, desde su inicio enfocó su interés en la población guatemalteca necesitada de atención en salud ocular y otológica sin discriminación de clase o posición social.

Es importante señalar que el Departamento de Trabajo Social tiene la responsabilidad de la elaboración y ejecución del arancel de cuotas de colaboración por los servicios que brinda el Hospital “Dr. Rodolfo Robles V.”, por medio de investigación social y económica sobre una muestra específica de la población, tomando en cuenta la inflación, y rangos de procedencia, sexo, promedio de edad, tamaño de grupo familiar, ingresos y vivienda.

2.3 OBJETIVOS

Los objetivos del Hospital “Dr. Rodolfo Robles V.” están establecidos en los objetivos del Comité, los cuales se presentan a continuación:

- Prevención de la Ceguera y de la Sordera.
- Tratamiento de las enfermedades de Ojos y Oídos.
- Educación de Niños ciegos y sordos.
- Integración de las Personas ciegas y sordas, a los programas educativos y al campo laboral competitivo.

De los objetivos del Comité anteriormente enunciados, se puede decir que los dos primeros son los que se cumplen por medio de la atención que brinda el Hospital “Dr. Rodolfo Robles V.”, que corresponde a la División Médica, ya que los subsiguientes llenan su cometido en las otras dos divisiones establecidas.

2.4 FUNCIONES

Dentro de las funciones de la División Médica del Comité, que es la que corresponde al Hospital “Dr. Rodolfo Robles V.”, se puede mencionar:

- Atención Primaria
- Atención Secundaria
- Atención Terciaria

2.5 ORGANIZACIÓN

Por ser objeto del presente estudio el Hospital “Dr. Rodolfo Robles V.” se toma en cuenta la División Médica del Comité Prociegos y Sordos de Guatemala que es la máxima autoridad en lo que se refiere a la atención en salud ocular y otológica, la cual se encuentra organizada de la siguiente manera:

✓ Centros de Atención Primaria

La atención primaria se brinda en Hospitales y Clínicas Oftalmológicas Departamentales, ubicadas en algunos municipios y departamentos de la república de Guatemala, en los cuales se cuenta con servicios de Consulta Externa de Oftalmología y Cirugía Menor.

✓ Centro de Atención Secundaria

En cuanto a la atención secundaria se brinda en el Centro Oftalmológico de Occidente, ubicado en Quetzaltenango, con servicios de consulta externa, así como servicio de encamamiento; al igual que en el Centro Regional para

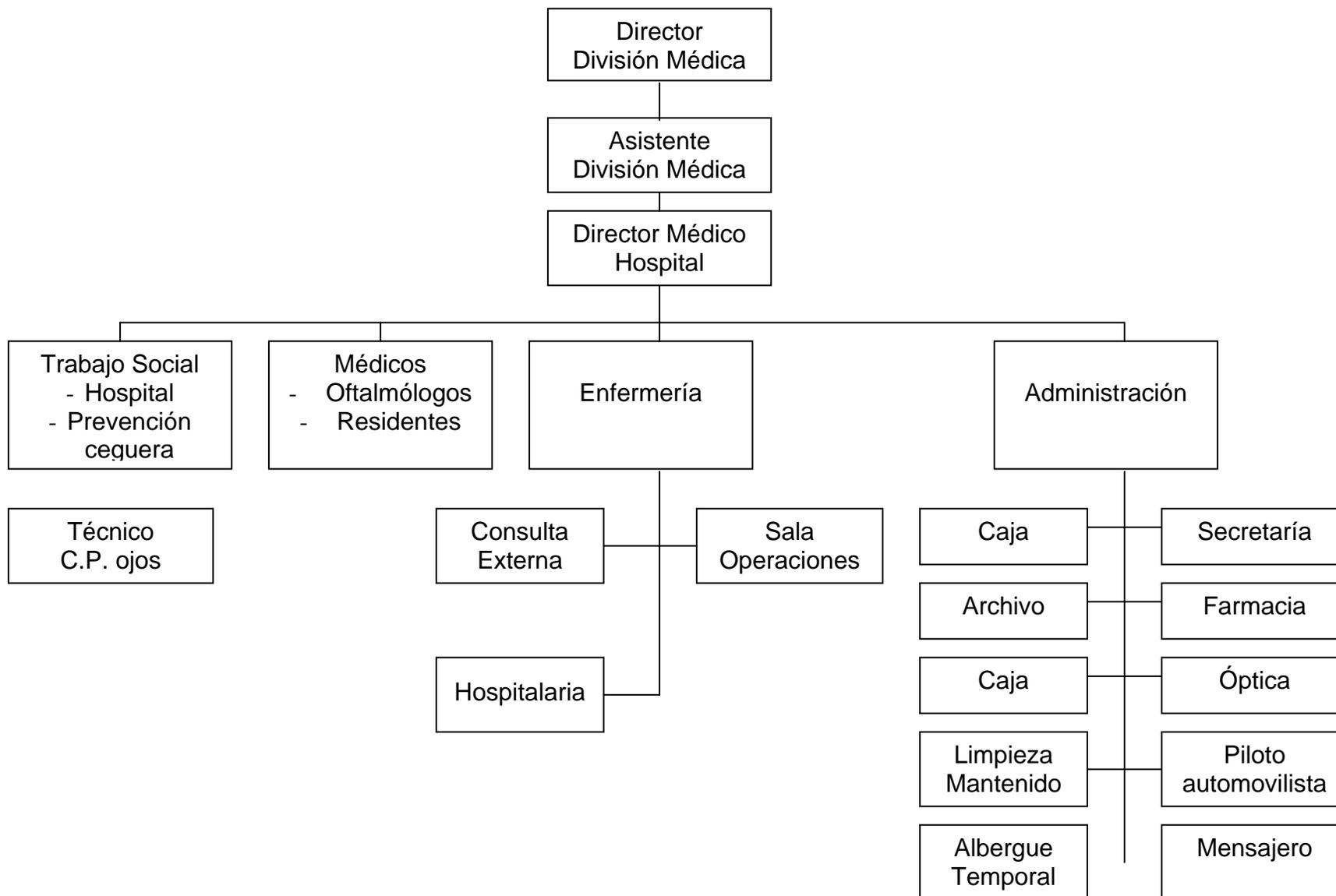
Prevención de la Ceguera ubicado en el municipio de Zaragoza, del departamento de Chimaltenango.

✓ **Centro de Atención Terciaria**

La atención terciaria en salud ocular y auditiva se brinda por medio del Hospital “Dr. Rodolfo Robles V.”, ubicado en la ciudad capital, con cirugías especializadas y servicios hospitalarios.

2.6 Estructura

ORGANIGRAMA DE LA DIVISIÓN MÉDICA



2.7 CARACTERIZACIÓN DE LOS PACIENTES

Para caracterizar a los pacientes del Hospital “Dr. Rodolfo Robles V.”, específicamente de la Consulta Externa se tomaron algunos resultados del trabajo de campo, se tiene que son personas de uno y otro sexo, predominando el grupo que corresponde al sexo femenino con el 66%; en menos porcentaje el sexo masculino que hacen el 34%.

Se considera que la mayoría de la población femenina es más delicada en cuanto al cuidado de su salud, aunque no se descarta que predomina el grupo de mujeres, porque son los hombres los que generalmente en sus trabajos cuentan con las prestaciones de ley incluido el seguro social, donde pueden recibir atención oftalmológica.

Se atiende a todas las personas sin discriminación, de la población entrevistada el 92% es población ladina y solamente el 8% corresponden a la indígena. La mayoría de la población atendida en el hospital “Dr. Rodolfo Robles V.” es ladina por el área donde se ubica, además cuenta con clínicas y hospitales que cubren una buena parte del área rural donde asiste más población indígena que ladina.

Además los servicios van dirigidos a toda la población independientemente de la edad que tengan, porque el Hospital “Dr. Rodolfo Robles V.” brinda atención en todas las especialidades de Oftalmología y Otorrinolaringología, de la población entrevistada hay desde 6 a 85 años de edad, predominando los intervalos de 41 a 45 años de edad con el 14%; seguido por el intervalo de 46 a 50 años de edad con el 12%; y entre los 51 a 55 años de edad hacen el 10%.

Es de hacer notar que para los pacientes no importando su edad, principalmente las personas mayores, es cansado tener que esperar mucho tiempo para ser atendidos, por lo cual es importante buscar algunas medidas correctivas al sistema de atención.

Dicha población proviene de los distintos puntos de la república de Guatemala, donde no se cuenta con clínicas y hospitales del Comité Prociegos y Sordos de Guatemala, teniendo que en su mayoría residen en la ciudad capital que hacen el 58%; el 22% vienen de algunos departamentos; de los municipios del departamento de Guatemala otro 22%; y también de otros países el 2%.

Vale resaltar que los pacientes de la ciudad capital residen en su mayoría de las zonas 7 y 12, seguido por los que viven en las zonas 5 y 11; en menor escala de la zona 1, 2 y 18, de lo cual se puede decir que por lo general solicitan atención pacientes de las 21 zonas en que está organizada la ciudad capital.

De los pacientes que llegan de los distintos municipios del departamento de Guatemala, predominan los que residen en las zonas 1, 4, 6 y 8 del municipio de Mixco; en menor porcentaje llegan de los municipios de Villa Nueva, Fraijanes y Chinautla.

Así como de El Quiché, Santa Rosa de Lima, Jutiapa, que son los departamentos donde no se cuenta con Hospitales y Clínicas del Comité, pero en el caso de los que residen en San Juan Sacatepéquez y San Lucas les corresponde asistir a la clínica de Antigua Guatemala, en Quetzaltenango se atienden los de San Marcos y por ende los de allí, en Zacapa sí se cuenta con Hospital, a los de Cobán les pertenece el hospital que se ubica en San Pedro Carchá, los de Mazatenango deben asistir al hospital ubicado en el Asintal,

Retalhuleu, todos ellos fueron referidos por los médicos para tratamientos especiales, con los cuales no se cuenta en sus lugares de residencia; también se ha atendido a personas que vienen de otros países, en este caso de México.

En cuanto a la situación civil, se tiene que el más alto porcentaje (52%) refiere que son casados; el 32% son solteros; y en menor porcentaje unidos, viudos y divorciados.

Los problemas oftalmológicos se dan por algún accidente o genéticos, también por no atenderse a tiempo alguna molestia, sin embargo el estado civil no influye para cualquiera de las situaciones involucradas, por lo cual en el Hospital “Dr. Rodolfo Robles V.” se atiende a todos sin excepción.

De igual manera por ser una institución privada sin fines de lucro y de servicio social, no tiene preferencias religiosas de atención, por lo cual se tiene que el 56% profesan la religión católica; y el 38% la evangélica; el 4% manifestó que no profesaban ninguna religión; y del 2% no se supo porque no dio respuesta a la pregunta.

Respecto al nivel educativo, el 34% cuentan con la escuela primaria incompleta; siendo alto también el porcentaje que tienen el diversificado completo que es el 32%; en menor porcentaje otros niveles educativos abarcan desde la preparatoria hasta el nivel superior; y analfabetas el 2%.

Dentro del grupo que dijo no tener la primaria completa predominan los que hicieron hasta tercero primaria, seguido en porcentaje los que llegaron a quinto, en menor escala los otros grados.

En cuanto al nivel básico en su mayoría solamente han estudiado primero y segundo básico; con relación al diversificado en su mayoría tienen la profesión de Perito Contador, seguido por el Bachillerato en Ciencias y Letras y Secretariado Comercial; también los hay en el nivel universitario y más como maestría; algunos solamente están asistiendo a un programa de alfabetización.

Lo anterior denota que no importa el nivel educativo de las personas para que padezcan algún tipo de problemas oftalmológicos y/o auditivos, tampoco para tener la oportunidad de ser atendidos en la Consulta Externa del Hospital “Dr. Rodolfo Robles V.”.

Siendo la familia un soporte para todas las personas, es importante dar a conocer que el grupo familiar de los pacientes atendidos en la Consulta Externa del Hospital “Dr. Rodolfo Robles V.” en su mayoría está constituido por su cónyuge e hijos el 46%; con sus papás y hermanos el 22%; con su cónyuge, hijos, nietos nueras y/o yernos el 16%; solamente con sus hijos el 10%; con su mamá, abuelita y hermanos el 6%.

Independientemente el lugar que cada paciente ocupe dentro del seno de su hogar, merece una atención especial, por lo cual en el Hospital “Dr. Rodolfo Robles V.”, se les brinda diversos servicios en salud oftalmológica y auditiva, por lo cual se hace necesario eficientarlos.

Con relación a la ocupación u oficio de los pacientes, se tiene que el más alto porcentaje son amas de casa que hacen el 46%; comerciantes y conductores el 10%; también hay profesores de educación media, de música el 6%; y de Perito Contador otro 6%; en el rubro de varios se tomó en cuenta las ocupaciones de manualidades, repostería, soldador, agricultor, albañil y

dependiente que hacen el 12%; de estudiantes el 10%; el 2% son jubilados; otro 2% son ingenieros desempleado; del 6% no se supo porque no dio respuesta a la pregunta.

En cuanto a los ingresos de los pacientes se tiene que de Q. 1,501.00 a Q. 2,000.00 el 24%; de Q. 1,001.00 a Q. 1,500.00 el 14%; de Q. 2,501.00 a Q. 3,000.00 el 12%; en menor escala ingresos demasiado bajos, así como los de más alto ingreso. Vale resaltar que los servicios que se brindan en el Hospital “Dr. Rodolfo Robles V.” están al alcance de los pacientes y son de buena calidad.

2.7.1 Servicios que brinda

Dentro de los servicios que brinda además de su especialidad que es la oftalmológica y auditiva, se cuenta con servicios auxiliares como:

- ✓ Pediatría
- ✓ Neurología
- ✓ Psiquiatría
- ✓ Medicina Interna
- ✓ Laboratorio
- ✓ Rayos X
- ✓ Odontología
- ✓ Banco de Ojos
- ✓ Óptica
- ✓ Farmacia

2.8 DEPARTAMENTO DE TRABAJO SOCIAL

El Departamento de Trabajo Social del Hospital “Dr. Rodolfo Robles V.” del Comité Prociegos y Sordos de Guatemala, está integrado por 25 Trabajadoras Sociales, distribuidas de la siguiente manera:

11 Trabajadoras Sociales prestan sus servicios en Hospitales y Clínicas Oftalmológicas Regionales.

12 Trabajadoras Sociales directamente prestan sus servicios en el Hospital de Ojos y Oídos “Dr. Rodolfo Robles V.”, de las cuales una es Asistente de Dirección Médica y Jefe del Departamento de Trabajo Social; otra, es la coordinadora del Departamento en calidad de Subjefe; de las demás Trabajadoras Sociales, dos están asignadas a cubrir los distintos servicios en la Consulta Externa, y el resto otros programas y servicios que no corresponden a la Consulta Externa.

2.8.1 Misión del Trabajador Social en el Hospital “Dr. Rodolfo Robles V.”

Trabajar con rostro humano, respetando la necesidad y dignidad de los pacientes y su familia.

2.8.2 Misión del Departamento de Trabajo Social en el Hospital “Dr. Rodolfo Robles V.”

Orientar y apoyar al paciente con limitaciones visuales y auditivas, durante su proceso de atención en el Hospital.

2.8.3 Visión

Proveer al paciente con limitaciones visuales y auditivas, especialmente el de bajo recursos económicos, una atención integral de calidad.

Siendo el paciente con problemas visuales y auditivos la razón de ser del Hospital “Dr. Rodolfo Robles V.”, según su misión y visión es importante eficientar aún más los servicios que presta, a manera de lograr agilizar el proceso de atención en beneficio tanto de los pacientes como de la Institución.

2.8.4 Objetivos

Generales

- ✓ Establecer cuota de cooperación de acuerdo a valoración socio económica
- ✓ Promover la integración de grupos de orientación y apoyo por patologías
- ✓ Promover la salud ocular
- ✓ Fomentar la educación continua en el personal del departamento
- ✓ Revisar procedimientos y documentos del Departamento

Específicos

- ✓ Elaborar plan y programación de trabajo anualmente
- ✓ Realizar investigación social del área de acción
- ✓ Revisar, actualizar y discutir procedimientos y documentos del departamento
- ✓ Revisar y actualizar el arancel de cuotas de cooperación del paciente por servicios médicos
- ✓ Orientar y educar a pacientes atendidos y a su familia
- ✓ Realizar referencias inter e intra institucionales
- ✓ Gestionar y movilizar recursos
- ✓ Desarrollar reuniones grupales mensuales de capacitación
- ✓ Administrar fondo de caja chica
- ✓ Supervisión y evaluación sistemática

2.9 METODOLOGÍA DE TRABAJO

✓ En cuanto al Arancel

En cuanto al arancel, el Departamento de Trabajo Social sustenta su intervención bajo el principio “dignificación de la persona”, porque conociendo las necesidades socioeconómicas de las personas con problemas oculares/auditivos, que buscan los servicios del Hospital “Dr. Rodolfo Robles V.”, y no cuentan con los recursos económicos suficientes se les debe apoyar

de acuerdo a su capacidad de pago, por medio de una evaluación socioeconómica.

La valoración socioeconómica permite a las Trabajadoras Sociales, establecer una cuota de colaboración a cada uno de los pacientes por consulta, concientes de que dicha contribución de alguna manera les proporciona Derechos, pero también Obligaciones, lo que permite su dignificación como persona.

Vale resaltar que el Departamento de Trabajo Social tiene la facultad de exonerar consultas, procedimientos y cirugías, después de realizar la valoración socio-económica del paciente y determinar que su situación es de extrema pobreza, y que solamente tiene ingresos de subsistencia,

La metodología para establecer la cuota por consulta y procedimientos a efectuar, utiliza las técnicas siguientes:

- ✓ Observación directa e indirecta
- ✓ Entrevista semi-estructurada
- ✓ Visita domiciliaria

La información recabada a través de las técnicas propias de la profesión, forman parte del expediente médico del paciente, tomando en cuenta los siguientes parámetros:

- ✓ Ingreso familiar global
- ✓ Grupo familiar
- ✓ Vivienda
- ✓ Egresos

Además se hace necesario resaltar que Trabajo Social tiene una función educativa, sustentando el criterio que todo paciente que solicita los servicios del hospital debe contribuir económicamente, ya que los precios son simbólicos lo cual le permite de alguna manera acceder a los servicios que por derecho les corresponde.

✓ **En cuanto a la atención**

Con relación a la atención de pacientes en el Hospital “Dr. Rodolfo Robles V.” por parte de Trabajo Social se tiene la metodología siguiente:

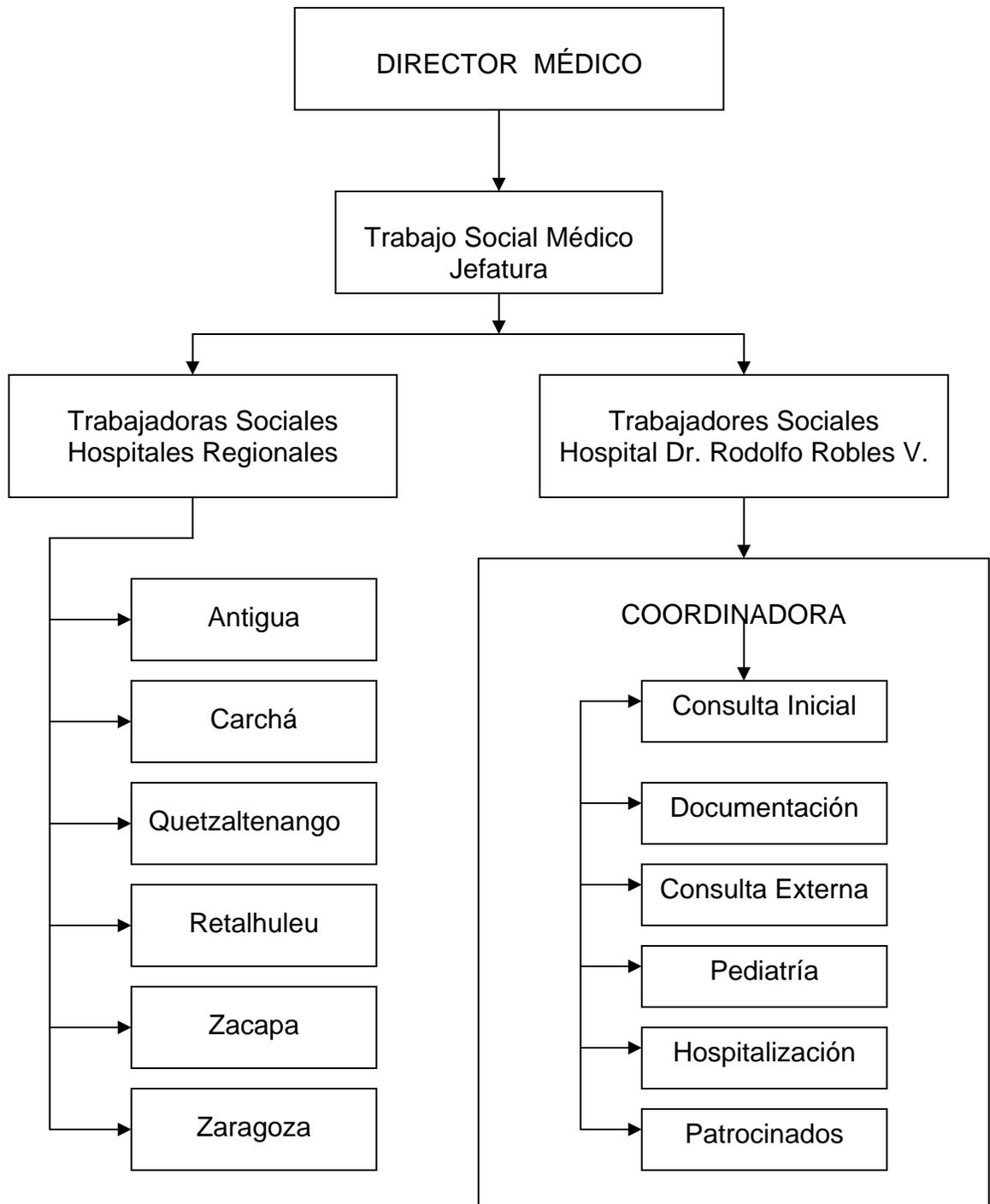
1. La Trabajadora Social del Servicio de consulta inicial, brinda una información general de los servicios que se brindan a todos los pacientes tanto de Oftalmología como de Otología; se establece una cuota de colaboración inicial.
2. Después el paciente es examinado por el médico. Si el problema que presenta, requiere atención médica especializada, es referido por el médico para ser documentado en Trabajo Social.
3. La Trabajadora Social en el Servicio de Documentación realiza un estudio socioeconómico, para determinar su cuota de colaboración por consulta.
4. Luego el paciente pasa con el especialista. El médico lo refiere al Departamento de Trabajo Social, en donde la Trabajadora Social de acuerdo con su valoración socioeconómica le indica el valor de los exámenes y/o procedimientos según orden médica.
5. De ser necesario la Trabajadora Social evalúa la solicitud de referencia al Albergue Temporal a pacientes que vienen de lugares lejanos del área rural, y que lo ameritan socio-económicamente.

6. Independientemente del punto anterior, establece el perfil socioeconómico de los pacientes que requieren ayuda económica para exámenes especiales, los cuales no se efectúan en dicho hospital (extrainstitucionales).
7. Coordinan tratamientos, procedimientos o exámenes tanto intra como extra-institucional que el paciente requiera, según recomendación médica.
8. Efectúa visitas domiciliarias con el fin de verificar la situación socioeconómica del paciente, ayudas por necesidades y problemas.
9. Coordina con Trabajo Social de Hospitales Regionales, los procedimientos ordenados por el médico, estableciendo calendarización de atención y cuota.
10. Extiende constancias al patrono cuando el paciente lo solicita.
11. Realiza gestiones a pacientes en caso de modificación de recetas de lentes, con Vo. Bo. del Médico Jefe de Residentes de Consulta Externa; siendo por error médico o por error de óptica, así como exámenes.
12. Elaboración de informes de patologías y neurologías.
13. Elaboración de Informe mensual estadístico de Trabajo Social de Consulta Externa.
14. Participación mensual en reuniones de supervisión grupal.
15. Participación en investigaciones sobre aspectos socioeconómicos.

2.9.1. Estructura Organizativa de Trabajo Social

En esta estructura se puede apreciar como esta distribuido el profesional de Trabajo Social, como también la cobertura que tiene su participación a nivel nacional.

ORGANIGRAMA DE LA SECCIÓN DE TRABAJO SOCIAL



CAPÍTULO III

OPINIONES DE LOS PACIENTES DEL HOSPITAL “DR. RODOLFO ROBLES V. RESPECTO AL PROCESO DE ATENCIÓN

3.1 PRESENTACIÓN

En este capítulo se ha organizado la información obtenida en la investigación efectuada a la población objeto de estudio en este trabajo de tesis, con el fin de verificar lo planteado en los objetivos e hipótesis.

Es importante resaltar que en la Consulta Externa del Hospital “Dr. Rodolfo Robles V.” se atiende a pacientes con problemas de ojos y oídos, los cuales para poder ser atendidos primero se les orienta de manera general acerca del hospital y los servicios que presta, luego se les clasifica dependiendo el caso, si van a Oftalmología o a Otorrinolaringología.

Independientemente del servicio al cual van a acceder, se ven en la necesidad de pasar más de una vez por el mismo lugar, lo cual incide en que se formen largas filas en cada servicio, trayendo como consecuencia duplicación de esfuerzos por parte del personal e incomodidad por parte de los pacientes, la espera de turno por las largas filas les exaspera, además ocupan más espacio del necesario en los corredores y se dan molestias de aglomeración.

Es importante resaltar que los profesionales en Trabajo Social, deben velar por el buen desarrollo de las acciones encaminadas a la atención en salud de la población en general.

La presente investigación se realizó en el Hospital “Dr. Rodolfo Robles V.” ubicado en la Diagonal 21, 19-19, zona 11, Anillo Periférico, de esta ciudad capital.

Para realizar el trabajo de campo se utilizó como unidades de análisis un universo de 100 pacientes que es el promedio que recibe atención diariamente en la consulta externa del Hospital “Dr. Rodolfo Robles V.”, de lo cual se tomó el 50% a entrevistar según muestra estadística, que hizo un total de 50 personas.

3.2 METODOLOGÍA

Para realizar esta investigación se utilizó el método inductivo que permitió conocer las particularidades de todo el proceso de atención a los pacientes, así como determinar las necesidades y la metodología para eficientar la atención en el Hospital “Dr. Rodolfo Robles V.”

En la ejecución de la investigación se procedió de la siguiente manera:

1. Se realizó una revisión bibliográfica con relación al tema objeto de estudio.
2. Se hicieron observaciones directas durante una semana, para verificar el sistema de atención.
3. Se observó directamente la actitud de los pacientes en las largas filas de espera.
4. Se procedió a pasar la boleta de entrevista a los pacientes por la estudiante investigadora.

5. Se elaboraron cuadros estadísticos con la información debidamente procesada, analizada e interpretada.

Dentro de las técnicas que se utilizaron se tiene la observación que permitió conocer todo el proceso de atención; también entrevistas dirigidas a los pacientes y el fichaje bibliográfico.

3.3. OPINIÓN DE PACIENTES DEL HOSPITAL “DR. RODOLFO ROBLES V.” Y SU SITUACIÓN OFTALMOLÓGICA Y AUDITIVA

En el Hospital “Dr. Rodolfo Robles V.”, se atiende a personas con problemas visuales y auditivos, independientemente de su situación social y económica, por lo cual en este apartado se presentan las generalidades en cuanto a la salud oftalmológica y auditiva de los pacientes, así como su opinión respecto a la atención recibida.

CUADRO 1

ATENCIÓN QUE SOLICITAN LOS PACIENTES ATENDIDOS EN EL HOSPITAL “DR. RODOLFO ROBLES V.”

ATENCIÓN	No.	%
Ojos	41	82
Oídos	9	18
Total	50	100

Fuente: Trabajo de campo, 2003.

En el Hospital “Dr. Rodolfo Robles V.” se atienden problemas oftalmológicos y auditivos, de lo cual se tiene que la mayoría ha solicitado atención de ojos, y es una minoría la que se atiende por oídos.

De esta población la mayoría asiste por reconsulta y primera consulta, siendo una minoría que llega por emergencia.

Independientemente por el tipo de consulta que los pacientes solicitan al Hospital “Dr. Rodolfo Robles V.”, merecen que la atención sea más eficiente, lo que redundará en beneficio de ellos y en la optimización de los recursos de la institución.

CUADRO 2

TIEMPO DE TENER PROBLEMAS OFTALMOLÓGICOS Y/O AUDITIVOS LOS PACIENTES INVESTIGADOS EN EL HOSPITAL “DR. RODOLFO ROBLES V.”

TIEMPO	No.	%
Menos de una semana	8	16
Menos de un mes	6	12
Menos de un año	8	16
De 1 a 5 años	18	36
De 6 a 11 años	4	8
25 años	1	2
Desde su nacimiento	2	4
No contestó	3	6
Total	50	100

Fuente: Trabajo de campo, 2003.

Dentro de los problemas oftalmológicos y auditivos que predominan se tiene: ardor en los ojos, por accidente (golpes o les entró basura), por infecciones leves o severas, genéticos, dolor, picazón; dentro de las que se denominan enfermedades se puede decir: cuando no se habla bien, se le subía la presión del ojo, ver poco, miopía, operación de los párpados, deficiencia visual.

Los problemas de ojos y oídos por lo general son problemas que necesitan evaluación periódica y para toda la vida, a excepción de algunas enfermedades que son curables, de lo cual se tiene que de los entrevistados en la Consulta Externa del Hospital "Dr. Rodolfo Robles V.", en su mayoría tienen entre 1 y 5 años de estar recibiendo atención en salud oftalmológica y auditiva; el 16% menos de un año; otro 16% menos de una semana; y el 12% menos de un mes.

También hay quienes tienen mucho más tiempo como el 2% que llevan 25 años de estar recibiendo atención; otros desde su nacimiento y que cuentan con más años que la mayoría de edad. estos hacen el 4%.

Independientemente del tiempo que tengan los pacientes investigados, su opinión es oportuna, pues la mayoría por tener varios años de asistir al Hospital, pueden valorar objetivamente el tipo de atención que se brinda.

CUADRO 3

FAMILIARES DE LOS PACIENTES ATENDIDOS EN EL HOSPITAL “DR. RODOLFO ROBLES V.” CON PROBLEMAS OFTALMOLÓGICOS Y/O AUDITIVOS

OPINIÓN	No.	%
Sí	35	70
No	15	30
Total	50	100

Fuente: Trabajo de campo, 2003.

En algunos casos los problemas oftalmológicos y auditivos aunque en general no son contagiosos, hay familias que atraviesan el mismo problema en distinta dimensión, de lo cual como se muestra en el presente cuadro, la mayoría de los entrevistados indicaron que algún miembro de su familia tiene problemas oftalmológicos.

Dentro de los familiares de los entrevistados que tienen el mismo o similar problema oftalmológico, se tiene que algunos dijeron que su cónyuge, otros que sus hijos, varios dijeron que su abuela, esposa e hijos usan lentes, unos manifestaron que sus hermanos y tíos paternos; también hubo quienes hicieron mención que su madre; padres, algunos dijeron que sus nietos.

Muchas veces las personas se enteran de los servicios que brindan algunas instituciones por diferentes fuentes, según opinión de los entrevistados se enteraron del Hospital “Dr. Rodolfo Robles V.” por sus familiares el 42%, (por su abuelo y padres; porque su esposa es paciente, por su hija que ahí fue operada,etc); por amigos y vecinos el 30%; el 6% se entero por su médico particular; otros indicaron que el hospital “Dr. Rodolfo Robles V.” es muy conocido.

3.3.1. Metodología de atención en la Consulta Externa del Hospital “Dr. Rodolfo Robles V.”

En el Hospital “Dr. Rodolfo Robles V.” ha ido en aumento el número de pacientes que solicitan atención, por lo cual se hace necesario ir realizando cambios para eficientar los servicios, por lo que en este apartado se presentan las opiniones de los entrevistados en cuanto a la atención que reciben.

CUADRO No. 4

¿EL MÉDICO QUE LO ATIENDE EN EL HOSPITAL “DR. RODOLFO ROBLES V.” LE EXPLICA SU PROBLEMA?

OPINIÓN	No.	%
Sí	38	74
No	6	12
No contestó	6	12
Total	50	100

Fuente: Trabajo de campo, 2003.

En el presente cuadro la mayoría de los pacientes entrevistados manifestaron que el médico sí les evalúa y explica el problema que les está afectando, de la manera siguiente:

- Bien explicado
- Con ética profesional
- Con dibujos
- Verbalmente, pero que a veces no quedan satisfechos
- El médico es un poco serio, por lo tanto se le dificulta preguntar.
- Les han explicado en pocas palabras por lo cual le entendieron poco;
- Les cuesta entender, la explicación es muy rápida y el médico no se los repite.

El porcentaje que respondió negativamente señaló: que aun no les han explicado porque todavía les van a hacer exámenes; también porque les iban a hacer otro examen; además que la primera vez no hubo explicación, alguien manifestó que hasta que llegó el tío del paciente y pidió explicación el médico hablo con él.

La demanda que tiene el Hospital es altísima, por ser el único con las especialidades de ojos y oídos, según información, diariamente se atiende un estimado entre 400 – 500 pacientes (1ª. Consulta de adultos y niños, reconsulta, hospitalización, etc.)

Esta demandó que las autoridades del Hospital definan nuevas estrategias de comunicación e información, como también de atención.

Es importante que los médicos tomen en cuenta que la mayoría de pacientes que asisten al Hospital poseen un bajo nivel de escolaridad, utilicen un lenguaje más sencillo.

Se reconoce que los médicos no pueden invertir más tiempo en los tiempos, pues existe mucha demanda, aproximadamente atienden 30 `pacientes diarios, situación a la que deben ponerle atención las autoridades del Hospital y crear mecanismos de atención más ágiles.

CUADRO No. 5

OPINIÓN RESPECTO A LA ATENCIÓN QUE HAN RECIBIDO LOS PACIENTES DEL HOSPITAL “DR. RODOLFO ROBLES V.”

OPINIÓN	No.	%
Excelente	1	2
Muy buena	1	2
Buena	45	90
Regular	3	6
Total	50	100

Fuente: Trabajo de campo, 2003.

Los resultados indican que la mayoría considera que la atención que reciben es buena, argumentando:

- En su mayoría hacen referencia que algunas enfermeras no atienden como se debe.
- Que aunque los médicos no explican bien, los servicios son buenos
- Otros que aunque sea tarde no lo han dejado de atender.
- También hubo quienes se refirieron a que es económico, curan bien y tienen buenos aparatos.

- Que fueron atendidos bien por la Trabajadora Social, enfermeras y médicos todos fueron muy atentos.
- En general los médicos los han tratado con fineza.
- Otros dicen que han tenido suerte que los examinen bien, sin embargo ha pasado el tiempo y no han sentido ninguna mejoría.
- Los pacientes han observado que el único inconveniente que tiene el Hospital, “es el mucho tiempo de espera”.

CUADRO No. 6

TIEMPO QUE DEBEN ESPERAR LOS PACIENTES DEL HOSPITAL “DR. RODOLFO ROBLES V.” PARA QUE LOS ATIENDAN

TIEMPO	No.	%
1 hora	2	4
2 horas	3	6
3 horas	15	30
4 horas	22	44
5 horas	7	14
más 5 horas	1	2
Total	50	100

Fuente: Trabajo de campo, 2003.

Esto demuestra que los pacientes deben esperar mucho tiempo para poder ser atendidos, lo que hace deficiente el servicio, ya que según los entrevistados indicaron algunos que se debería respetar la hora que le indican

al paciente que se presente, porque es demasiado tiempo que deben de esperar en reconsulta.

En el Hospital “Dr. Rodolfo Robles V.” se hace necesario realizar algunos cambios de atención para eficientar los servicios, ya que dicho sistema en su momento pudo haber sido eficaz, pero debido a la superpoblación que solicita los servicios se deben de establecer algunos cambios.

Al analizar los resultados obtenidos se puede establecer que la mayoría de pacientes investigados invierten aproximadamente de tres horas en adelante cuando asisten a al hospital, sumado a esto el tiempo para trasladarse, más cuando son del interior.

CUADRO 7

¿DEBEN HACER FILA PARA PASAR A CADA SERVICIO LOS PACIENTES DEL HOSPITAL “DR. RODOLFO ROBLES V.”?

OPINIÓN	No.	%
Sí	37	74
No	10	20
No contestó	3	6
Total	50	100

Fuente: Trabajo de campo, 2003.

La mayoría de los entrevistados en el Hospital “Dr. Rodolfo Robles V.” indicó que sí deben hacer fila en cada servicio para ser atendidos.

Del grupo que manifestó que sí hacen fila para ser atendidos expresan lo siguiente:

- Se debe evitar aglomeraciones
- Mantener el orden
- Es bueno hacer fila pero no en todos los servicios
- Han esperado más de dos horas en la cita indicada
- Donde más fila se hace es en la caja
- Son las enfermeras las que les dicen que tienen que hacer fila
- Algunos pacientes por su edad tienen el apoyo de algunos de sus familiares para hacer la fila
- Son muchas filas y deben tener paciencia
- Es bueno porque a veces no se respeta el orden

Según se muestra en el cuadro 8, los pacientes del Hospital “Dr. Rodolfo Robles V.”, antes de ser atendidos en la clínica especializada deben de pasar por otros servicios a veces hasta más de una vez, de acuerdo con la opinión de los entrevistados se tiene que el más alto porcentaje que hace el 34%, antes de que sean atendidos en la clínica especializada que les corresponde pasan 2 veces a Trabajo Social, a Preconsulta, Caja, Registros Médicos y Enfermería 1 vez.

Algunos otros que hacen el 8% solamente les toca pasar por Trabajo Social, Caja y Enfermería, por el tipo de atención que solicita; otro 8% indicó que solamente a Trabajo Social y a Enfermería, luego a la Clínica Especializada; un 8% únicamente Caja, Enfermería y su Clínica Especializada.

Como se puede ver el rol de Trabajo Social en la atención a los pacientes del Hospital “Dr. Rodolfo Robles V.” es protagónico, ya que por cada consulta los pacientes pasan por Trabajo Social, además se debe tomar en cuenta que hay

que buscar los mecanismos para que los pacientes no tengan que hacer tantas filas para poder ser atendidos, lo cual hace deficiente el servicio.

Respecto a la necesidad de pasar más de una vez por cada servicio, el 76% considera que no es necesario; solamente el 22% dijeron que sí; el 2% no opinó.

Dentro del grupo que opinó que sí es necesario pasar por el mismo servicio, argumentaron lo siguiente:

- Es necesario para que halla orden y un mejor control
- Mientras mejor control se lleve es mejor la atención
- Es necesario obtener información y seguir todos los pasos
- Son requisitos indispensables y el paciente no puede evitarlos

Los que opinan que no es necesario manifiestan lo siguiente:

- Cuando no se conoce se tiene que andar preguntando
- Es aburrido, es cansado ir y venir
- Por falta de coordinación los hacen dar muchas vueltas
- Mucho movimiento da desesperación y pérdida de tiempo, lo que podría simplificarse
- Muchos pacientes en su trabajo les dan permiso y cuentan con poco tiempo
- Pérdida de tiempo en enfermería
- La demora es cansada, porque a veces son personas de edad avanzada
- A veces llegan con dolor y quieren que los vean lo más pronto posible
- Se deberían evitar algunas gestiones
- Madrugan y desean que los atiendan rápido
- Se dan casos que llegan por emergencia

CUADRO 9

OPINIÓN DE LOS PACIENTES RESPECTO AL AMBIENTE HOSPITALARIO

OPINIÓN	No.	%
Es adecuado	45	90
No es adecuado	3	6
Regular	1	2
No contestó	1	2
Total	50	100

Fuente: Trabajo de campo, 2003.

La mayoría opina que el ambiente hospitalario que han observado mientras esperan ser atendidos es adecuado por las razones siguientes:

De lo anterior se tienen las razones siguientes:

- Es adecuado, aunque se necesita un ventilador
- Con frecuencia revisan la limpieza del baño
- Hay donde sentarse, es agradable y limpio
- Es más tranquilo que en otros hospitales
- La atención es buena pero el tiempo de espera es demasiado
- Hay ventilación, hay luz y buena limpieza en las salas, no así en los baños.
- Que las personas hablen quedo, porque a veces no se oye en la sala cuando los llaman

En general los pacientes pasan mucho tiempo en el hospital mientras esperan que los atiendan, por lo cual se consideró prudente conocer en qué ocupan su

tiempo. El 38% manifestó que ocupan su tiempo en platicar; el 34% dijeron que sin hacer nada; el 26% en leer; y el 2% no dio respuesta a la pregunta.

En general lo más que pueden hacer los pacientes mientras esperan que sean atendidos es leer y/o dialogar con otros pacientes, o solamente esperar aunque les parezca aburrido, por lo cual sería interesante que las Trabajadoras Sociales aprovecharan el tiempo de espera de los pacientes implementando algunas charlas educativas relacionadas con la salud, específicamente la salud visual y auditiva.

Trabajo Social en el Hospital “Dr. Rodolfo Robles V.”

Una de las primeras áreas de intervención del Trabajo Social, es la de salud, de igual manera en el Hospital “Dr. Rodolfo Robles V.” desde su creación se cuenta con un Departamento de Trabajo Social, jugando un papel trascendental en la atención a los pacientes, por lo cual en este apartado se presentan algunas opiniones relacionadas con el trabajo que realizan.

CUADRO 10

IMPORTANCIA DE QUE EN EL HOSPITAL “DR. RODOLFO ROBLES V.” EXISTA TRABAJO SOCIAL

OPINIÓN	No.	%
Sí	44	88
No contestó	6	12
Total	50	100

Fuente: Trabajo de campo, 2003.

Según los resultados la mayoría está de acuerdo de que exista la oficina de Trabajo Social en el Hospital, señalando entre otras cosas lo siguiente:

- Informan bien
- Los ayudan si no pueden pagar
- Evalúan la situación económica de los pacientes
- Sí el paciente trabaja, evalúan cuánto podría pagar.
- Les asignan una cuota de consulta de acuerdo a sus ingresos
- Los evalúan y orientan referente al costo y pagan un poco menos que con los doctores particulares
- Corroboran los datos y los aspectos económicos
- Les brindan apoyo en la solución de algunos problemas que afrontan
- Las Trabajadoras Sociales les brindan un excelente servicio
- Atienden rápido, orientan bien y ayudan en todo

Con relación a la diferencia que observan los pacientes entrevistados entre una Trabajadora Social y otro profesional, argumentaron lo siguiente:

1. “La Trabajadora Social les explica bien con amor, amabilidad y buena orientación, hablan con cortesía
2. Los problemas tanto de ojos como de oídos lo explican bien, así como lo de los exámenes
3. Por su forma de tratar al paciente, ellas son más amables, que las demás personas que trabajan allí
4. Siempre se encuentran trabajando, van más al fondo de la situación del paciente tanto por su enfermedad como en su situación social y económica”.

A manera de ampliación en cuanto a la eficiencia y eficacia de los servicios que se brindan en el Hospital “Dr. Rodolfo Robles V.”, se toman en cuenta las observaciones que los pacientes hicieron durante la entrevista, las cuales tienen relevancia y por ser muy puntuales se dan a conocer a continuación:

- “Contar con enfermeras jóvenes, porque algunas no tienen paciencia y que brinden mejor atención
- Dar cursos de relaciones humanas especialmente a las enfermeras, porque las enfermeras antiguas tienen más prepotencia aún entre ellas mismas
- Mejorar la información médica, que el médico explique al paciente, porque si no se le pregunta él no explica y les quedan muchas dudas
- Utilizar un micrófono cuando el Dr. llame al paciente
- Que atiendan rápido las emergencias
- Evaluar más a fondo especialmente a las personas del interior, porque pagan hospedaje, alimentación y pasajes
- Horarios flexibles para los pacientes que vienen del interior
- Ampliar el programa en Quetzaltenango, capacitar al personal, porque las secretarias y enfermeras tratan muy groseramente a los pacientes
- Que la primera consulta cambie de horario por la sacada de número
- En casos delicados que el mismo médico lo vea dos veces

- Evitar pérdida de tiempo, ser puntuales cuando le dan la cita y que sean menos distanciadas
- Que no se pase por muchos servicios, esto provoca descontento
- Control en las diferentes áreas, limpieza del sanitario, desodorante ambiental y ventilador
- Orientación a pacientes en cuanto a su comportamiento en los pasillos
- Que los exámenes sean más económicos
- Ampliar el espacio de espera para sentarse
- Que en Caja halla sencillo para dar vuelta”.

CAPÍTULO IV

LA IMPORTANCIA DE IMPLEMENTAR UN MODELO DE ATENCIÓN EFICIENTE Y EFICAZ EN EL HOSPITAL INVESTIGADO

La salud tanto individual como colectiva, es resultado de las complejas interacciones entre los procesos biológicos, ecológicos, culturales, económicos y sociales que se dan en la sociedad.

La situación de salud de los diferentes conjuntos sociales, es una de las maneras a través de las cuales se expresan los procesos más generales que caracterizan una sociedad. Por ello, la salud visual no es solo producto de condicionantes genéticas biológicas, sino también un resultado de las relaciones sociales predominantes.

Para atender la problemática de salud, el sistema público se ha organizado en diferentes niveles de atención, con sus procedimientos y métodos; también han surgido otras instituciones con atención especializada. Para Guatemala, es importante contar con una entidad especializada en problemas de ojos y oídos, como lo es el Hospital Dr. Rodolfo Robles Valverde, que pertenece al Comité Pro-Ciegos y Sordos de Guatemala, ésta es una institución privada, no lucrativa, impulsada hacia el futuro por directivos y personal multidisciplinario, totalmente dedicado a la prevención y atención de la ceguera y sordera, a la educación y rehabilitación de las personas en quienes estas deficiencias son inevitables.

Pese al prestigio, demanda y trascendencia nacional que tiene actualmente este Hospital, es necesario que de acuerdo a su crecimiento en cobertura y demanda revise sus procedimientos de atención, ya que este estudio ha

permitido establecer que existen algunos problemas de atención que bien merecen ser identificados y buscar alternativas de solución. Con base al trabajo de campo realizado y presentado en el capítulo que antecede, es importante promover cambios en el proceso de atención al paciente, a manera de brindar un mejor servicio de atención, así como minimizar el tiempo de atención y espacio, específicamente en la Consulta Externa.

Ante esta situación se pretende en este capítulo invitar a la reflexión a las autoridades actuales del Hospital, para que definan un modelo de atención congruente con la realidad y que considere lo siguiente:

- perfil de la población beneficiaria
- recursos humanos
- infraestructura, etc.

Esto fortalecerá al Hospital, pues un sistema de salud no solo constituye una administración descentralizada, sino también, debe estar en condiciones de ofrecer a sus usuarios(as) una atención médica que se caracterice por su calidad, equidad y eficiencia. En otras palabras, el Hospital, Dr. Rodolfo Robles estará orientando sus servicios hacia una excelencia gerencial y técnica,

Se reconoce que los hospitales son las instituciones de más compleja administración, coexisten en ellos centenares tipos de empleo, distribuidos en un sinnúmero de departamentos independientes, que deben estar bien conducidos para que los servicios de salud no se conviertan en una verdadera torre de babel. Aunque sea complejo es importante revisar la rutina y los procedimientos diarios, en procura de brindar una adecuada atención médica.

Ante esta situación, se sugiere que el Hospital que fue objeto de estudio en este trabajo de tesis, revise y analice su situación actual en cuanto a procedimientos de atención por las razones siguientes:

- Muchas veces el personal que labora dentro de un Hospital, poco conocen en general del espectro de actividades realizadas en las distintas áreas y con frecuencia no están familiarizados con la totalidad del escenario hospitalario.
- Es evidente que en los últimos años se ha incrementado la demanda de servicios.
- Aunque se ha tratado de mejorar la atención, por ejemplo en la consulta externa, estas mejoras no responden a un estudio previo, ni con la participación de todos(as) los involucrados (personal que labora en la Consulta Externa), razón por la que debe buscarse el consenso para que exista un compromiso en conjunto de mejorar la atención.
- Es necesario que se definan procedimientos rápidos de atención para eliminar los mecanismos burocráticos actuales.

Una mejoría significativa del servicio al paciente, así como una reducción de costos sin necesidad de inversiones en infraestructura, puede ser un plan piloto que permita aplicar modernas metodologías de análisis y diseño de procesos, en diversos hospitales y clínicas privadas del país.

Por lo tanto es de vital importancia que el Hospital “Dr. Rodolfo Robles V.” tome en cuenta que aunque se brinda un buen servicio en las distintas especialidades, se hace necesario mejorar la metodología de atención para que esta sea eficiente y eficaz, procurando que el proceso de atención al paciente desde que solicita el servicio hasta que egresa del hospital, sea satisfactorio.

4.1. VENTAJAS DE UN EFICIENTE MODELO DE ATENCIÓN

- Asegurar y optimizar los recursos humanos, materiales y financieros, así como brindar los servicios que permitan alcanzar los propósitos de la institución.
- Implementar un sistema integral de atención de manera coordinada, que contribuya a la prestación eficiente de los servicios médico-hospitalarios.
- Se mantendrá una estrecha coordinación entre los departamentos y secciones del hospital, lo que redundará en una atención oportuna y efectiva para los usuarios(as), pues los pacientes son la razón de ser del hospital.
- Se minimizará el tiempo de atención y se puede utilizar de mejor manera la infraestructura.

4.2. IMPORTANCIA DE IMPLEMENTAR UN PROGRAMA EDUCATIVO PARA LOS USUARIOS(AS) DEL HOSPITAL

Actualmente los usuarios y usuarias que asisten diariamente a la consulta externa permanecen aproximadamente de 2 a 3 horas, tiempo que debe aprovecharse y el Hospital debe promover un Programa Educativo sobre la salud visual, el cual tendrá como objetivo lo siguiente:

- Informar y sensibilizar a los usuarios(as) sobre los problemas de salud visual.

- Difusión de información específica de los servicios que brinda el Hospital.
- Concienciar a los usuarios(as) para que hagan uso adecuado y efectivo de los servicios y recursos que ofrece el Hospital.

CONCLUSIONES

1. Los pacientes que se atienden en el Hospital “Dr. Rodolfo Robles V.” en su mayoría corresponden al sexo femenino; son ladinos; se encuentran entre los 6 a 85 años de edad; provienen de los distintos puntos de la ciudad capital; también en su mayoría refieren ser casados; y profesan la religión católica.
2. Con relación al nivel educativo de los pacientes, predominan los que tienen el diversificado completo, en casi igual porcentaje los que no tienen la escuela primaria completa; de igual manera viven en hogares integrados por el cónyuge y sus hijos; en cuanto a su ocupación u oficio la mayoría se desempeñan como amas de casa; y de los ingresos que perciben se encuentra entre los Q. 1,501.00 a Q. 2,000.00.
3. En el Hospital “Dr. Rodolfo Robles V.” se brinda atención oftalmológica y auditiva, sin embargo predominan los pacientes que solicitan atención de ojos, predominando los que se atienden en reconsulta.
4. Para resolver las dificultades oftalmológicas y/o auditivas no se mide tiempo ni el espacio, no obstante los pacientes atendidos en el Hospital “Dr. Rodolfo Robles V.” en su mayoría tienen entre 1 a 5 años de tener este tipo de problemas.
5. Son diversas las fuentes por las cuales los pacientes del “Dr. Rodolfo Robles V.” se han enterado de los servicios, predominando los que se enteraron por familiares, que con anterioridad ya habían recibido el servicio.

6. Es importante que los médicos que evalúan a los pacientes les expliquen su problema con lenguaje sencillo, acorde a su nivel de escolaridad, sin embargo, la mayoría opinan que el médico no les explican, no obstante la atención que han recibido ha sido buena.
7. Realmente el tiempo que los pacientes esperan para ser atendidos en el Hospital “Dr. Rodolfo Robles V.” a pesar de ser privado es demasiado lo que espera, por la metodología de atención, por las largas filas que deben hacer antes de pasar a la clínica especializada.
8. Aunque los pacientes consideran que no es necesario pasar más de una vez por algún servicio, lo hacen debido al proceso de atención, aunque para muchos el ambiente es adecuado para la espera, la mayoría se pasa el tiempo platicando.
9. Es relevante el trabajo que realiza Trabajo Social en el Hospital “Dr. Rodolfo Robles V.”, ya que según la opinión de la población entrevistada a diferencia de otros profesionales atienden con paciencia y dedicación a los pacientes.
10. En la Consulta Externa del Hospital “Dr. Rodolfo Robles V.” los pacientes pasan más de una vez por el mismo servicio después de ser atendidos en la clínica especializada, lo cual causa molestia y pérdida de tiempo tanto para los pacientes como para los profesionales que atiende.

RECOMENDACIONES

1. Se sugiere que en coordinación multidisciplinaria en el Hospital “Dr. Rodolfo Robles V.”, se haga énfasis en que los médicos deben explicar a los pacientes el problema que atraviesan, y el porqué de los tratamientos o procedimientos que se le prescriban.
2. En coordinación multidisciplinaria se deben de proponer cambios sustanciales en la metodología de atención, a manera de minimizar el tiempo de espera para los pacientes, desde puntos de vista de las diferentes disciplinas que intervienen en la atención.
3. Que el Departamento de Trabajo Social del Hospital “Dr. Rodolfo Robles V.”, unifique criterios en la metodología de atención, a manera de lograr que los pacientes no tengan que pasar más de una vez por el mismo servicio. Además que tome en cuenta la necesidad de suprimir algunas acciones que se consideran repetitivas en el proceso de atención.
4. Que en el Hospital “Dr. Rodolfo Robles V.” se implemente un sistema de computación en red en todos los departamentos y servicios donde se cuente con Trabajadoras Sociales.

BIBLIOGRAFÍA

1. Ander Egg, Ezequiel. "Diccionario de Trabajo Social". Segunda edición. Editorial Lumen. Buenos Aires, Argentina, 1995.
2. Ander-Egg, Ezequiel y José María Aguilar. "Administración de Programas de Trabajo Social". Editorial Hvmantas. Buenos Aires, Argentina, 1991.
3. Ander-Egg, Ezequiel. "Diccionario de Trabajo Social". Editorial ECRO-OLPH- Buenos Aires Argentina, 1974.
4. Barrios, Oscar. "El Enfoque de Procesos: Cómo Mejorar la Atención en los Hospitales". Sección Economía y Gestión. <http://www.dii.uchile.cl/revistas/ecoges12/r4.htm>. s/p. Marzo – abril 2000.
5. Blakiston. "Diccionario Breve de Medicina". Primera edición en español. Traducida de la Tercera edición en Inglés. Editorial Copilco. México, 1983.
6. Centro Interamericano de Estudios de Seguridad Social -CIEES-. "Tecnologías de la Información en las Instituciones de Seguridad Social". s/e. México, 2002.
7. Comité Nacional Pro Ciegos y Sordomudos. "Breve Reseña Histórica del Comité Prociegos y Sordos de Guatemala". Documento. Guatemala, 2003.

8. Comité Nacional Pro Ciegos y Sordomudos. "Prevenir la Ceguera es un Derecho Humano". Revista. s/e. Guatemala, s/f.
9. Comité Nacional Pro Ciegos y Sordomudos. "Lotería Santa Lucía: Para Convertirse en Millonario y Hacer Obra Social". Revista No. 1. Año 1. Guatemala, octubre de 1997.
10. Comité Nacional Pro Ciegos y Sordomudos. "Los Ciegos ven y los Sordos Oyen". Periódico Suplemento Especial de los 50 años. Guatemala, Revista No. 1. Año 1. Guatemala, octubre de 1997.
11. De León, Romeo. "Hospital De Ojos y Oídos Dr. Rodolfo Robles V.". Guatemala, 2002.
12. Escuela de Trabajo Social. Área de Formación Profesional Específica. "Boletín Informativo". Guatemala, septiembre de 1999.
13. García, Ana María. "Trabajo Social Individual y Familiar". Programa de Extensión de la Escuela de Trabajo Social de la Universidad de San Carlos de Guatemala. Guatemala, 2,000.
14. Ludin, P. y M. Rosental. "Diccionario de Filosofía y Sociología". Colección Textos Filosóficos No. 4. Departamento de Publicaciones. Facultad de Ciencias Económicas. Universidad de San Carlos de Guatemala. Guatemala, 1977.

15. Kisnerman, Natalio y David Mustieles Muñoz. “Sistematización de la Práctica en Grupos”. Colección Políticas, Servicios y Trabajo Social. Editorial Lumen - Hvmánitas. Buenos Aires, Argentina, 1997.
16. Kisnerman, Natalio. “Salud Pública y Trabajo Social”. Editorial Hvmánitas. Buenos Aires, Argentina, 1990.
17. Microsoft Corporation. Enciclopedia Microsoft® Encarta® 98.
18. Pratt Fairchild, Henry, “Diccionario de Sociología”, Editorial Fondo de Cultura Económica, México, 1984.
19. Programa de Naciones Unidas Para el Desarrollo -PNUD-. “Desarrollo Humano y Pacto Fiscal”. Editorial EDISUR, S. A. Guatemala, 2002.
20. Rosemberg, Jerry M. “Diccionario de Administración y Finanzas”. Editorial CENTRUM. Barcelona, España, 1989.
21. Torrente Ballester, Gonzalo. “Diccionario Everest”. Editorial Everest, S.A. Buenos Aires, Argentina, 1995.
22. Wellmann de Gaitán, Georgina. “Atribuciones del Departamento de Trabajo Social del hospital “Dr. Rodolfo Robles V.”. Departamento de Trabajo Social de la División Médica del Hospital “Dr. Rodolfo Robles V.”. Guatemala, enero 2003.
23. Wellmann de Gaitán, Georgina. “Contribuciones por Servicios Médicos”. Departamento de Trabajo Social de la División Médica del Hospital “Dr. Rodolfo Robles V.”. Guatemala, enero 2001.

24. Wellmann de Gaitán, Georgina. “Contribuciones por Servicios Médicos”. Departamento de Trabajo Social de la División Médica del Hospital “Dr. Rodolfo Robles V.”. Guatemala, enero 2004.