

## Informe

# Evaluación final

**Proyecto de Cooperación al Desarrollo:  
“Atención primaria y acceso al medicamento a personas de escasos recursos”**

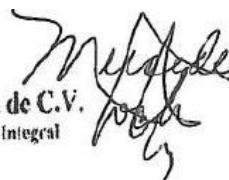
Financiado por: AACID- Agencia Andaluza de Cooperación Internacional para el Desarrollo  
Entidad Beneficiaria Local: Farmacéuticos Sin Fronteras / Fundación Padre Arrupe de El Salvador  
Nº Expediente: 0C245/2015

Versión Final

Elaborado por

Mercedes Gómez y Asociados S. A de C.V  
Evaluadora: Inga. Mercedes Gómez, MSIE  
Equipo de campo: Yanira Gómez y Nancy Espinoza

 M.G.R. & Asociados, S.A. de C.V.  
Apoyando el Desarrollo Humano Integral



El Salvador, agosto 2017

# Contenido

<b>PRESENTACIÓN .....</b>	<b>1</b>
<b>I. RESUMEN EJECUTIVO .....</b>	<b>2</b>
<b>II. INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>6</b>
A. <i>OBJETIVOS DE LA EVALUACIÓN FINAL .....</i>	<i>6</i>
B. <i>DATOS GENERALES DEL PROYECTO EVALUADO .....</i>	<i>6</i>
<b>III. DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO Y CONTEXTO .....</b>	<b>7</b>
A. <i>CONTEXTO Y JUSTIFICACIÓN DE LA INTERVENCIÓN .....</i>	<i>7</i>
B. <i>DESCRIPCIÓN DE RESULTADOS Y ESTRATEGIAS DE INTERVENCIÓN.....</i>	<i>9</i>
<b>2. ENFOQUE METODOLÓGICO .....</b>	<b>11</b>
A. <i>PREGUNTAS DE LA EVALUACIÓN Y SELECCIÓN DE FUENTES DE VERIFICACIÓN PARA LA EVALUACIÓN.....</i>	<i>11</i>
B. <i>FASES DE LA EVALUACIÓN – TIPO DE INFORMACIÓN Y TÉCNICAS UTILIZADAS .....</i>	<i>14</i>
<b>3. ANÁLISIS Y RESULTADOS.....</b>	<b>16</b>
3.1 <i>EFICACIA EN el cumplimiento de los resultados y objetivos .....</i>	<i>17</i>
3.2 <i>EFICIENCIA y viabilidad.....</i>	<i>29</i>
3.3 <i>Impacto conseguido y esperado .....</i>	<i>30</i>
3.4. <i>Sostenibilidad.....</i>	<i>34</i>
3.5 <i>Apropiación y fortalecimiento institucional .....</i>	<i>35</i>
3.6 <i>Enfoque de Género y Desarrollo .....</i>	<i>37</i>
3.7 <i>Sostenibilidad ambiental .....</i>	<i>39</i>
3.8 <i>Respeto a la diversidad cultural .....</i>	<i>40</i>
3.9 <i>Coordinación y complementariedad (valor agregado) .....</i>	<i>41</i>
<b>4 CONCLUSIONES.....</b>	<b>41</b>
<b>5 RECOMENDACIONES.....</b>	<b>42</b>
<b>6 ANEXOS.....</b>	<b>:ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.</b>

## Presentación

El presente documento contiene el proceso y resultados de la evaluación final de la ejecución del Proyecto Social denominado "**Atención primaria y acceso al medicamento a personas de escasos recursos**" implementado por la organización Farmacéuticos Sin Fronteras de España (FSFES) con la colaboración de la Fundación Padre Arrupe de El Salvador (FUPAES) en EL Salvador, América Central. Para la evaluación se han considerado los criterios establecidos por la Agencia Andaluza de Cooperación Internacional para el Desarrollo (AACID) establecidos en los Términos de Referencia aprobados para la evaluación.

La intervención definió como objetivo mejorar la atención en los servicios integrales de salud en la Clínica Asistencial Padre Arrupe en Soyapango y sus alrededores. El costo total del Proyecto asciende a 105.250 euros, de los cuales; la Agencia Andaluza de Cooperación Internacional para el Desarrollo (AACID) aportó la suma de 80,000 euros (76%), Farmacéuticos Sin Fronteras; 2,600 euros (2%) y la Fundación Padre Arrupe 22,650 euros (22%)

Según los documentos examinados el Proyecto se ejecutó en el período de seis meses a partir del 17 de junio hasta diciembre del año 2016. El socio local inició la ejecución de algunas de las actividades con fondos propios y el primer desembolso se realizó hasta el mes de septiembre del mismo año. Las actividades finalizaron dentro del plazo estipulado. AACID autorizó una ampliación del plazo para la presentación de la documentación del informe final e informe de evaluación hasta el 17 de septiembre de 2017.

El presente documento contiene los resultados de la valoración de los ocho criterios que manda la AACID e incluye el análisis, así como los resultados. En la evaluación se consideran los principios operativos y prioridades horizontales del Plan Andaluz de la Cooperación al Desarrollo (PACODE 2015-2018).

La metodología consistió en diferentes modalidades de recopilación de información y de fuentes, tales como las opiniones y encuestas con la participación de los diferentes beneficiarios del Proyecto, así como personal de la Clínica Arrupe. Se anexan las evidencias de los indicadores relativos a los objetivos, los resultados de las consultas realizadas con los beneficiarios y, documentos que respaldan las conclusiones y recomendaciones..

## I. Resumen Ejecutivo

Con fondos de la subvención de Agencia Andaluza de Cooperación Internacional para el Desarrollo (AACID), la organización española Farmacéuticos Sin Frontera de España y la Fundación Padre Arrupe de El Salvador, como instituciones beneficiarias, han implementado el Proyecto nominado "Atención primaria y acceso a medicamentos a personas de escasos recursos en el municipio de Soyapango y sus alrededores" ubicado en El Salvador, país de Centro América. El Proyecto -en adelante- se ejecutó durante los meses de junio a diciembre de 2016 con un costo total de 105, 250 euros, donde el aporte de AACID representó el 76%.

Las intervenciones se realizaron en la Clínica de Padre Arrupe ubicada exactamente en el municipio de Soyapango; al este de la capital de El Salvador y cubre también otros municipios densamente poblados del país. El objetivo general ha sido orientado a la satisfacción de las necesidades de salud de las zonas periféricas de Soyapango. Y, el objetivo específico es de "Satisfacer las necesidades de servicios básicos de salud: medicina general y exámenes especializados en la Clínica de Padre Arrupe".

La Clínica Padre Arrupe funciona desde el año 2008 y cuenta con servicios integrales de salud, siendo importante la consulta externa, medicina general y especialidades. También cuenta con servicio de exámenes de laboratorio. La problemática de las poblaciones de escasos recursos en el país para la atención de la salud, especialmente en las áreas rurales o alejadas de la capital; no han sido resueltas por el sector público. La Clínica Padre Arrupe en Soyapango, ha visto incrementada la demanda de servicios de estas poblaciones. De manera que, la infraestructura del edificio no permitía atender rápidamente a los usuarios y el tiempo de espera se incrementó especialmente en largas filas para buscar expedientes y en farmacia, la ausencia de medicamentos recetados para el restablecimiento de la salud a precios accesibles y; en general se consideraba que la atención no era adecuada a las expectativas.

Este Proyecto resulta importante porque la Clínica funciona como una alternativa de salud para acceso a personas de escasos recursos de la zona. Los datos de la Encuesta de Hogares de Propósitos Múltiples de El Salvador mostraron en el 2014 que solamente el 76% de la población del país puede acceder a servicios de salud en el sector público. El resto es atendido por el Seguro Social y otras clínicas privadas y organizaciones de desarrollo.

En este contexto, la subvención de la Agencia de Cooperación ha permitido que se implementen cuatro acciones sustantivas como resultados esperados del Proyecto: 1) Realización de mejoras en el área de recepción y archivo de expedientes, 2) Dotación de mobiliario y equipo para las áreas de atención, 3) Ampliación del área de farmacia, 4) Optimización de la gestión administrativa y técnica de la Clínica.

Este año se encargó la realización de la evaluación final de dicho Proyecto con el fin de verificar los criterios de la cooperación andaluza como parte de los acuerdos en el PACODE 2015-2018 De manera que la evaluación se realizó durante el mes de junio a julio del presente año.

El equipo consultor realizó un proceso metodológico participativo considerando no solamente la revisión documental e informes del Proyecto, sino técnicas tales como la realización de un grupo de enfoque de usuarios del servicio de salud que atienden de manera recurrente a la Clínica, encuestas a 40 usuarios en la consulta externa, usuarios al finalizar el proceso de farmacia y, además entrevistas con personal médico y enfermeras. De una manera que la evaluación consideró 75 informantes claves que emitieron opiniones y valoraron los resultados y logros del Proyecto. Esta metodología con diversas técnicas permite luego triangular la información con el análisis de datos, observación directa y criterio técnico de la evaluadora que indagó e examinó las evidencias presentadas.

Los criterios de calidad valorados son nueve: 1) eficacia en el cumplimiento de los resultados planificados, 2) eficiencia y viabilidad, 3) impacto conseguido y esperado, 4) sostenibilidad, 5) apropiación y fortalecimiento institucional, 6) enfoque de género en desarrollo, 7) sostenibilidad ambiental, 8) respeto a la diversidad cultural, 9) coordinación y complementariedad.

Como resultado de la evaluación se concluyó que el cumplimiento de este criterio es del 98% considerándolo como en el rango de EXCELENTE/SATISFACTORIO. Esto significa que de los 7 criterios resultaron con la calificación de 10 -EXCELENTE y un criterio de 8- Muy Bueno -. El criterio evaluado con 8 puntos es el de EFICIENCIA Y VIABILIDAD debido a los procesos burocráticos para transferir y recibir fondos.

En resumen, en cuanto a la EFICACIA en el cumplimiento de los resultados se evidenció un logro del 100% en promedio. Todas las metas se lograron de acuerdo a la meta esperada con relación a la meta final. El resultado de la ampliación de la farmacia, con dos indicadores de logro resultó de 110% para la meta de ampliación y uso de protocolos de farmacia, inventarios y ampliación de oferta de medicamentos; para el tiempo de espera en farmacia resultó de un 88% ya que la muestra de usuarios entrevistados arrojó que el tiempo de espera se ha mejorado y están conformes o satisfechos. El tiempo promedio esperado en farmacia es variado; se encontró un rango de 2 minutos hasta 10.

El criterio de EFICIENCIA Y VIABILIDAD se calificó como de muy buen cumplimiento, la ejecución financiera presentó un desempeño del 91% con relación al monto total de 105,250 euros.

El impacto conseguido y esperado resultó del 100% esto tiene relación a la eficacia con la cual se desempeñó el Proyecto y, los beneficios explícitos mencionados y observados posteriormente a la ejecución. Los usuarios entrevistados, el personal administrativo y médico pronunció los beneficios luego de la finalización del Proyecto. En cuanto a los usuarios se encontraron evidencias de la satisfacción de la ampliación y lo agradable de la sala de espera que alberga a los familiares que los acompañan; el tiempo de encontrar los expedientes es más rápido que antes, el tiempo de espera en la farmacia ha disminuido y en especial se comenta que las medicinas recetadas se encuentran como parte de la oferta de medicamentos en la farmacia. Por parte del personal, se comenta de los beneficios de contar con un software, equipo y muebles para los archivos que les permiten organizar de mejor manera los expedientes, aspectos fundamentales de los servicios a los usuarios.

El tema de sostenibilidad es importante para la Clínica y, se encontró que se cumplirá en un 100% ya que los logros de infraestructura se pueden mantener fácilmente ya que la operación es autosostenible. De la misma manera los logros en los otros resultados. La

Clínica está formulando una planeación estratégica y cuenta con una junta directiva y gerencia que permitirá la ampliación de servicios y mantener lo ganado.

El enfoque de género en el Proyecto se valoró de la misma manera que el de sostenibilidad, porque, aunque no ha sido explícito, la Clínica cumple con las normas de equidad de género, atención a grupos vulnerables, en especial aquellos que sufren de violencia intrafamiliar o sexual. Por normativa del Ministerio de salud, la Clínica debe de remitir los casos o formular referencias a los establecimientos autorizados. El personal médico y de enfermería permanece atento a los signos de violencia y conoce los protocolos. Además, la atención de salud se proporciona en su mayoría a mujeres, según los datos del equipo de evaluadores, en un momento dado de la consulta externa reflejó que el 76% consultaron mujeres y el 24% hombres. La clínica provee servicios de exámenes y especialidades médicas enfocadas a la salud de toda la población, tanto hombres como mujeres, pero en El Salvador tradicionalmente son las mujeres las que hacen mayor uso de los servicios de salud.

La apropiación y fortalecimiento institucional se valora de 100% satisfactorio ya que las evidencias en el resultado (4) y los beneficios declarados por el personal médico de la clínica, además de la alta participación en el desarrollo de las acciones del Proyecto manifiesta el grado de apropiación. El desarrollo de capacitaciones para desarrollar habilidades y conocimientos mejorados del uso de software y mecanismos de participación muestran la importancia de este aspecto. Un factor considerado clave para la sostenibilidad institucional es el fortalecimiento del personal que realiza la atención médica.

La sostenibilidad ambiental se valoró en 100% tomando en cuenta que la Clínica sigue estrictamente la norma de manejo, transporte, recolección y disposición de desechos bioinfecciosos que generan los servicios de la Clínica. Además, el personal está capacitado y conocedor de los protocolos asociados al manejo de los procesos con alto contenido contaminante. La norma además manda a la utilización de la visualización para las advertencias y peligros potenciales de contaminación. Se utilizan colores de las bolsas, áreas y recipientes señalizados que aseguran la integridad física de los usuarios y del personal que manipula los desechos.

El criterio de respeto a la diversidad cultural se ha valorado en cuanto a la inclusión social y no discriminación por razón de género, religión y clase social. También, se ha relevado el tema de la diversidad sexual. Esto debido a que, en el país no existen marcadas diferencias de culturas o razas; y los temas apuntados son pertinentes y relevantes en el momento actual en la provisión de servicios de salud. El personal está capacitado para resguardar la confidencialidad de los expedientes, así como también del diagnóstico de VIH y SIDA. Se menciona la atención a pacientes vulnerables en cuanto a la diversidad sexual que consultan respetando su apariencia y preferencias, los cuales son atendidos de la misma manera que todos los demás usuarios. El personal está sumamente concientizado del respeto y calidez hacia los usuarios.

La coordinación y complementariedad en este caso, se califica como satisfactoria, aunque la Clínica es independiente del sector público y autosuficiente financieramente, por lo que no se necesita transferir conocimientos a otras instituciones para complementar la gestión. Sin embargo, se valora también la capacidad de realizar alianzas, convenios y, aportes a la sociedad como es el caso de convenios con asociaciones en el territorios y coordinaciones interinstitucionales en el sector salud y otros relevantes como la academia.

Las conclusiones de la evaluación permiten realizar las consideraciones en cuanto al desempeño del proyecto y se destaca la importancia de la gestión administrativa de la gerencia del proyecto como factor importante para el cumplimiento de los criterios evaluados. También, refleja la situación de diseño del Proyecto en cuanto a la formulación de indicadores y específicamente en cuanto a la ausencia de datos de línea de base para contrarrestar las metas finales alcanzadas, lo que dificultó el cálculo de los logros obtenidos en su totalidad. Por otro lado, se concluye que ha sido un proyecto exitoso que merece ser sistematizado. Se recalca la importancia del intercambio de conocimientos de profesionales voluntarios al país beneficiado como una buena práctica para el aprendizaje en el tema de desarrollo y transferencia de conocimientos.

En cuanto a las recomendaciones se releva para el donante la importancia de sistematizar los resultados considerando el aprendizaje institucional de las organizaciones beneficiadas tanto en España como en El Salvador y, formular elementos importantes en el desarrollo conjunto de iniciativas en otros países y contextos diversos. Finalmente, para responder al hallazgo de la eficacia o desactualización de la información, se recomienda un esfuerzo conjunto de ambas instituciones beneficiarias para la obtención expedita de la información.

## II. INTRODUCCIÓN

### A. Objetivos de la evaluación final

El objetivo general de la evaluación es verificar el cumplimiento de los criterios de calidad establecidos en el PACODE 2015/2018

La evaluación servirá de herramienta de aprendizaje relevante para conocer el funcionamiento, los resultados y los efectos de la intervención de forma que se puedan orientar futuras acciones por parte del donante y de los ejecutores. Este aprendizaje es fundamental puesto que la integración en el ciclo de evaluación precisa de un flujo continuo de información que permita la mejora de los procesos de ambas partes para aprendizajes futuros, en el caso de la evaluación final y cierre del Proyecto **"Atención primaria y acceso al medicamento a personas de escasos recursos en el municipio de Soyapango – San Salvador El Salvador"**

Sin duda el aprendizaje organizacional será beneficioso para ambas partes y, de manera sustantiva la función de la rendición de cuentas y transparencia será un rol ineludible para los actores en el país donante como para los beneficiarios del país socio.

### B. Datos generales del proyecto evaluado

<b>Nombre del proyecto</b>	Atención primaria y acceso al medicamento a personas de escasos recursos”
<b>Financiador</b>	AACID- Agencia Andaluza de Cooperación Internacional para el Desarrollo
<b>Institución beneficiaria</b>	Farmacéuticos Sin Fronteras España
<b>Contraparte local</b>	Fundación Padre Arrupe de El Salvador
<b>Otras instituciones locales aliadas</b>	Asociaciones locales
<b>Monto total</b>	<b>105.250 euros</b> AACID aportó la suma de 80,000 euros (76%) Farmacéuticos Sin Fronteras; 2,600 euros (2%) y la Fundación Padre Arrupe 22,650 euros (22%)
<b>Duración</b>	Planificado para 6 meses Real: 6 meses
<b>Ubicación geográfica</b>	El Salvador, Centro América Soyapango y alrededores (San Martín, Ciudad Delgado)
<b>Cobertura</b>	Un promedio de 20,000 pacientes y exámenes por año atendidos en consulta externa, medicina general y más de 17 especialidades médicas incluyendo ginecología y exámenes especializados

### **III. Descripción del proyecto y contexto**

#### **A. Contexto y justificación de la intervención**

La Clínica del Padre Arrupe está ubicada en el municipio de Soyapango. Soyapango es un municipio del departamento de San Salvador en El Salvador, Centro América, El Salvador, es el país más densamente poblado de Latinoamérica, con más de 6 millones de habitantes y aproximadamente 287 habitantes por cada kilómetro cuadrado. De la población total el 48% son hombres y 52% mujeres. No existe diversidad cultural y de razas; pero si diversidad económica y marginación de grupos vulnerables, especialmente los clasificados como muy pobres en zonas periurbanas y urbanas asentadas en cordones de pobreza en las ciudades. El 57.8% de la población viven en zonas urbanas y, el 37% de la población son niños y niñas menores de 15 años y un 52% son jóvenes menores de 20 años.

San Salvador es la capital del país y, uno de los 14 departamentos. Soyapango es uno de los municipios más poblados del país por la cercanía a la urbe metropolitana y se caracteriza por su alta densidad poblacional debido a la migración interna como producto de la guerra de 20 años (denominada "guerra civil") y, la reubicación de poblaciones de la zona paracentral y oriental del país. La migración ilegal ha sido un problema que data desde antes de la guerra civil y, que ha ocasionado un desajuste social en las familias salvadoreñas; en aras de un mejoramiento de la economía familiar basada en las remesas. Posteriormente a la década de los ochenta, el ingreso de divisas se obtenía de la exportación de productos agrícolas como el café, en esta década es; sin embargo, producto de la exportación de mano de obra y capital intelectual, convirtiéndose así en el ingreso más importante del país.

Como se observa en el Gráfico No.1. Soyapango limita al norte con Ciudad Delgado y Tonacatepeque, al sur con Santo Tomás y San Marcos, al este con Ilopango y al oeste con Ciudad Delgado y San Salvador, la capital del país.

El departamento de San Salvador, como es lo esperado, refleja un valor sumamente elevado (93.4%) de población urbana, con varios municipios totalmente urbanizados: San Salvador, Apopa, Ayutuxtepeque, Cuscatancingo, Ilopango, Mejicanos, San Marcos y Soyapango.

En este municipio desde el año 2013, se evidencian situaciones de insatisfacción con el servicio de salud público, la calidad, falta de acceso a poblaciones pobres urbanas y periurbanas del municipio de Soyapango. *"<sup>1</sup>La Organización Intercomunal, que aglutina a las Asociaciones de Desarrollo Comunal (ADESCOS) de 44 colonias y comunidades del sector norte de Soyapango, pidieron este fin de semana a las autoridades del Ministerio de Salud que amplíen los servicios sanitarios en esa zona del Gran San Salvador.*

*frén Mejía, presidente de la Intercomunal, expresó que el hospital Dr. José Molina Martínez y la unidad de Salud de Unicentro no dan abasto para atender a la población residente en la zona, de la cual estiman ya sobrepasa el millón de personas. Mejía detalló que, a estas alturas, los residentes se sienten excluidos del servicio."*

---

<sup>1</sup> Tomado de <http://www.elsalvador.com/noticias/nacional/118137/en-soyapango-piden-ampliar-y-mejorar-servicio-de-salud-publica/>

**Gráfico No.1**  
**Ubicación geográfica de la Clínica Padre Arrupe**



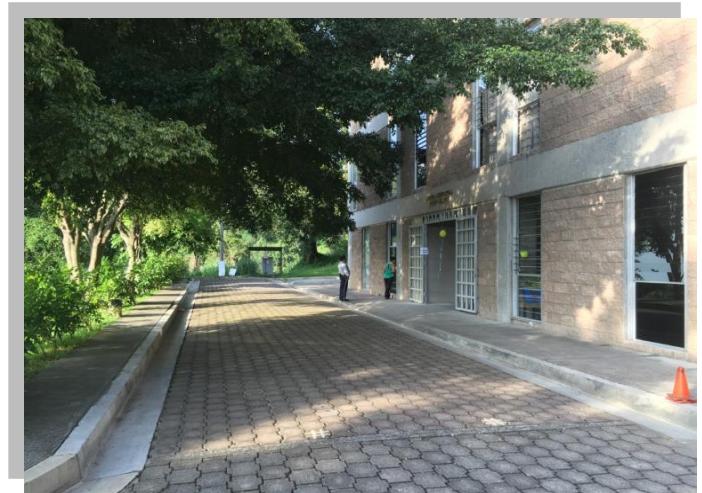
El Proyecto de la Clínica Arrupe financiado por la AACID operaba con algunas limitantes. En general, esta intervención tiene raíces a causa de una serie de problemas en los sistemas de salud pública y privada que hacen que la población de los municipios de Soyapango, Ilopango, San Martín y otros de los alrededores, y del país en general, no tengan acceso a servicios médicos de calidad y en el momento oportuno. Esto pasa porque, además, la calidad del diagnóstico y tratamiento efectivo requiere de exámenes de laboratorio clínico que muchas veces están fuera del alcance de la población, y los medicamentos tienen altos precios en el mercado privado o hay escasez y carencia de éstos en la red pública.

Por otro lado, los sistemas de salud carecen de instalaciones dignas de las poblaciones que atiende, en su mayoría las instalaciones están deterioradas, carecen de ambientes seguros, limpios y agradables. En algunas instalaciones, inclusive existe hacinamiento y largas colas. Y, sobre todo, los procesos de respuesta de exámenes y por ende de diagnóstico de especialidades médicas son inaccesibles, retrasan el tratamiento y por ende las probabilidades de recuperación o de tratamiento inmediato de enfermedades y padecimientos graves se observan con frecuencia. En el caso de las mujeres, por ejemplo, los servicios públicos se caracterizan por respuestas tardadas que implican retraso en tratamientos cérvico-uterino, mamografías e intervenciones que significan la vida o muerte en casos de diagnóstico como el cáncer. De la misma manera padecimientos comunes del aparato digestivo y respiratorio, merecen atención médica especializada.

La Clínica Padre Arrupe como una opción de oferta de servicios médicos integrales de salud, para el año 2013 ya contaba con una demanda considerable de pacientes de la zona de Soyapango que debido a la infraestructura y disposición físicas de las instalaciones se veían obligados a esperar en largas filas, afuera de las instalaciones. Así mismo, el proceso de búsqueda de expedientes y archivos carecía de una distribución adecuada y de mobiliario que permitía un mejor flujo del proceso y acortar tiempos de servicio.

Por otro lado, para el caso de diagnósticos no contaba con los equipos de laboratorio que permiten una respuesta rápida para el tratamiento y, además la disponibilidad de medicamentos e infraestructura inadecuada limitaba la calidad del servicio, limitaba la percepción de la calidad de servicios médicos.

**Ilustración No.1**  
**Vista de la distribución de la entrada y recepción de la Clínica Padre Arrupe.**  
**Mayo, 2016.**



## B. Descripción de resultados y estrategias de intervención

El Proyecto denominado “**Atención primaria y acceso al medicamento a personas de escasos recursos**” – en adelante El Proyecto – ha sido ejecutado por la organización de Farmacéuticos Sin Fronteras de España y la Fundación Padre Arrupe de El Salvador con fondos provenientes de la Agencia Andaluza de Cooperación para el Desarrollo (AACID). El monto total del Proyecto es de 105,250 euros y una cobertura que sobrepasa los 20,000 servicios y 7,000 nuevos pacientes en el año.

Las acciones realizadas responden a la solución de la problemática de salud para poblaciones de escasos recursos de la zona de intervención. Los objetivos del Proyecto son:

#### **Objetivo General (OG)**

Satisfacer las necesidades de acceso a los servicios básicos de salud de las zonas periféricas de Soyapango

#### **Objetivo Específico (OE)**

Satisfacer las necesidades de acceso a los servicios básicos de salud mediante mejoramiento de la atención primaria de la salud, consultas de medicina general y exámenes especializados de la Clínica Padre Arrupe

#### **Resultados esperados y actividades sustantivas**

Para la solución de la problemática relacionada al acceso de servicios de salud de calidad para la población de escasos recursos, el Proyecto se planteó los resultados esperados vinculados al objetivo específico.

**Tabla No. 1**  
**Resultados esperados**

No. Resultado	Resultados esperados
Resultado 1	<b>Reforma de área de espera y archivos</b>
Resultado 2	<b>Dotación de equipos</b>
Resultado 3	<b>Ampliación del servicio de farmacia</b>
Resultado 4	<b>Optimización de la gestión administrativa y técnica de la Clínica Padre Arrupe</b>

Estos resultados son consistentes con los lineamientos y valores expresados en el PACODE 2013-2018 vigente durante el período del Proyecto. Se caracteriza esta intervención por el enfoque de atención hacia grupos vulnerables, enfoque orientado a la atención a la mujer, niños y niñas, poblaciones diversas como transgénero y de alto riesgo de VIH/SIDA. De igual manera, el Proyecto respeta las normas relativas a la seguridad industrial, medio ambiente y las relacionadas al manejo de desechos bioinfecciosos según lo establece la ley nacional.

En general la estrategia de intervención está relacionada con el mejoramiento de la calidad en la atención mejorando las áreas de recepción en cuanto a la ubicación y, a los

procesos de búsqueda de expedientes para facilitar la búsqueda, mejorando el control de los usuarios y disminuyendo los tiempos de espera.

De igual manera la dotación de equipos para laboratorio clínico y mejorar la atención del servicio de exámenes especializados; y en el área de farmacia mejorando la ubicación y ampliando la oferta de medicamentos a bajo costo. Por último, la estrategia incluye el fortalecimiento institucional en cuanto a la mejora de la gestión administrativa y del personal médico que atiende los servicios.

## **2. Enfoque metodológico**

---

En el Anexo 1 se detallan las vinculaciones de los grupos a entrevistar con los criterios de evaluación

### **A. Preguntas de la evaluación y selección de fuentes de verificación para la evaluación**

Las preguntas de la evaluación están relacionadas con los criterios de calidad de la Cooperación Andaluza en la implementación de los Proyectos de Desarrollo.

Como lo establecen los Términos de Referencia del presente trabajo dichos criterios son los siguientes:

- 1. Eficacia en el cumplimiento de los resultados y objetivos constatados en la matriz de planificación de la intervención**
- 2. Eficiencia y viabilidad**
- 3. Impacto conseguido y esperado**
- 4. Sostenibilidad**
- 5. Enfoque de género en desarrollo**
- 6. Sostenibilidad ambiental**
- 7. Respeto de la diversidad cultural**
- 8. Coordinación y complementariedad (valor agregado y concentración)**

**Tabla No.2**  
**Criterios de calidad y fuentes de verificación**

Criterios de calidad a evaluar y preguntas relacionadas	Fuentes de verificación
1. Eficacia	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe intermedio</li> </ul>
a) <b>¿De qué manera se han cumplido los resultados del Proyecto según los indicadores definidos?</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Encuesta de salida a usuarios</li> <li>• Grupo de enfoque y entrevistas a personal</li> </ul>
2. Eficiencia y viabilidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Documento de aprobación</li> </ul>
b) <b>¿De qué manera se han utilizado los recursos del Proyecto en términos de ejecución financiera y, de tiempos planificados?</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cronograma del Proyecto</li> </ul>
c) <b>¿El proyecto luego de su finalización, de qué manera se asegura que se contará con los recursos necesarios para mantener los beneficios obtenidos?</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe intermedio</li> </ul>
3. Impacto conseguido y esperado	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Entrevistas a director</li> </ul>
a) <b>¿De qué manera se han logrado el objetivo general y el específico?</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Entrevistas a usuarios recurrentes</li> </ul>
b) <b>¿Se han cumplido los indicadores relacionados con los objetivos del Proyecto?</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Encuesta de satisfacción</li> </ul>
4. Sostenibilidad	<ul style="list-style-type: none"> </ul>
a) <b>¿De qué manera se va a continuar y mantener los logros del Proyecto a través del tiempo?</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Entrevista director</li> </ul>
5. Apropiación y fortalecimiento institucional	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Análisis de Estadísticas del servicio</li> </ul>
a) <b>¿Cómo las instituciones beneficiadas han aprovechado el aprendizaje durante el Proyecto?</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Entrevistas a personal enfermería y médico</li> </ul>
b) <b>¿De qué manera se ha beneficiado la administración de la fundación, el personal y se han desarrollado capacidades?</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Entrevista a personal de farmacia</li> </ul>

---

6. Enfoque de género en desarrollo

- a) **¿Cómo el Proyecto ha focalizado acciones específicas para asegurar la participación de la mujer y grupos con desventaja social? ¿De qué manera se han incluido acciones que benefician a ambos grupos; mujeres y hombres?**
- b) **¿De qué manera se identifican situaciones de violencia de género y situaciones de violación de derechos de niños y niñas en la provisión de servicios de salud?**
- Entrevista a usuarias (hombres y mujeres)
  - Personal médico y de enfermería

7. Sostenibilidad ambiental

- a) **¿Cómo se realizan los procesos de protección del medio ambiente en los servicios de salud? ¿La protección y seguridad de la integridad física del personal y usuarios con relación al manejo de materiales bio-infecciones y/o contaminantes?**
- b) **¿Cómo se garantiza que las obras físicas incluyan ambientes seguros, limpios que contribuyan al bienestar de los usuarios?**
- c) **¿Cómo se resguardan y preservan los medicamentos para evitar la contaminación? ¿De qué manera se manejan los reactivos y sustancias químicas?**
- Revisión de la Norma de El Salvador
  - Entrevista a personal de enfermería y médicos
  - Observación directa
  - Opinión de los usuarios en las instalaciones

8. Respeto de la diversidad cultural

- a) **¿De qué manera se enfoca la inclusión y no discriminación de los diversos grupos sociales y con desventaja?**

- Entrevista a personal médico y enfermeras

9. Coordinación y complementariedad (valor agregado y concentración)

- a) **¿Cómo la institución promueve y establece alianzas en el sector salud? ¿De qué manera complementa acciones en beneficio de la población atendida?**

- Entrevista a director
  - Grupo focal de usuarios recurrentes
-

## **B. Fases de la evaluación – Tipo de información y técnicas utilizadas**

El enfoque metodológico de esta evaluación es de tipo sumativo y formativo, de acuerdo al criterio de calidad se han determinado las preguntas de la evaluación y a partir de estas se definieron los grupos de personas claves; así como la técnica que puede recopilar las evidencias en el cumplimiento de los indicadores asociados a las preguntas y a los resultados del proyecto.

**La información que se ha recopilado es tanto cuantitativa como cualitativa.** La cuantitativa se genera de los documentos y análisis de los datos por ejemplo de cobertura de pacientes, el nivel de satisfacción del servicio. Y, de tipo cualitativo las generadas por las entrevistas a grupos como los usuarios del servicio beneficiados y, el personal de enfermería y médicos de la clínica que han sido entrevistados.

on estas técnicas se exploraron fundamentalmente las valoraciones y opiniones expresadas por parte de los beneficiarios (hombres y mujeres); así como el director del proyecto como personal administrativo que informó sobre los resultados y las expectativas a futuro del funcionamiento de la clínica. El equipo de consultoras emite juicios de valor a partir de un proceso metodológico diseñado que consistió en la siguiente manera:

- a) Fase 1. Revisión de los documentos del Proyecto
- b) Definición de indicadores a medir. Matriz de Indicadores y fuentes de verificación para el diseño de los instrumentos
- c) Fase 2. Diseño de los instrumentos
- d) Fase 3. Recopilación de la información
  - a. Visitas in situ y observación directa de la infraestructura
  - b. Reuniones focales y más de 40 entrevistas individuales (encuesta de satisfacción) con usuarios y usuarias de los servicios de la clínica. Se realizaron entrevistas en diferentes etapas del servicio de salud. Se realizaron entrevistas grupales a grupos de pacientes recurrentes e individuales; a pacientes seleccionados al azar al finalizar el servicio recibido, pacientes que están esperando en la recepción y, también al finalizar el proceso de adquisición de medicamentos en la farmacia.
  - c. Entrevistas con referente clave: director del Proyecto, regente de farmacia, personal de enfermería y médicos.
  - d. Visitas para observar el sistema de farmacia y recepción.
  - e. Toma de fotografías para evidenciar el funcionamiento del sistema de salud y la atención a los pacientes. Diagrama del flujo de proceso de atención para evidenciar las mejoras realizadas.

- e) Fase 4. Análisis de la información
- f) Fase 5. Socialización de resultados con la institución y beneficiarios
- g) Fase 6. Elaboración del informe final

El proceso de la evaluación ha tenido un enfoque participativo ya que se consideró las opiniones de todos los involucrados en la implementación. Por otro lado, también se orientó a recopilar evidencias para sustentar el cumplimiento de los criterios de calidad de la Cooperación Andaluza.

En cada fase se realizaron acciones sustantivas que permitieron contar con las evidencias para atribuir valoraciones objetivas a la evaluación. Las acciones sustantivas en cada fase se detallan a continuación:

- Revisión documental. Principalmente, se revisaron los informes presentados del proyecto para la comprensión de matriz de planificación, objetivos y resultados del Proyecto. Los informes intermedios para revisar el cumplimiento de actividades durante la implementación. También, las estadísticas y datos relacionados a los servicios de laboratorio clínico para conocer el funcionamiento y volumen de pacientes de la clínica.
- La matriz de indicadores (De planificación del Proyecto) asociados a los resultados se utilizó para definir las variables o mediciones a considerar, así como los grupos participantes y referentes clave para proveer la información necesaria para encontrar evidencias de las estrategias y cambios realizados durante la implementación del Proyecto. Se diseñaron los instrumentos de recopilación de información. La encuesta, las guías de los grupos focales y entrevistas diseñadas de acuerdo a las preguntas y objetivos de la evaluación.

**Ilustración No. 1 Grupo de enfoque de hombres y mujeres beneficiados**



- 
- 
- 
- 
- 
- 
- 
- 
- 
- 
- 
-

- La visita in situ y la observación directa del funcionamiento de la clínica y de la infraestructura permitieron observar la calidad del área instalada en recepción y el flujo de pacientes, los procesos y servicios de salud que proporciona la clínica diariamente. Se observaron, los materiales utilizados, el terreno utilizado, la calidad de los equipos, los medicamentos y su almacenamiento. Se dibujó el diagrama de flujo que indica los pasos para el servicio al usuario desde que ingresa, la búsqueda del expediente, la toma de signos vitales y finalmente la consulta para identificar las mejoras de dicho proceso.
- Las encuestas a usuarios se utilizaron como mecanismo de medición final para contrarrestar este valor con el valor inicial e intermedio del indicador de satisfacción de la calidad del servicio. Este dato se utilizar como evidencia de los cambios en cuanto a la satisfacción de los usuarios y se compara con los porcentajes de satisfacción al inicio del proyecto.
- Las entrevistas con el personal médico y de apoyo permitieron conocer la opinión acerca del impacto, de cómo se resolvieron los problemas de recepción así como perciben las mejoras realizadas. facilitaron la comprensión de cómo se han transversalizado las prioridades de la cooperación Andaluza, como lo es el tema de género, el desarrollo de capacidades locales y el interés y conciencia acerca de la sostenibilidad ambiental; en este caso, en el manejo de los materiales bioinfecciosos. También en este aspecto se ha realizado observación directa, de igual forma que para evidenciar las mejoras en el flujo de atención a los pacientes en el área de recepción para la búsqueda de expedientes médicos.
- El procesamiento de la información recopilada, en especial los resultados de la encuesta se procesaron en hojas Excel. Se compararon los resultados con la línea de base y se procesaron las informaciones cualitativas codificando las respuestas según la pregunta que se responde

Luego de realizar el análisis de la información recopilada e identificar las diferentes opiniones de los entrevistados, se adjudica una valoración del desempeño del Proyecto considerando los criterios de calidad expresados en una matriz que utiliza colores para reflejar el resultado. En los Anexos se presenta el listado de personas consultadas, el resumen de las entrevistas que se realizaron, así como los instrumentos utilizados para la investigación.

La memoria de campo consistió en la sistematización de la encuesta y los resultados del procesamiento de datos para el análisis. Finalmente, se elaboró el informe de resultados que presenta los hallazgos encontrados y valoraciones, así como las conclusiones y recomendaciones. En el Anexo 2: Instrumentos y resultados de la recopilación de información, se detallan los resultados del grupo de enfoque, de las entrevistas y resultados de la encuesta.

### **3. Análisis y resultados**

---

### 3.1 EFICACIA EN EL CUMPLIMIENTO DE LOS RESULTADOS Y OBJETIVOS

- 
- a) ¿De qué manera se han cumplido los resultados del Proyecto según los indicadores definidos?
- Informe intermedio
  - Encuesta de salida a usuarios
  - Grupo de enfoque y entrevistas a personal
- 

Como lo indica el criterio este aspecto manda a revisar el desempeño del Proyecto en cuanto al cumplimiento de los indicadores establecidos durante el diseño y asociados a los resultados esperados. Se identifica además el avance o logro con relación a la meta alcanzada en comparación con la meta esperada. También se establece la diferencia del valor de referencia (valor inicial o línea de base) y, el valor final encontrado durante la evaluación final del Proyecto.

**Tabla No. 3**  
**Grado de cumplimiento de los resultados según la matriz de planificación**

No. Resultado	Resultados esperados	Indicadores*	Meta Valor esperado	Valor inicial	Valor final	Diferencia Logro	% cumplimiento
Resultado 1	Reforma de área de espera y archivo	I1.1 Reformas en sala de espera y expedientes finalizadas	100%	60%	100%	40%	100%
Resultado 2	Dotación de equipos	I2.1 Equipos (funcionando: laboratorio, software)	100%	60%	100%	40%	100%
Resultado 3	Ampliación del servicio de farmacia	I3.1 Personal utiliza los protocolos de abastecimiento e inventarios	90%	75%	100%	25%	110%
		I3.2 Tiempo de espera (es aceptable)	100%	80%	88%**	8%	88%
Resultado 4	Optimización de la gestión administrativa y técnica de la Clínica Padre Arrupe	I4.1 El personal administrativo y técnico participa en espacios de análisis de	70%	60%	100%	40%	143%

No. Resultado	Resultados esperados	Indicadores*	Meta Valor esperado	Valor inicial	Valor final	Diferencia Logro	% cumplimiento
		problema para la mejor atención médica, especialmente en oferta y acceso a exámenes y medicamentos)					

\*Reformulados para transformarlos en indicadores evaluables y contextualizados

\*\* Porcentaje de usuarios que mostraron satisfacción o conformidad con el tiempo de espera

#### Ilustración No. 2 Cambios en los espacios de espera y ordenamiento del proceso de recepción



En la primera foto puede observarse la sala de espera original. En las otras dos se puede ver ya la reducción con la construcción de la sala de archivos



Ya terminada la nueva zona de archivos y escritorios para atención y recepción de pacientes, así como manejo de archivo clínico. Puede verse a la operaria manipulando el software de pacientes.

La Tabla No.3 demuestra que el cumplimiento en general de los objetivos alcanzó un 100% de las metas planteadas (valores esperados del indicador) se han cumplido en un 100% o más. Los valores iniciales de los indicadores relativos a la satisfacción de los usuarios en la atención médica en general no eran muy bajos (mediciones de línea de base antes de la ejecución) por tanto los niveles de logro al final del Proyecto resultaron de un máximo de 40%

Por otro lado, la mayor efectividad (mayor porcentaje de cumplimiento) se ha obtenido en el tema de disminuir el tiempo de espera (IR2.1) en FARMACIA ya que se logró 110% de la meta planificada. Esto se debe a que el proceso de atención en dicha área ha mejorado sustancialmente con el cambio de lugar y de distribución del espacio para anaqueles, la reorganización, el etiquetado de anaqueles, la temperatura según la normativa.

Cabe mencionar, también que se han automatizado los procesos de inventario (entradas de medicamentos y salidas) para un mayor control de inventarios y, mejorar el tiempo de adquisición de medicamentos.

También, se relaciona con el R4 que mencionan los médicos y enfermeras de mejora de la gestión administrativa y técnica ya que los temas que se tratan están relacionados a la lista de medicamentos, la disponibilidad y farmacología.

Las mejoras sustanciales se han generado en FARMACIA y en manejo de expedientes. Todo esto; sin duda, ha impactado en el nivel de satisfacción de los usuarios y la percepción de calidad del servicio cumpliéndose el objetivo general y específico planteados en el Proyecto. De acuerdo a los datos, el **CRITERIO DE EFICACIA** se **califica como SATISFACTORIO**

A continuación se detallan los logros específicos de cada uno de los resultados del Proyecto y se identifican los cambios sustantivos logrados como consecuencia de la intervención.

### ***R1. Reformas finalizadas de área de espera y archivos***

---

Según la Tabla No. 3 se ha obtenido un 100% de cumplimiento en el logro del Resultado 1 de reformas de área de espera y archivos. Por otro lado, las evidencias físicas tomadas por observación directa y por fotografías anteriores aseguran la veracidad y consistencia en los logros obtenidos.

**Ilustración No. 3 Situación actual de la sala de espera y ordenamiento de expedientes.**



Sillas nuevas en sala de espera remodelada



Sistema de archivos antiguo y nuevo archivo clínico



El ordenamiento de los espacios proporciona un flujo de pacientes y de información de forma ordenada, esto asociado al uso de equipos, nuevo mobiliario y software instalado para el manejo de expedientes ha resultado de una mejora en la satisfacción de los usuarios, ahorro de tiempo de espera y de influir en la percepción agradable de los pacientes que llegan con padecimiento y esperan a ser atendidos. **Ver Anexo 3 Proceso mejorado de recepción de pacientes y manejo de expedientes.**

Estas mejoras han impactado la percepción de calidad del servicio y en el tiempo de espera de los pacientes. Por otro lado, el personal de enfermería y médicos asegura que el nuevo ordenamiento de los espacios, la automatización del control de expedientes y la nueva disposición y ordenamiento de expedientes en anaquellos codificados y ordenados; facilitan la atención, reduce el tiempo de espera de pacientes, elimina la posibilidad de expedientes repetidos, extraviados o deteriorados; y se minimizan los casos de errores en la información de pacientes, sus padecimientos y tratamiento.

Algunas respuestas de usuarios entrevistados evidencian las opiniones positivas como consecuencia de estas mejoras en la atención.

*Usuarios: ¿Qué opina de esta nueva modificación de la sala de espera en la recepción, de qué manera la agrada, se siente mejor atendido?*

- ✓ Veo más orden
- ✓ Está SATISFACTORIO
- ✓ Beneficia a los pacientes y a los doctores
- ✓ Me gusta. Es más fresco
- ✓ Veo el mirador tan bello y se me va el stress
- ✓ Antes era reducido, todo amontonado
- ✓ Es una de las mejores ideas que tuvieron, la altura del techo, la ventilación es SATISFACTORIO
- ✓ Ya no nos mojamos
- ✓ Es más fresco
- ✓ Es mejor estar afuera, más amplio y cómodo.
- ✓ Descanso
- ✓ Menos calor, ya no estamos en el sol
- ✓ Es fresco.
- ✓ El espacio fresco y nos distraemos
- ✓ Cubre el sol, lo mejor que hicieron
- ✓ Aunque me cuesta venir aquí...pero es bonito.

*En cuanto a la recepción y tiempo para encontrar su expediente. ¿De qué manera ha mejorado el servicio?*

- ✓ Ahora está computarizado
- ✓ Es eficiente antes no
- ✓ Siento que los pasos para llegar a ver al doctor han cambiado

## ***R2. Dotación de equipos***

---

En este resultado también se cumplió a un 100% la situación se mejoró en un 40% con relación a la situación inicial Sin embargo las implicaciones en el proceso de atención a los pacientes, específicamente, en el área de archivo ha logrado cambios sustantivos ya que se ha implementado el proceso de automatización de expedientes con la adquisición de un software que facilita la codificación y ubicación de los expedientes. Ver ilustración No.4 a

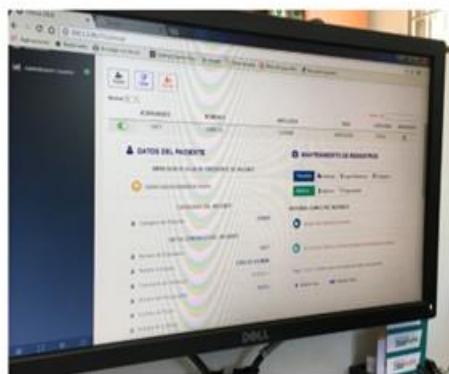
Por otro lado, el equipo dotado para laboratorio (Ilustración No.4b) ha aumentado el volumen de exámenes de laboratorio realizados en la Clínica, también se ha

acortado el tiempo de espera de la respuesta para emitir un diagnóstico médico de calidad y oportuno.

**Ilustración No. 4 Equipos dotados para mejorar el proceso de manejo de expedientes y para realizar pruebas médicas especializadas.**



SOFTWARE DE PACIENTES



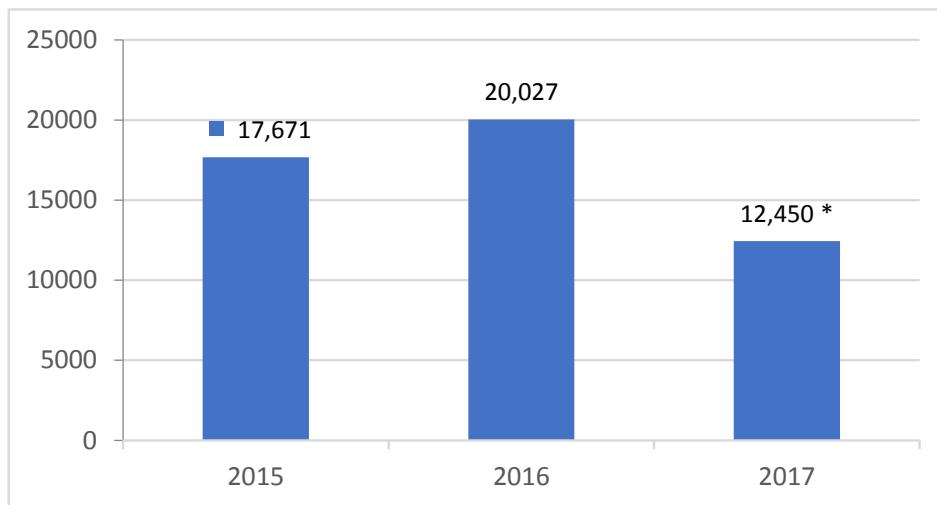
MÁQUINA DE PRUEBAS ESPECIALES NUEVA



El equipo de evaluación por otro lado revisó el listado de facturas que corresponde a equipos nuevos comprados en el mercado en las fechas que corresponden a la implementación del Proyecto. Dichos gastos han sido cargados a cuenta de fondos transferidos por AACD.

A partir del año pasado, observamos que la demanda de exámenes ha incrementado un 62% durante 2017 con relación al 2016 utilizando el equipo nuevo de laboratorios. Esto como se mencionará más adelante contribuirá también a la sostenibilidad financiera de la institución y al desarrollo de capacidades del personal de la Clínica.

Gráfico No. 1 Volumen de exámenes de laboratorio realizados por la Clínica en los últimos tres años. (2017 datos hasta Julio)



También, como consecuencia mejores servicios a los usuarios. Como se observa en la Gráfica No.1 la cobertura del Proyecto en seis meses sobrepasa los 12,000 servicios de laboratorio realizados y, más de 7,000 pacientes atendidos en diferentes consultas médicas y especialidades durante los primeros meses de 2017 una vez finalizado el Proyecto.

### **R3. Ampliación del servicio de farmacia**

Según los datos recopilados en esta área se han tenido los menores desempeños y logros ya que se llegó a un 99% de avance con relación al valor esperado del resultado total. Cabe mencionar que esa área al inicio del proyecto reflejaba, según

los datos iniciales, los valores mayores (75% y 80%) con relación a los valores iniciales definidos en el resto de los resultados.

Luego de la revisión documental facilitada por la institución, el equipo de evaluación no encontró evidencias de la línea de base formal que haya sido utilizada para establecer dichos porcentajes por tanto podríamos asumir que las mediciones iniciales tuviesen alto grado de error.

En la ilustración se muestra la situación actual del área de farmacia ubicada ahora en la parte externa de la Clínica, las evidencias de compra de medicamentos, el proceso de protocolos de la disposición de los medicamentos en los respectivos anaqueles. También, se encontraron evidencias de la visita de las voluntarias que colaboraron en el proceso de intervención según se planificó.

**Ilustración No. 5. Atención en farmacia mejorada.**



En entrevista al personal de farmacia se encontró que las acciones realizadas en general han abonado a la mejora y aplicación de protocolos para asegurar la calidad del servicio.

*Ampliación y mobiliario. "Junto con los médicos de España trabajamos reubicando la estantería, análisis de clasificación de los medicamentos en los estantes, se pusieron*

*“anaqueles y separadores, esto nos ha dado facilidad de despacho, pusimos termómetro para monitorear la temperatura del botiquín y dar una mejor calidad de los medicamentos”*

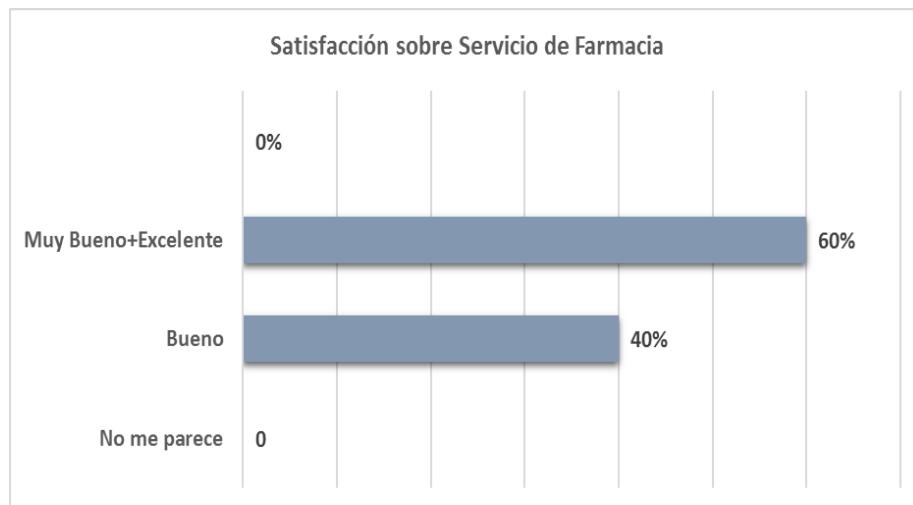
*“Disposición de medicamentos vencidos, políticas de fechas de vencimientos  
“Nosotros no tenemos medicamentos vencidos, compramos cada seis meses y los medicamentos vienen con fecha de vencimiento de un año”.*

*Encargado de farmacia...buscar....*

*Márgenes de venta comparados con otras clínicas.*

*“Nosotros estamos a un porcentaje más bajo que otras clínicas de beneficencia, nosotras tenemos mayor margen de ganancia en la consulta no de los medicamentos, nuestros medicamentos son los más bajos que los demás”.*

**Gráfico No. 2. Nivel de satisfacción del servicio de farmacia**

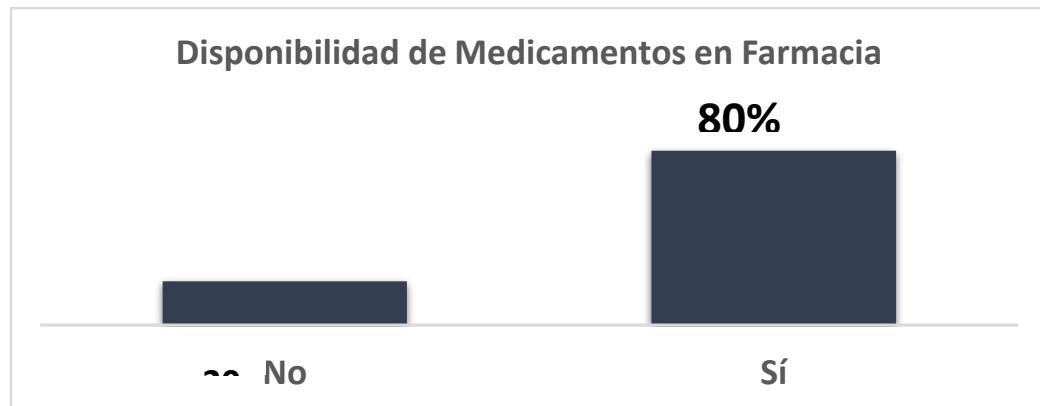


La Gráfica muestra que los usuarios encuestados y que utilizaron el servicio de farmacia después de la consulta médica, manifestaron estar satisfecho con el servicio recibido. Y, la mayoría de éstos, calificaron la atención como muy buena y SATISFACTORIO; el 40% lo calificaron de bueno. Estas valoraciones demuestran el alto grado de satisfacción del servicio. También se identificó que aún existen casos de medicamentos recetados que no se encontraron disponibles en la farmacia<sup>2</sup>. De los usuarios entrevistados el 80% encontró todos los medicamentos recetados y, el 20% menciona que no encontró al menos una medicina; una persona mencionó que “es la primera vez que no encontró el medicamento recetado”.

<sup>2</sup> No se pueden tener el 100% de los medicamentos prescritos por los médicos ya que hay prescripciones muy raras para enfermedades de baja ocurrencia. Es normal que no haya cierto tipo de medicamentos. También se tiene el caso de medicamentos controlados que no manejamos en el botiquín por lo riesgoso que es su control y dispensación.

La incorporación de nuevos médicos durante este año, justo antes de la realización de las encuestas de la evaluación final, hace que los medicamentos necesarios para las nuevas especialidades no estén disponibles inmediatamente. El médico tiene un tiempo prudencial para evaluar su epidemiología y pedir los medicamentos que se vuelven necesarios para la población que atiende y sus padecimientos.

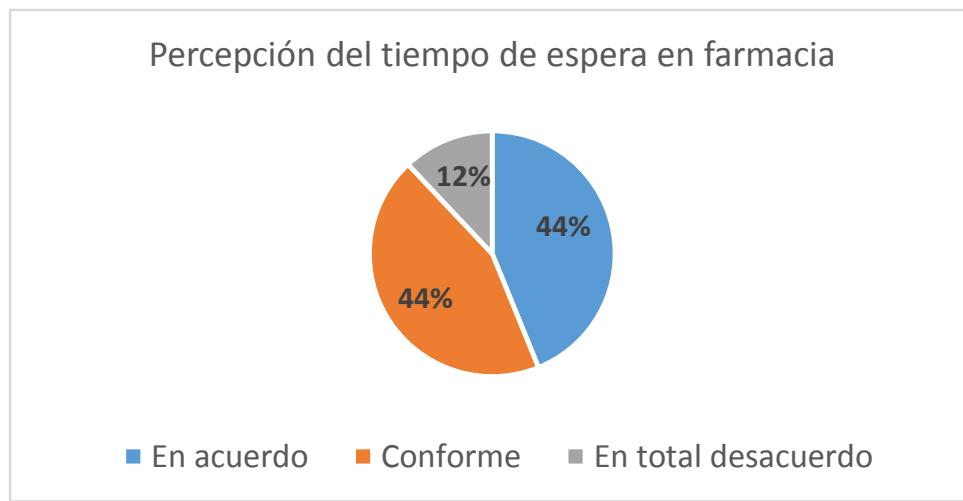
**Gráfico No. 3 Porcentaje de personas que encontraron el medicamento**



En cuanto al tiempo de espera se encontró que existe un rango de tiempo de servicio de 1 minuto hasta 10 minutos con promedio de 5 minutos (moda de los datos por tener alta variación). Este tiempo depende del número de medicamentos que lleva la receta, también si es a granel o en envase por lo que no se puede generalizar. Lo que es claro que el nivel de satisfacción está entre bueno y SATISFACTORIO (Gráfico No.2) y que la valoración que asigna el usuario es de un alto grado de conformidad (88% está conforme y de acuerdo)

Esta asignación del tiempo de espera es un tema de percepción y grado de tolerancia del usuario, por lo que para este tipo de proceso es importante contar con parámetros de referencia basados en la teoría de colas donde se pueden definir tiempos probables de espera y dependiendo del número de servidores y, del tiempo que duren las transacciones.

**Gráfico No. 4. Valoración del tiempo de espera en farmacia**

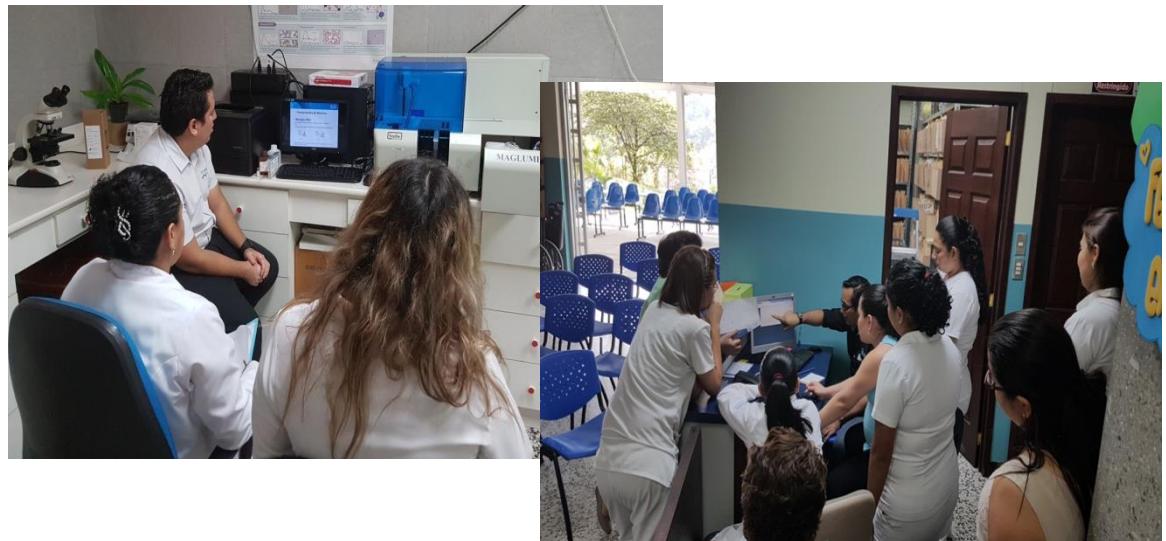


#### ***R4. Gestión administrativa y técnica de la institución***

Es indudable que el fortalecimiento de la Clínica Padre Arrupe es uno de los resultados más importantes en términos de sostenibilidad y de continuidad de las acciones. También, en el tema de desarrollo de capacidades instituciones que ha tenido como consecuencia la mayor demanda de servicios integrales de calidad, lo que representa un beneficio para los usuarios y al mismo tiempo a la institución que ha desarrollado capacidades técnicas y administrativas.

El personal médico y de enfermería manifiesta haber recibido cursos de aprendizaje de software, cursos de cómo manejan expedientes y de participación en la solución de problemas que redundan en la eficiencia de los procesos y, menos tiempo de servicio.

Ilustración No. 6. Personal de enfermería y médico en espacios de aprendizaje



Desarrollo de capacidades a través de participación en comités donde se resuelven los problemas como por ejemplo en el tema de medicamentos.

- ✓ "Tenemos un sistema similar a los hospitales y farmacias, tenemos un comité, jefe de compras, regente o químico, encargado de farmacia, enfermera, médico de especialidades y médico general juntos sacamos las conclusiones y necesidades de los pacientes de las especialidades. Hacemos de la misma manera, compramos los medicamentos que los médicos necesitan para sus pacientes, medicamentos generales y medicamentos de especialidades".

Por otro lado, se encontró que derivado de este proyecto la Clínica Padre Arrupe ha ampliado las acciones de establecimiento de alianzas y sinergias con otras entidades del sector. Ha desarrollado campañas educativas internas para participar en la toma de decisiones y mejora tomando en cuenta a médico de especialidades y con los cuales desarrolla estrategias de sostenibilidad financiera proporcionando más y mejores servicios a los usuarios. También, se encontró la evidencia del establecimiento de Convenios y Alianzas con entidades locales para los cuales ofrece servicios médicos de bajo costo.

**Se han realizado talleres y espacios de diálogos entre doctores/ enfermeras para mejorar el servicio.**

- ✓ Si dan charlas y desarrollan temas.
- ✓ Nos reunimos todos para hablar de los diferentes temas.
- ✓ Siempre nos dan información mensual, con todos nos ayudamos.
- ✓ Si nos reunimos siempre médicos y enfermeras.
- ✓ Tenemos comunicación con los doctores para ser mejor.

### 3.2 EFICIENCIA Y VIABILIDAD

- |  |   |
|--|---|
| a) <b>¿De qué manera se han utilizado los recursos del Proyecto en términos de ejecución financiera y, de tiempos planificados?</b>                          | • Documento de aprobación   |
| b) <b>¿El proyecto luego de su finalización, de qué manera se asegura que se contará con los recursos necesarios para mantener los beneficios obtenidos?</b> | <ul style="list-style-type: none"><li>• Cronograma del Proyecto</li><li>• Informe intermedio</li><li>• Entrevistas a director</li></ul> |

Los recursos asignados a esta intervención, tanto los fondos de la cooperación andaluza como los de las organizaciones beneficiarias y fondos de contraparte han sido invertidos de acuerdo a la planificado. Con previa autorización se encontró una modificación al presupuesto en la partida específica de gastos de expatriación que se asignaron a equipos. La tabla No. 4 demuestra los porcentajes de avance presupuestaria a la fecha de diciembre.

Considerando el nivel de ejecución del presupuesto total a diciembre de 2016 se encontró un **91% de ejecución con relación al costo total del Proyecto** (105,250.00 euros), lo cual asciende a un monto de 95,61.08 euros. En cuanto a la distribución de las aportaciones previstas se encontró que los fondos ejecutados con fondos de la AACID ascendieron a 72,774.81 euros (91% con relación a lo planificado), 22,650 euros por parte de la organización local; que representa un 101% con relación al monto planificado.

**Tabla No.4**  
**Ejecución presupuestaria al 15 de diciembre de 2016**

Resumen Ejecución Financiera	Presupuesto Validado (1)	Presupuesto Reformulado (2)	Gastos imputados subvención AACID	Gastos imputados a la contraparte	Coste total de la intervención
<b>TOTAL GASTOS</b>	105,250.00	105,250.00	72,774.81	22,886.27	95,661.08
Total ejecución (Euros)			80,000.00	22,650.00	105,250.00
			91%	101%	91%

El equipo de evaluación encontró que a Julio de 2017 - fecha de inicio de la evaluación – la información está incompleta con relación a los gastos ejecutados en

España. Lo que demuestra que existe una oportunidad de mejora en la coordinación entre ambas instituciones.

Por otro lado, se encuentra una muy buena planificación de los recursos y los tiempos por parte de la Clínica Padre Arrupe aun con las dificultades del inicio tardío de la ejecución durante el primer trimestre del año 2016.

El cronograma del Proyecto ha sido una buena herramienta para la administración, así como para el control de los tiempos y fechas límites de finalización de las actividades. Por tanto, el recurso tiempo ha sido utilizado de manera eficiente por las organizaciones implementadoras.

Considerando el estado actual de la ejecución el criterio de **EFICIENCIA se valora como MUY BUENO.**

### 3.3 IMPACTO CONSEGUIDO Y ESPERADO

- 
- |  |                                      |
|--|--------------------------------------|
| a) ¿De qué manera se han logrado el objetivo general y el específico?            | • Entrevistas a usuarios recurrentes |
| b) ¿Se han cumplido los indicadores relacionados con los objetivos del Proyecto? | • Encuesta de satisfacción           |
- 

Como se ha explicado anteriormente el objetivo general y específico del Proyecto se refieren al acceso y satisfacción de los usuarios con relación a los servicios de salud integral recibidos en la Clínica Padre Arrupe ubicada en Soyapango.

Primero que todo, se entiende que la teoría del cambio asociada al diseño del Proyecto, según el objetivo general, determina el impacto a razón de los beneficios recibidos por parte de los usuarios en cuanto al acceso, la calidad de los servicios médicos en general y por ende el impacto se mide en la "satisfacción de un 90% de los usuarios" luego de implementar las 4 estrategias de intervención. Dichas estrategias de intervención atribuidas directamente al Proyecto son: 1) mejora de la sala de espera, recepción y proceso de expediente, 2) dotación de equipo para pruebas de laboratorio especializadas y de software para mejorar los procesos de atención, 3) mejoramiento y ampliación del área, sistema de información de inventarios y protocolos para provisión de medicamentos en farmacia, 4) mejoramiento de las capacidades administrativas y técnicas del personal.

En este criterio de impacto, entonces, se han analizado los beneficios directos que se encontraron posteriormente a la finalización del proyecto (6 meses después de finalizar las obras). También, es importante mencionar que los beneficios se midieron con relación a la atribución directa de la intervención, es decir se indagó de manera retrospectiva, utilizando el escenario de "antes de implementadas las mejoras y después de finalizadas las obras. Es decir, se midió el indicador final y no necesariamente se utiliza el valor inicial. Cualquiera que haya sido el valor inicial el impacto se mide con relación al "cambio de la percepción" especialmente de los usuarios que son repitentes o continuos y que han

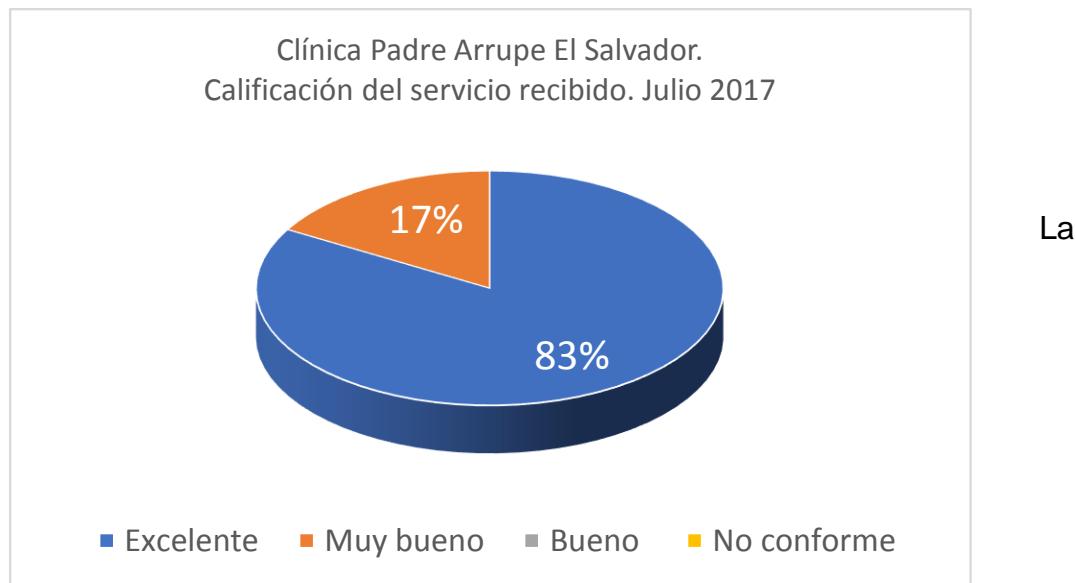
podido constatar los beneficios e impactos de la nueva estructura física y mejora de los servicios.

De manera que la medición que requerimos se basó en el nivel de satisfacción actual y, valor si es igual o mayor que 90%. El análisis de los datos indica que el valor esperado **del objetivo general y específico se cumplió** por lo que los beneficios obtenidos y el impacto esperados son **SATISFACTORIOS**.

A continuación, se presenta la evidencia del cumplimiento de los objetivos generales y específicos en cuanto al acceso de servicios y satisfacción de los usuarios de la clínica, luego de finalizar la intervención. Para indagar sobre los beneficios o impacto atribuido a la intervención, se realizó un grupo de enfoque de pacientes recurrentes y, además una encuesta a 40 usuarios que recibieron el servicio de medicina general, consultas de especialidad y de servicios de laboratorio.

El 76% de los usuarios entrevistados aleatoriamente son mujeres y el 24% son hombres, de la misma manera el 75% viven en Soyapango y el 25% residen en municipios aledaños tales como, Ciudad Delgado y San Martín. Una característica de este servicio es que se observó que los usuarios llegan acompañados por una o más personas, es decir que el paciente en especial cuando son niñas y niños, así como de la tercera edad generalmente son acompañados por un responsable de la salud del paciente. Esto es importante porque pone de manifiesto la importancia de un área de espera espaciosa, ventilada y agradable. De manera que los datos arrojaron que el 100% de los entrevistados mencionaron que están satisfechos del servicio recibido y calificaron la atención de SATISFACTORIO (83%) y muy buena (17%) por tanto la meta del objetivo general y específico se cumplió, ya que pasa de los 90% de nivel de calificación muy buena y buena que se esperaba.

**Gráfico 5. Cumplimiento del objetivo general. Satisfacción del servicio recibido**



encuesta también indagó el nivel de satisfacción por cada área de servicio y, en general, la atención ha mejorado en las áreas donde se ha ampliado y mejorado los procesos. El Gráfico No. 6 muestra que el 70% de usuarios entrevistados manifiestan que el servicio es "SATISFACTORIO" y un 30% que

muy bueno; no se han obtenido frecuencias en la escala de calificación negativa. De igual manera se obtuvieron niveles más arriba del 90% en cuanto a los tiempos de espera en farmacia, satisfacción del servicio de recepción.

**Gráfico No. 6 Atención recibida en recepción.  
Clínica Padre Arrupe. El Salvador Julio 2017**



Los usuarios también opinaron favorablemente sobre los beneficios de los servicios recibidos y las mejoras observadas después de la intervención.

Los beneficios recibidos a partir del Proyecto con fondos de Andalucía también se extienden al personal médico, enfermería de la Clínica y al bienestar de la familias de los usuarios.

**Lo que opinan los usuarios entrevistados.** Los servicios recibidos en orden de frecuencia a la fecha son: Consulta general, farmacia, exámenes especiales (ultrasonografía, citología), exámenes de laboratorio, nutricionista, cardiología, ginecología, odontología, ortodoncia e urología

.....*Tengo tres meses de venir y me atienden rápido, el precio económico y encontré todo lo que necesitaba.*

*Me queda cerca de la casa, traigo a mis hijos y a mis padres, me pasen rápido a la consulta.*

*El precio es bajo, para mí, es casi un hospital encuentro todo lo que necesito.*

*Es económico, buena atención, me siento agradecido, me atienden a mis padres, no todos tenemos seguros de salud y por eso buscamos donde nos atiendan mejor, es un lugar bien higiénico.*

*Me gusta La atención, la doctora Córdoba y la doctora Rivas son buenas.*

*Es económico, están todas las especialidades, me dan buena atención.*

*Me gusta la buena atención, es económico, el tiempo de espera es corto, tienen buena atención.*

*Me queda cerca de mi casa, me ayudaron con mi hija con problemas del corazón, me remitieron a un hospital, estoy muy contenta con la clínica.*

*He tenido resultados positivos y no tengo razón de ir a otro lugar, me atienden ..... (SATISFACTORIO) cuando necesito ir a otro lugar me remite a la colonia médica y allí me hacen el cincuenta por ciento de descuento por llegar de la clínica Arrupe.*

### **Lo que opina el personal médico y de enfermería.**

#### **Mejoramiento de sala de espera**

- ✓ *Sala de espera más ventilada, la cantidad de pacientes es más grande*
- ✓ *El hecho de extender la sala de espera es más funcional para los médicos y pacientes, está más organizado.*
- ✓ *Ha sido de gran ayuda, antes estaba saturada la sala, ahora ya no, tenemos más sillas, la zona bonita, techada, ventilada nos ha beneficiado a todos.*
- ✓ *Nos ayudó bastante la ampliación, los pacientes ya no se desesperan no teníamos donde sentarlos.*
- ✓ *La sala de espera esta mejor distribuida, tenemos más sillas afuera, los pacientes están más a gusto, tenemos mejor ventilación, todas estas mejoras ven los pacientes y se sienten más cómodos.*
- ✓ *Esto ha sido de impacto; es más amplio.*
- ✓ *La ampliación de la sala de espera ha sido de gran beneficio, el hacinamiento de los pacientes más cuando llovía, ahora adentro están los pacientes y afuera toda su familia que los acompaña, esa ampliación sirvió para mejorar la ventilación, el aire y a liberar la parte de emergencias.*

#### **Mejoramiento de los archivos**

- ✓ *Están más ordenados; es más grande el espacio.*
- ✓ *Están más organizados, es más rápido*
- ✓ *Ahora ya están todos juntos, están ordenados, ayuda a enfermería, es fácil encontrarlos, están numerados, se dividen con separadores.*
- ✓ *Tenemos más accesibles los expedientes.*
- ✓ *Los archivos están mejor distribuidos adentro y afuera, ahora están en un solo cuarto y están más ordenados esto nos ayuda pues es más fácil encontrar los expedientes de los pacientes, esto se nota, tenemos escalera de cuatro niveles para encontrar los archivos en los anaquellos, el archivo está más iluminado...Se ha notado la mejora.*
- ✓ *El archivo ya no cabía, nos ha mejorado el trabajo, el lugar es ventilado y bien iluminado.*
- ✓ *Los archivos ahora están adecuados, antes a las enfermeras les constaba ahora tenemos un archivo funcional ahora están protegidos, antes hasta se mojaban.*

#### **Mejoramiento de los exámenes especializados. Del equipo y mobiliario**

- ✓ *El equipo de pruebas especiales, este fue pensado en el bienestar del paciente, para bajar los costos y beneficiar a los pacientes, hemos pedido al proveedor que nos baje el*

*precio de los reactivos, los exámenes ahora están a mitad de los precios que pagaban antes.*

- ✓ *Estoy muy complacido y feliz, se han minimizado los tiempos y los resultados son inmediatos.*
- ✓ *La respuesta de los exámenes más rápido, el tiempo de espero es nada.*
- ✓ *Ahora a los pacientes se les hacen aquí todos los exámenes, eso da comodidad a los pacientes por ejemplo el examen de hombre el PSA en sangre. Gracias a esto se detecta rápidamente alguna anomalía en consulta de especialidades.*
- ✓ *En el laboratorio es más corto el tiempo de respuesta.*
- ✓ *La respuesta de los exámenes es más rápida, tenemos un equipo moderno y el dato es fidedigno.*

### **Mejoramiento de los medicamentos.**

- ✓ *Se compran los que piden los médicos, los precios son más baratos y hay más medicamentos de los más recetados y están accesibles aquí.*
- ✓ *Hemos mejorado con el hecho de incorporar más medicamentos.*
- ✓ *Somos una de las farmacias más completa tenemos medicamentos para medicina general y para especialidades, el costo es bajo, los pacientes tienen más beneficios (los laboratorios nos regalan cajas de medicamentos).*
- ✓ *Hay mejor acceso a medicamentos aquí son más cómodos, hay pacientes que vienen de otros lugares a comprar solo el medicamento en la farmacia, los costos son más accesibles para ellos.*
- ✓ *Los medicamentos los encuentran a bajo costo y los pacientes se van satisfechos.*
- ✓ *Tenemos comité para valorar si funciona, los precios, los fármacos, tratamos de tener mejores precios y mejores productos para el bienestar de los pacientes.*

## **3.4. SOSTENIBILIDAD**

---

a) **¿De qué manera se va a continuar y mantener los logros del Proyecto a través del tiempo?**

- Entrevista director
  - Análisis de Estadísticas del servicio
- 

La Clínica Padre Arrupe tiene actualmente más de 20,000 pacientes que anualmente atienden. Cubre una cantidad respetable municipios cercanos a Soyapango. El vínculo con el sector académico, el apoyo de la comunidad española y los convenios, así como alianzas con el sector de salud han impulsado y promovido su rol de desarrollo social en el país.

Por esta razón las probabilidades de que se mantengan los logros alcanzados a raíz de la cooperación de Andalucía son altas. Por otro lado, el costo de mantener las instalaciones y equipo no representa inversiones elevadas. Al mismo tiempo que la Clínica se promueve como una acción de

responsabilidad social en el país por parte de la Fundación Padre Arrupe, estratégicamente se plantea retos a su futuro para ampliar la cobertura de servicios de salud. Por tanto, el tema de la sostenibilidad financiera y de continuación de lo ganado se valora como **SATISFACTORIO**.

Algunas muestras de los factores relevantes para pronosticar una probabilidad alta de sostenibilidad que se encontraron como evidencia de esta valoración son los convenios establecidos de ayuda mutua con otras instituciones y, la preferencia de los servicios de salud en comparación a otros servicios disponibles por parte de los usuarios.

### **Apoyo y ayuda hacia la comunidad**

- ✓ Asociación local dice...tenemos un convenido nos atienden a niños y adultos de escasos recursos. Nos proporcionan precios accesibles bien bajos.
- ✓ .....Los visité con mis padres para pasar consulta me dieron referencia para llevarlos al Rosales y me les pusieron un marcapasos.
- ✓ Me dieron referencias para el hospital público y me atendieron.....

### **Probabilidades de ampliación de servicios a futuro ante la preferencia de los usuarios**

*¿Que nos puede decir de los servicios de salud recibidos aquí en comparación con otras clínicas?*

- ✓ Hospital Rosales (atención es mala, tiempo de espera es largo) en cambio la atención de la Clínica Arrupe (atención es buena, tiempo es espera es corto).
- ✓ Unidad de salud Soyapango (es sucia, personal pésimo)
- ✓ Clínica niño Jesús (laboratorio se equivocó, dijo que era insuficiencia renal)
- ✓ Hospital Rosales y farmacia (pasa uno todo el día y en la farmacia le dicen siempre que no hay medicamentos)
- ✓ Hospital Pro familia (en 3 días de hospitalización nos cobraron \$1.800.00 dólares)
- ✓ En la Clínica Arrupe .....(nos dan más facilidades, falta para hacer pequeñas cirugías, quisiera que fuera hospital fuera mucho mejor, es más higiénico, tienen todas las especialidades, quisiera que tuvieran quimioterapia por eso les doy 9...Cuando sea hospital les daré un 10)
- ✓ Yo le doy 10 de nota a esta clínica, yo no voy a otro lugar.
- ✓ Instituto Salvadoreño del Seguro Social (pase tres años y siempre me dieron la misma pastilla para el estómago, nunca me tomaron ningún examen)

## **3.5 APROPIACIÓN Y FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL**

- 
- a) **¿Cómo las instituciones beneficiadas han aprovechado el aprendizaje durante el Proyecto?**
- b) **¿De qué manera se ha beneficiado la administración de la fundación, el personal y se han desarrollado capacidades?**
- Entrevistas a personal enfermería y médico
  - Entrevista a personal de farmacia
- 

La institución en general ha aprovechado el aprendizaje durante el Proyecto en cuanto a desarrollar un proyecto en conjunto con una entidad de cooperación. Por otro lado, existen beneficios a los usuarios directos, pero también beneficios para el personal.

La apropiación resulta de los procesos de aprendizaje realizados en procesos como uso de software y la adquisición de nuevos conocimientos y habilidades, como lo muestra el R4 analizado en el criterio de Eficacia. También, se relacionan con los criterios de sostenibilidad y de efectividad se han cumplido de manera **SATISFACTORIO**.

Las opiniones del personal administrativo y médico reflejan también beneficios relacionados con la apropiación de nuevos procesos. Los beneficios atribuidos al personal están relacionados al cambio de ambiente de trabajo, las instalaciones mejoradas, los equipos han facilitado el trabajo y, la comodidad y eficiencia en los nuevos procesos han requerido el desarrollo de nuevas habilidades, por ejemplo, el software de expedientes, los protocolos de farmacia, el comité de medicamentos entre otras acciones que denotan la oportunidad creada de desarrollar conocimientos y habilidades en el personal de la Clínica. Por otro lado, a nivel institucional se evidenció un claro ejemplo de cómo la intervención ha favorecido la imagen, percepción, credibilidad y apoyo de la comunidad donde se ubica la Clínica. Otro aspecto valorado como parte del fortalecimiento institucional generado es el intercambio con jóvenes profesionales de España que han aportado sus conocimientos a estos procesos implementados.

Todo ello asegura la transmisión de capacidades como consecuencia de la intervención, por ello valoramos este criterio como **SATISFACTORIO**.

#### **Opiniones del personal médico en cuanto al fortalecimiento de capacidades institucionales.**

- ✓ La gerencia de la Clínica nos incentiva a participar, tal es el caso del Comité de Medicamentos. También, se cuenta con espacios para dialogar sobre la problemática de los procesos, la ampliación de oferta de servicios donde podemos expresar las ideas.
- ✓ Estamos creciendo como clínica.
- ✓ Nos beneficiamos con la satisfacción de los pacientes.
- ✓ Los cambios ya se están viendo, los pacientes de primera vez los remiten nuestros pacientes y amigos, les gusta el lugar es amplio, ordenado, tienen medicamentos, exámenes de laboratorio, tratamos bien a nuestros pacientes.
- ✓ Va a beneficiar a la población del sector del Pino, San José Cortez y a nosotros a que la clínica crezca más.

- ✓ Los médicos se beneficiarán con todo esto para atender mejor a los pacientes.
- ✓ El beneficio del personal es saber que los pacientes se sienten cómodos y bien.
- ✓ En este año tenemos un incremento de 7,000 pacientes nuevos.
- ✓ La consulta ha crecido, todos los días va creciendo más en especial los sábados.
- ✓ Que el paciente venga y este cómodo, en áreas adecuadas, cafetería, instalaciones seguras, más espacios con sillas es importante para nosotros
- ✓ La clínica es auto sostenible, asistencial, uno como médico se siente bien que los pacientes encuentren los medicamentos a mejor costo, atención integral a los pacientes.

### 3.6 ENFOQUE DE GÉNERO Y DESARROLLO

**¿Cómo el Proyecto ha focalizado acciones específicas para asegurar la participación de la mujer y grupos con desventaja social? ¿De qué manera se han incluido acciones que benefician a ambos grupos; mujeres y hombres?**

- Entrevista a usuarias (hombres y mujeres)
- Personal médico y de enfermería

**¿De qué manera se identifican situaciones de violencia de género y situaciones de violación de derechos de niños y niñas en la provisión de servicios de salud?**

En general el Proyecto ha atendido a los usuarios sin distinción de género y condición social, aunque estudios de salud en el país y además datos recopilados en esta evaluación comprueban que el servicio se proporciona con mayor frecuencia hacia mujeres que consultan con más periodicidad por cuestiones de salud. Así se encontró que aproximadamente 76% de mujeres reciben servicios en la muestra de encuestas que se ha realizado.

**Gráfico No. 7 Distribución por sexo, usuarios de consulta y especialidades  
Clínica Padre Arrupe. El Salvador Julio 2017**



En una sociedad masculinizada, como El Salvador el hombre generalmente no consulta a tiempo sus dolencias de salud y, por tanto, la demanda en los servicios es baja. Sin embargo, la Clínica Arrupe promueve la salud de los hombres considerando oferta de servicios que generalmente son dedicados a hombres, tal es el caso de las especialidades de urología, exámenes especializados (PSA), VIH SIDA (por referencia por el alto costo). También, a partir de las consultas médicas se promueve que las mujeres sean atendidas por doctoras mujeres para evitar el sesgo de riesgo de violencia cuando son examinadas por el sexo opuesto. La Clínica considera estos aspectos de atención como sumamente importantes para que los usuarios se sientan cómodos al consultar.

La Clínica Padre Arrupe por ser una clínica de primer nivel de atención, sigue los protocolos establecidos por el Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social que norma las situaciones de Violencia Basada en Género en el país (VBG). De manera tal que los médicos tienen el mandato de reportar al siguiente nivel o a las instancias respectivas, tal es el caso de ISDEMU (Instituto Salvadoreño de la Mujer) las sospechas de violencia contra la mujer. Por otro lado, el tema del abuso de niños y niñas está normado por la Ley Especial de Protección a la Niñez y Adolescencia (LEPINA). También, en el tema de género se vuelve imperativo a través de las leyes nacionales atender sin distinción a poblaciones de lesbianas, transgénero, homosexuales. Con estas consideraciones la Clínica Padre Arrupe atiende a las diversas poblaciones que demandan el servicio.

Por otro lado, los aspectos de VBG en niños y niñas, así como de mujeres y otros grupos es considerada en el ámbito legal. Por tanto, por las consideraciones específicas de atención a mujeres y hombres por igual y según sus necesidades y, también las consideraciones del personal médico en cuanto a las normas de atención a la violencia basada en género y niñez, y a las diversas poblaciones con diversidad sexual, se asigna una valoración de **SATISFACTORIO** para este criterio de calidad.

Algunas consideraciones positivas encontradas entre el personal médico en atención a este tema de género son las que se destacan a continuación:

**¿Qué opina de la atención proporcionada a los grupos específicos de mujeres, niños niñas, y poblaciones entre toda la diversidad sexual?**

- ✓ *Para mi es difícil saber si vienen pacientes maltratados (ya sea mujeres, niños o niñas, u otro grupo), pues soy laboratorio, lo único que los doctores ponen una clave en el expediente del paciente cuando hay sospecha para que las muestras sean manipuladas con más precaución, de allí el trato es el mismo.*
- ✓ *Todo el personal tiene sensibilidad en el trato a los pacientes, creo que aquí hay trato más humano, en los hospitales del Ministerio si hay discriminación.*
- ✓ *No he visto pacientes con maltrato, niños, mujeres ellos se van o se remiten a los hospitales que son de tercer nivel.*
- ✓ *No hay discriminación aquí, tratamos pacientes que tienen derechos, no discriminamos a nadie.*
- ✓ *No tenemos reporte de violencia intrafamiliar, si tenemos reporte de violencia asistida.*
- ✓ *No hacemos diferencia de los géneros, tratamos a todas las personas por igual tratamos de ayudar en sus necesidades ellos son población especial.*

### 3.7 SOSTENIBILIDAD AMBIENTAL

**¿Cómo se realizan los procesos de protección del medio ambiente en los servicios de salud? ¿La protección y seguridad de la integridad física del personal y usuarios con relación al manejo de materiales bio-infecciosos y/o contaminantes?**

- Revisión de la Norma de El Salvador

**¿Cómo se garantiza que las obras físicas incluyan ambientes seguros, limpios que contribuyan al bienestar de los usuarios?**

- Entrevista a personal de enfermería y médicos

- Observación directa

**¿Cómo se resguardan y preservan los medicamentos para evitar la contaminación? ¿De qué manera se manejan los reactivos y sustancias químicas?**

- Opinión de los usuarios en las instalaciones

Un tema importante en el sector salud es el del manejo de los desechos bio-infecciosos lo cual en esta evaluación se ha focalizado para calificar el cumplimiento del criterio. De acuerdo a la norma salvadoreña publicada en el diario oficial del 6 de mayo de 2008 la Clínica Padre Arrupe deberá enmarcarse en la aplicación de los procedimientos establecidos en dicha norma ya, que es de carácter obligatorio para centros de salud del sector privado y público que provean servicios de atención a la salud.

En los procesos de la clínica encontramos unidades que generan desechos bio-infecciones como: 1) laboratorio, 2) exámenes especiales, 3) rayos x, y farmacia. Por tanto, se ha observado e indagado la manera cómo se cumple dicha norma. De acuerdo a la investigación la Clínica cumple con los protocolos de manejo, transporte, tratamiento y disposición final de los desechos generados en estas áreas. Se ha observado e indagado el cumplimiento de la norma y se ha determinado que cae en la escala de **SATISFACTORIO ya** que se realizan los procedimientos como lo establece la ley.

El personal médico garantiza el cumplimiento de la ley y resguarda su integridad física en el aseguramiento de las normas relacionadas a la protección de su integridad física, las personas que intervienen en estos procesos siguen las instrucciones y reciben capacitación para el adecuado uso de la normativa.

**¿De qué manera la clínica aborda el tema de asegurar un proceso de manejo de desechos sólidos peligrosos conforme a la norma?**

- ✓ Tenemos todas las normas, en laboratorio tenemos los galones con bolsas rojas, allí van todas las jeringas en el área de sangrado (tenemos protocolos).
- ✓ Todos los recipientes están identificados.
- ✓ El personal de limpieza se encarga de eso. Ellos utilizan protocolos, el camión de desechos sólidos recoge eso, cumplimos con las normas.
- ✓ Enfermería tiene protocolos de bioseguridad.
- ✓ Tenemos normas de desechos infecciosos, tenemos educación continua, tenemos identificados los recipientes, tenemos el servicio de recolección de estos desechos.
- ✓ Los tenemos clasificados según la norma

Otro aspecto valorado ha sido el detalle de los materiales y diseño utilizado en la obra de infraestructura de la recepción, aunque al aire libre, se ha garantizado que el ambiente agradable, la adecuada ventilación de aire natural, el exceso de rayos del sol. Estos trabajos igualmente se garantizan utilizando normas ISO que aseguran cumplimiento de normas de construcción.

### 3.8 RESPETO A LA DIVERSIDAD CULTURAL

**¿De qué manera se enfoca la inclusión y no discriminación de los diversos grupos sociales y con desventaja?**

Entrevista a personal médico y enfermeras

De la misma manera que en el criterio de Género en este aspecto se abordan lo concerniente a aspectos de inclusión social y no discriminación en todas sus formas. El tema de la diversidad cultural en el país se trata de diversidad social o poblaciones que generalmente son marginadas. Por el rubro y sentido de responsabilidad social de la Clínica Padre Arrupe se evidencia el conjunto de valores de trabajo orientado a los grupos con desventaja social o que no acceden a servicios en la red pública.

De manera que en este criterio se exploró los procesos, opiniones del personal médico para evidenciar las formas de pensamiento, el cumplimiento de los protocolos y valores establecidos en la institución acerca de estos temas

**¿De qué manera se tratan los casos de niñas, niños en situación de desventaja o maltrato infantil? ¿O para el maltrato a las mujeres u hombres, o grupos vulnerables tales como pacientes con VIH SIDA?**

- ✓ En la Clínica los referimos a los hospitales, en caso de maltrato infantil o de violación y allí les dan todo el tratamiento
- ✓ Nosotros no damos tratamiento a los grupos violentados, atendemos alguna emergencia, pero ellos reciben sus tratamientos en los hospitales cuando la consulta es por violación. En el caso de los niños se refieren al Hospital Bloom (niños golpeados o quemados).
- ✓ Los casos de mujeres y hombres se van a FOSALUD o al Ministerio. Atendí un caso que pasó consulta conmigo un paciente con VIH que tenía gripe. Se atendió; pero ella tiene su tratamiento de VIH en el hospital.
- ✓ No he captado pacientes con maltrato intrafamiliar.
- ✓ Tenemos prohibido estigmatizar.
- ✓ Tenemos algún paciente con VIH, tienen el mismo trato, tampoco se publica el diagnóstico, se trata con mucho respeto y esperan en el mismo orden, solo pasamos más rápido a niños y adultos mayores con dolor.
- ✓ Tenemos pacientes de todos los géneros si sus exámenes salen positivos los trasferimos al hospital.

### 3.9 COORDINACIÓN Y COMPLEMENTARIEDAD (VALOR AGREGADO)

¿Cómo la institución promueve y establece alianzas en el sector salud? ¿De qué manera complementa acciones en beneficio de la población atendida?

- Entrevista a director
- Grupo focal de usuarios recurrentes

La Clínica Padre Arrupe es sostenible financieramente y como se ha explicado, tiene altas probabilidades de seguir creciendo ya que la demanda de usuarios de la zona en algún momento no está siendo cubierta ya que se requieren cada vez más servicios más especializados. Por tanto, la Clínica tiene un alto potencial de crecimiento financiero.

Uno de los factores positivos a lo largo de los años ha sido la buena gestión administrativa, la coordinación inter institucional, la creación de alianzas y convenios con otros sectores. Inclusive la dinámica de alianzas con la red de clínicas del sector privado ha sido uno de los pilares para el crecimiento, la selección estratégica de especialidades y contar con personal especializado; ha vuelto a la clínica autosostenible. Este criterio se valora como positivo y **SATISFACTORIO**, aunque el equipo evaluador no lo considera atribuible a esta intervención. La Clínica no requiere trasladar capacidades a otras instituciones y sigue en constante aprendizaje para mejorar servicios.

## 4 Conclusiones

1. En general, luego de analizar la información y evidencias del cumplimiento de los criterios de calidad se considera que la **GESTION SE CALIFICA DE SATISFACTORIA**. El total de puntos obtenidos luego de la valoración de los criterios de calidad es de 88 de los 90 puntos totales, obteniendo un 98% de cumplimiento

Criterio	Satisfactorio Excelente	Satisfactorio Muy bueno	Promedio	Insatisfactorio	Información insuficiente/ Desactualizada
1. Eficacia en el cumplimiento de los resultados	10				
2. Eficiencia y viabilidad		8			X
3. Impacto conseguido y esperado	10				
4. Sostenibilidad	10				
5. Apropiación y fortalecimiento institucional	10				
6. Enfoque de género en desarrollo	10				
7. Sostenibilidad ambiental	10				
8. Respeto a la diversidad cultural	10				
9. Coordinación y complementariedad	10				

Criterio	Satisfactorio Excelente	Satisfactorio Muy bueno	Promedio	Insatisfactorio	Información insuficiente/ Desactualizada
	90	8			
Total	88	<b>Calificación = 88/90 * 100</b>			
<b>RESULTADO</b>		<b>98% CUMPLIMIENTO SATISFACTORIO/EXCELENTE</b>			

2. Con relación al diseño del Proyecto. La lógica de la intervención y la teoría de cambio del proyecto atribuye los beneficios a la intervención realizada, siendo una contribución importante, ya que la Clínica opera desde 2008 y tiene establecido procesos sanitarios importantes. El equipo evaluador no encontró evidencias de una evaluación ex ante o justificación para el valor de línea de base y las metas definidas.
3. La eficacia de la intervención ha promovido beneficios importantes tanto para la Clínica como en especial para la comunidad de Soyapango y sus alrededores.
4. Los impactos obtenidos van más allá de lo esperado y, han posicionado a la Clínica en la mente de las poblaciones atendidas.
5. Los usuarios que reciben el servicio en la Clínica, luego de las mejoras realizadas, hacen comparaciones interesantes y muy positivas con relación a los servicios de salud, los precios de los medicamentos y sobre todo la calidad del diagnóstico, así como del tratamiento recibido.
6. Es importante notar que el buen desempeño de la Gerencia del Proyecto, ha sido un factor fundamental para la buena marcha, el seguimiento y sobre todo para el fortalecimiento de capacidades institucionales y profesionales del personal de la clínica.

## 5 Recomendaciones

---

### PARA EL COOPERANTE

1. Del diseño del Proyecto. Es importante considerar en los formularios de justificación el tema de cómo se definen los valores iniciales de los indicadores.
2. Es importante la revisión de la Evaluabilidad del Proyecto, revisando la calidad de indicadores y facilitar la comprensión de la lógica de cambios esperados en el Proyecto.
3. En un proyecto exitoso es importante la publicación de resultados y los momentos de aprendizaje sistematizando la experiencia con un enfoque crítico de los involucrados: donantes, beneficiarios y usuarios.

4. Un factor clave de éxito es la confianza y relación de la organización beneficiaria con la contraparte local, para la efectividad del proyecto y, sobre todo para cumplir con los tiempos establecidos de ejecución y entrega de la información para la rendición de cuentas al donante.

## **PARA LAS ENTIDADES BENEFICIARIA**

1. A partir de la evaluación del Proyecto que resultó exitoso, es importante promover espacios de aprendizaje en conjunto como parte de la evaluación. Abrir canales entre las dos instituciones beneficiarias al inicio de la evaluación para tomar acuerdos metodológicos y expectativas
2. La actualización expedita de la ejecución financiera para lograr incluirlo en la evaluación, no solamente en la auditoría
3. Continuar promoviendo la calidad de los servicios de salud, la calidez del servicio, a través del desarrollo de capacidades institucionales
4. Apropiarse de los principios de la Cooperación Andaluza como parte del servicio, aunque se practiquen es importante hacerlos explícitos en la visión institucional. Volverlos relevantes para el personal involucrado (la diversidad de género y la calidez de la atención, el cuidado del medio ambiente y manejo de desechos, el respeto a las normas, entre otros). Estos valores son relevantes en la institución y es importante enfatizarlos.