



UNIVERSIDAD TÉCNICA PARTICULAR DE LOJA

La Universidad Católica de de Loja

ESCUELA DE MEDICINA

DIPLOMADO EN GERENCIA Y CALIDAD EN SERVICIOS DE SALUD

MODALIDAD ABIERTA Y A DISTANCIA

NOMBRE DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

Grado de satisfacción del usuario externo con la calidad de atención en la consulta externa que se desarrolla en el Centro Médico Esmil.

Proyecto de investigación previo a la obtención del título de Diploma Superior en Gerencia y Calidad en Servicios de Salud.

Autor : Gladys Katuska Castillo Soto

Director: Galo Antonio Sánchez Hierro. Médico Familiar.

2011

Certificación del Director

Galo Antonio Sánchez Hierro

DIRECTOR(A) DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

CERTIFICA:

Que el presente trabajo de investigación realizado por la estudiante: Gladys Katuska Castillo Soto: ha sido orientado y revisado durante su ejecución, ajustándose a las normas establecidas por la Universidad Técnica Particular de Loja; por lo que autorizo su presentación para los fines legales pertinentes.

Loja, 30 de septiembre 2011.

f).....

DIRECTOR(A)

AUTORÍA

Yo, Gladys Katuska Castillo Soto como autora del presente trabajo de investigación, soy responsable de las ideas, conceptos, procedimientos y resultados vertidos en la misma.

f).....

AUTOR(A) DEL PROYECTO

C.I: 0703898221

Cesión de los derechos

Yo, Gladys Katuska Castillo Soto, declaro conocer y aceptar la disposición del Art. 67 del Estatuto Orgánico de la Universidad Técnica Particular de Loja que en una parte pertinente textualmente dice.” Forman parte del patrimonio de la Universidad la propiedad intelectual de investigaciones, trabajos científicos y tesis de grado que se realicen a través o con apoyo financiero, académico o institucional (operativo) de la Universidad:

f).....

AUTOR(A) DEL PROYECTO

C.I.:0703898221

AGRADECIMIENTO

Agradezco a las autoridades, docentes por el apoyo y colaboración oportuna en el desarrollo del proceso de investigación

Mi especial agradecimiento al Dr.Galo Antonio Sánchez Hierro por su valioso aporte en la dirección y asesoría en la presente investigación quien no estimo esfuerzo alguno para poner a mi disposición su vasta experiencia.

A mis padres que con comprensión y afecto aceptaron nuestro transitorio alejamiento de las obligaciones del hogar mientras realice la dura tarea de construir el conocimiento durante el periodo de este diplomado que servirá para el adelanto y progreso de la institución al cual me desempeño.

GLADYS KATIUSKA CASTILLO SOTO

DEDICATORIA

Este proyecto de investigación representa todo mi sacrificio, y desvelos le dedico a mis padres quienes me dieron la vida y se merecen todos los frutos que pueda recoger en el trayecto de mi vida.

A mis amistades por el apoyo incondicional que he recibido día a día para la culminación de este proyecto de manera desinteresada.

RESUMEN

La satisfacción del paciente debe ser un objetivo irrenunciable para cualquier responsable de los servicios sanitarios y una medida de la Calidad de sus intervenciones; el método más utilizado para su medida son las encuestas, que permiten detectar aspectos susceptibles de mejora, insuficiencias o disconformidades.

En los resultados se pudo demostrar, que existía mucha satisfacción en cuanto limpieza y comodidad en la sala de espera, insatisfacción en la valoración de los procesos relacionados con lo referente a que sus Historias Clínicas no están disponibles en el momento de su consulta, la atención en el área de rayos X es mala, la privacidad del paciente durante su atención no se respeta en su totalidad, el médico no tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre procedimientos médicos, tratamientos, además refieren que solo algunas veces son tratados con amabilidad y respeto por parte del personal de la consulta externa, estos problemas hacen ver las falencias en el proceso de atención..

Finamente de lo encontrado se deduce que las oportunidades de mejora, están centradas en a actitud de directivos y personal frente a las necesidades sanitarias.

ÍNDICE

PORTADA	I
CERTIFICACIÓN	II
AUTORÍA	III
CESIÓN DE LOS DERECHOS	IV
AGRADECIMIENTO	V
DEDICATORIA	IV
RESUMEN	VII-VIII
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I	
PROBLEMAS DE INVESTIGACIÓN, PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	4
ESTRUCTURA DEL CENTRO MÉDICO ESMIL	
ASPECTOS SOCIOECONÓMICOS	6
OBJETIVOS	
GENERAL	9
ESPECÍFICOS	9
MATRIZ DE INVOLUCRADOS E INTERESES PARA MEJORAR LA CALIDAD DEL SERVICIO	11
CAPÍTULO II	
MARCO TEÓRICO	16
TIPOS DE CALIDAD: CALIDAD TÉCNICA, SENTIDA	17
DIMENSIONES DE LAS CALIDAD	19-22
CAPÍTULO III.	
METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN	24
FUENTES Y TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN	25
TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN	26
CAPÍTULO IV	
RESULTADOS	28-55
ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS	56-57
CAPITULO V	
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	58-61
BIBLIOGRAFÍA	62
ANEXO	63-65

INTRODUCCIÓN

La Calidad en la prestación de servicios constituye parte importante del enfoque integral que toda Administración debe manejar y su medición es la clave para Gerenciar sus procesos y alcanzar los objetivos de excelencia que se plantea. No se pueden desarrollar mejoras si no se tiene claridad sobre lo que se va a mejorar, además, el análisis de los datos de su medición constituyen unas buenas herramientas para el sistema de la toma de decisiones.¹

Los usuarios tienen una idea del servicio que esperan recibir, para poder satisfacerlos debemos saber cuáles son esas ideas. Si no sabemos lo que piensan, esto se convierte en fallas y el usuario se convierte en un usuario insatisfecho, y para dejar contento a un usuario insatisfecho, no podemos escatimar esfuerzos. Además, es innegable que debemos brindar una atención de Calidad, en todos sus aspectos, solo así lograremos que la salud sea una realidad concreta.

No es fácil delimitar el término de Calidad, es un concepto muy subjetivo, pero de forma general podemos establecer que: la Calidad, desde el punto de vista de los usuarios, puede definirse como el conjunto de características de un bien o servicio que logra satisfacer las necesidades y expectativas de los usuarios o clientes.²

La búsqueda de lograr la calidad total de la atención médica de la consulta externa del CENTRO MÉDICO ESMIL, es parte de una acción dinámica, cambiante de acuerdo a las innovaciones tecnológicas buscando la razón de ser de nuestra práctica médica, que es el lograr satisfacer las necesidades de salud de aquellos usuarios externos (pacientes), que acuden a nuestro servicio.

Se debe llegar a socializar el problema y buscar una meta común mediante un acuerdo de todos los usuarios internos, considerando que todos los que trabajan en la institución por el tiempo que sea, dejen el recuerdo de un trabajo bien hecho. El impedimento, que se encuentra es la clase social, que es atendida, con las limitaciones culturales que poseen, el escaso recurso económico, aumentado por la crisis económica nacional.

¹http://www.actaodontologica.com/ediciones/2009/1/medicion_satisfaccion_usuarios_servicios_salud.asp

²Organización Panamericana de la Salud. (1999). Programa de Garantía y Mejoramiento de Calidad de los Servicios de Salud en América Latina y el Caribe. Washington, D. C. USA: Autor

CAPÍTULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

TEMA.

GRADO DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO CON LA CALIDAD DE ATENCIÓN EN LA CONSULTA EXTERNA QUE SE DESARROLLA EN EL CENTRO MEDICO ESMIL.

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

EL Ejército Ecuatoriano, en todo momento y circunstancias ha observado cuidadosamente su responsabilidad de cuidar de la mejor manera el capital humano, dando importancia al servicio de Sanidad militar, que a su vez imbuido de su misión de mantener al personal militar en óptimas condiciones para el empleo, ha ido progresando en calidad y medios en una carrera ininterrumpida de superación, bajo estos preceptos que se han mantenido en el tiempo.

El Policlínico de la Escuela Superior Militar “Eloy Alfaro”, se crea en el año 1981, cuando las instalaciones de la Escuela Superior Militar “Eloy Alfaro”, se encontraban funcionando en el sector de Parcayacu; es en este lugar donde se realizó la inauguración del Policlínico, bajo la dirección del Sr. CAPT. De SND Nelson de la Bastida.³

El objetivo primordial por el que se crea el POLICLINICO ESMIL, es el de dar atención médica integral y de calidad a todo el personal de Srs. Oficiales, Cadetes, Voluntarios, Conscriptos, Empleados Civiles y familiares dependientes, que requieran de su servicio, así como el de realizar medicina preventiva y el control sanitario de todas sus instalaciones.

El Centro Médico “ESMIL”. Se encuentra ubicado en la Escuela Superior Militar “Eloy Alfaro”, la que se encuentra en el Sector Norte de la Ciudad de Quito, vía a la mitad del mundo, en la Avenida. Manuel Córdova Galarza.⁴

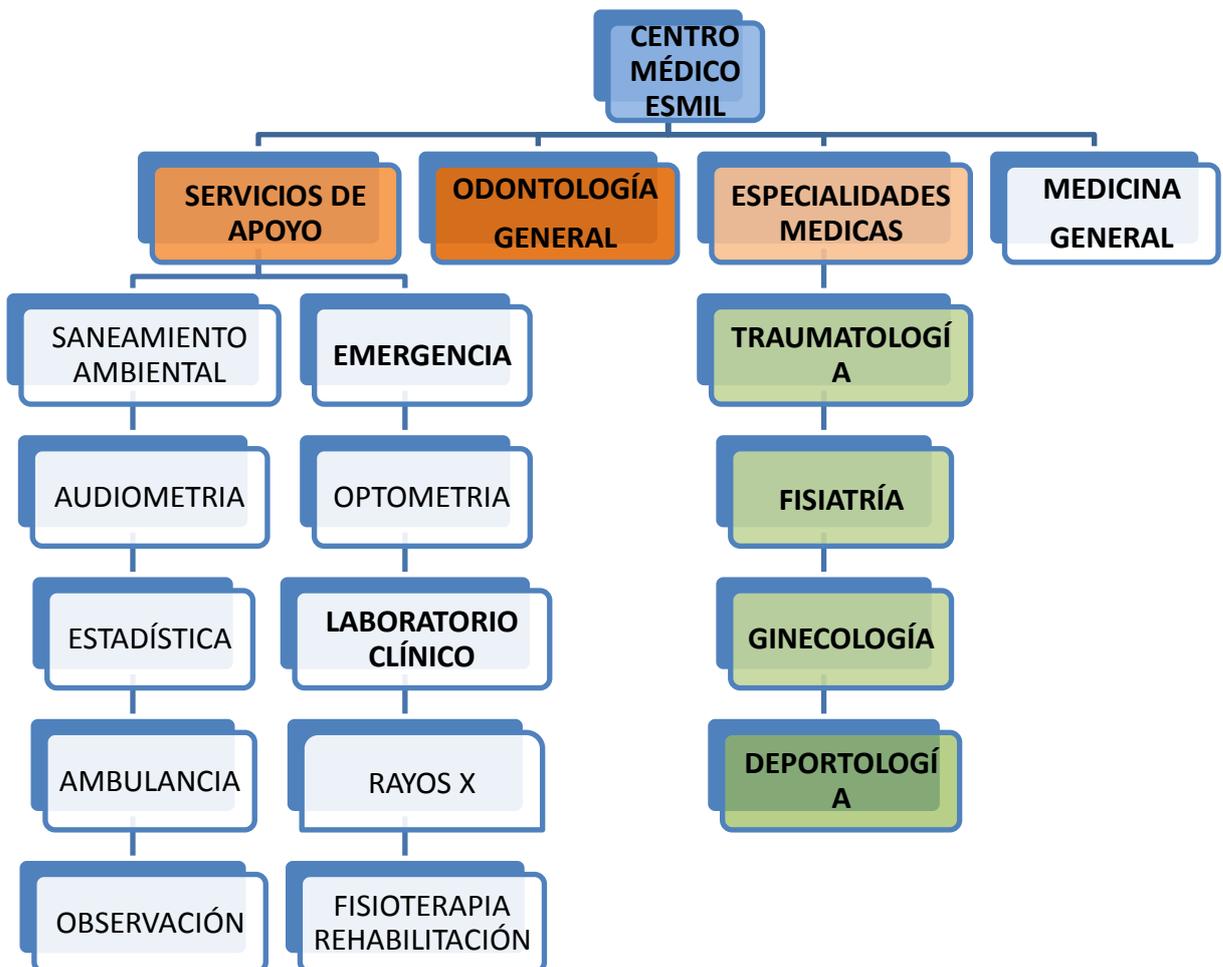
³ Archivos del Centro Médico ESMIL

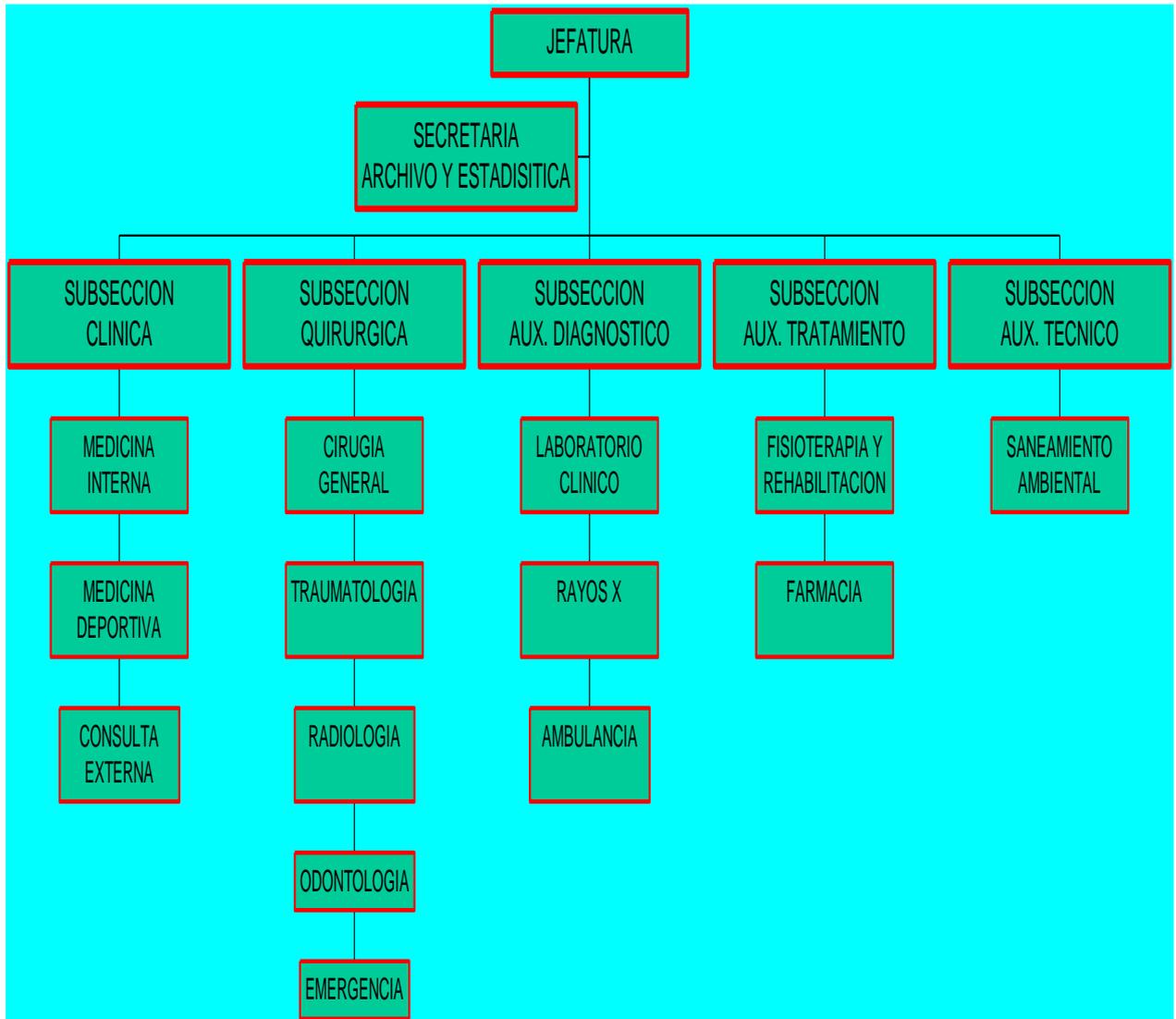
⁴http://www.esmil.mil.ec/index.php?option=com_content&view=article&id=64&Itemid=57

La búsqueda de lograr conseguir que todos los actos médicos sean de lo mejor, lleva a coincidir en la necesidad de realizar la atención con la máxima calidad posible, buscando satisfacer al paciente.

ESTRUCTURA DEL CENTRO MÉDICO ESMIL

ORGANIZACIÓN DEL CENTRO MEDICO «ESMIL»





Aspectos socioeconómicos

La población militar está dentro del extracto social medio alto, sus ingresos están por encima de la canasta familiar básica **519,90⁵**

El nivel de educación de la población militar es el siguiente 82 % es nivel de educación superior y un 18 % es nivel de educación media.

Recursos.

Jefe del Centro médico ESMIL ,2 Médicos generales, 1Médico traumatólogo, 1Médico Ginecólogo, 1 Médico Deportólogo, 3 Tecnólogo de Rayos X, 1Tecnologo en Saneamiento Ambiental, 1Enfermero, 3 Auxiliares de enfermería, 2 Fisioterapistas, 2 odontólogos, 2 auxiliares de odontología.

⁵<http://www.eldiario.com.ec/noticias-manabi-ecuador/114663-la-canasta-basica-en-ecuador-esta-en-519-dolares/>

Recursos materiales: 1 ambulancia, 1 buseta, Métodos de diagnóstico (estetoscopios, set de diagnóstico, chalilones etc.)

Recursos de infraestructura: 6 consultorios, 1 área de emergencia, laboratorio, 1 área de RX, 1 área de rehabilitación, 1 Recepción.

Hoy en día la atención en el servicio se ha medido en resultados de cantidad de usuarios, que han asistido a la consulta externa y de si el tratamiento ha sido efectivo, pero no se ha investigado cuál es la impresión que tiene el paciente sobre la calidad con que fueron atendidos en las distintas etapas, antes de llegar al médico y luego de terminar el tratamiento.

Existe también la falta de aplicación de protocolos externos o internos, de tratamientos bien identificados, hace que el usuario interno aplique varios tipos de tratamiento terapéutico especialmente, basados estos en el mejor criterio de cada médico. La inexistencia de guías de trabajo impide la estandarización del trabajo del usuario interno en el tratamiento y manejo en el tratamiento de las enfermedades en general, ofertando por lo tanto una falta de calidad en la atención médica, y peor una continuidad del tratamiento en caso de que el médico, deje de atender en la institución.

La Escuela Superior Militar “Eloy Alfaro” en el mes de agosto del año 2005 empezó un proceso académico para la búsqueda de la Certificación a la Excelencia académica – militar establecidos en la norma internacional ISO 9001-2000, actualmente se guía en la ISO 9001-2011.⁶

Se realizó una encuesta en diciembre del 2010 como parte del cumplimiento de la Norma Internacional ISO 9001:2008 ítem 8,2 Seguimiento y medición , dentro de esta 8.2.1 Satisfacción del cliente como una de las medidas del desempeño del sistema de la calidad, donde la organización realiza el seguimiento de la información relativa a la percepción del cliente , para esto los Directivos de la ESMIL realizan en cada departamento una encuesta para determinar el grado de satisfacción del cliente.⁷

⁶http://www.esmil.mil.ec/index.php?option=com_content&view=article&id=74&Itemid=83

⁷ Norma Internacional ISO 9001:2011 , cuarta edición pag 14

La pregunta que se hace para determinar los ítems de la encuesta fue:

¿Cuál es la calidad de servicio en la consulta externa que proporciona el Centro Médico ESMIL, desde la percepción de los usuarios externos?

ENCUESTA SOBRE LA ATENCIÓN EN EL CENTRO MÉDICO ESMIL
ENERO-DICIEMBRE 2010 REALIZADA EN EL MES DE DICIEMBRE

	SI	NO	total
Recibe atención oportuna	44	58	102
Atención medica - satisface necesidades	80	22	102
Tiene donde recurrir en caso de reclamo	59	43	102
Posee información de horario de atención	28	74	102

	Bueno	Malo	Regular
El trato que recibe del personal de salud es	55	15	30

Realizado: Dra. Gladys Castillo.

En la encuesta anónima realizada para obtener datos de la realidad percibida por los usuarios externos para aplicar el proyecto de mejoramiento de calidad, se observa que de 102 pacientes consultados, 80 de ellos califican a la atención medica como satisfactoria, sin embargo 58 manifiestan que la atención no es oportuna, y 59 dicen no tener donde recurrir en caso de reclamo y 74 de los encuestados no posee información del horario de atención. En cuanto a la percepción del trato del personal de salud para atención médica 55 dicen que es buena, 30 regular y 15 mala.

Ante los datos anteriores se requiere tomar medidas para mejorar el sistema de atención médica para mejora su calidad donde se debe incluir a todos los involucrados del Centro Médico que son alrededor de 20 profesionales de la Salud.

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA:

¿Cuáles son las causas principales que influyen en la percepción el usuario externo para determinar la calidad de atención en la consulta externa?

OBJETIVOS

GENERAL:

Determinar las causas que influyen en la percepción de la calidad de atención de consulta externa del Centro Médico ESMIL por los usuarios externos.

ESPECÍFICOS:

- Establecer la línea de base sobre la calidad de atención actual del Centro Médico ESMIL, desde la perspectiva del usuario externo.
- Determinar las causas que influyen en la percepción de la calidad de atención de la Consulta Externa en el Centro Médico ESMIL.
- Lograr concienzar al personal de salud en la forma de trato humano del paciente, para incrementar la satisfacción en la atención del usuario externo.

JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA DEL PROBLEMA

Hoy en día la atención en los servicios de salud se ha medido en resultados de cantidad de usuarios que han asistido a la consulta externa y de si el tratamiento ha sido efectivo, pero no se ha investigado cuál es la impresión que tiene el paciente sobre la calidad con que fueron atendidos en las distintas etapas, antes de llegar al médico y luego de terminar el tratamiento.⁸

Desde esta perspectiva la calidad percibida de un servicio depende en parte del grado de satisfacción de las necesidades y expectativas del usuario y por otra parte de cuáles son estas necesidades y expectativas, que a su vez dependen de los juegos de valores de la sociedad que las genera.⁹

La perspectiva del usuario es muy importante porque es más probable que los pacientes satisfechos cumplan con el tratamiento y continúen utilizando los servicios

⁸Hernández, R. Fernández, C y Baptista,P: Metodología de la Investigación. México, Mc Graw Hill. 1991.

⁹Herteleer J, Sánchez G, MODULO 1: INTRODUCTORIO AL PROGRAMA / DIPLOMADO, UNIDAD 4: Calidad de la atención de salud pag 91

de salud. Es por ese motivo que con respecto a todas las demás dimensiones de calidad, la satisfacción del usuario afecta la salud y el bienestar de la sociedad.

El mejoramiento de la calidad de atención de salud en nuestra unidad es de interés de todos los integrantes de Centro Médico ESMIL porque de él depende de la acogida del usuario externo y del prestigio de la institución, el mejoramiento del sistema para una buena percepción del usuario en cuanto a la calidad de atención en la consulta externa, esto va a permitir que tenga confianza en nuestro servicio, que sienta que el centro de atención es él, tratando de satisfacer sus necesidades, mejorando el sistema interno de tal manera sepa dónde acudir en caso de reclamos, este informado sobre los médicos y sus horarios de atención todo esto influye para mejorar la calidad de atención de la consulta externa.

Relevancia social: Una óptima atención en la consulta externa va a permitir en el usuario externo confianza ante el servicio y apreciar que es de buena calidad por lo tanto se presume que aumentara la cantidad de pacientes así como la adherencia al tratamiento por el trato que recibe.

Importancia tecnológica: El equipamiento del Centro Médico ESMIL es uno de los factores importantes en la atención de la consulta externa ya que va a permitir que el paciente se realice todos los exámenes evitando que éste se vaya a otras instituciones de salud.

Importancia institucional: Teniendo en cuenta la competencia que existe en el medio al aumenta la calidad de atención de salud también va a permitir que la institución tenga prestigio y acudan inclusive paciente de otros sectores lo que engrandece hay más ingreso lo que permite mejorar el sistema y la tecnología del Centro Médico ESMIL.

Beneficiarios directos: De lo anterior, deriva la necesidad de atender las diferencias individuales, y poner la debida atención a la diversidad de situaciones que se presentan en las actividades cotidianas de la población bajo responsabilidad, y generar en todos los casos, igualdad de oportunidades a todos los “usuarios externos”, es decir, se deben replantear las relaciones el personal de salud y el usuario externo y no centrarse únicamente en los “resultados que da un tratamiento”, sino en los “en la calidad de atención ” que se dan en los usuarios afectan tanto al que atiende como al que recibe la atención

En resumidas cuentas sale beneficiada directamente los usuarios externos y la institución Médica.

Beneficiarios indirectos:

Los beneficiarios indirectos son la sociedad donde al tener una población sana va a surgir en todos sus ámbitos y además al mantener la salud proporcionando una calidad de atención en la Consulta Externa no se va a malgastar los recursos económicos del usuario.

MATRIZ DE INVOLUCRADOS E INTERESES PARA MEJORAR LA CALIDAD DEL SERVICIO

GRUPO	INTERES	EXPECTATIVAS	PROBLEMAS
Dirección Del Centro Médico ESMIL	Desarrollo de un programa de mejoramiento de la calidad de atención del usuario externo, que mejorara la imagen del Centro Médico frente a la los afiliados	Coordinar que la atención al cliente externo sea humanizada y de alta calidad técnica. Responder a las necesidades de la población de acuerdo a los medios disponibles.	Falta de políticas institucionales al respecto. Limitado apoyo a la formación continua del usuario interno.
Médicos	Mejorar la calidad de atención del paciente en consulta externa. Fortalecer las competencias del personal del centro médico.	Brindar y entregar una atención médica humanizada y de alta calidad técnica. Responsables de la capacitación al personal que	Limitación en la formación y capacitación en trabajo en equipo. Falta de tiempo. Falta de interés en el tema. Insuficiente capacitación.

	<p>Desarrollo de programas de atención en base a protocolos.</p> <p>Retroalimentación.</p>	<p>trabaja directa e indirectamente con el servicio.</p> <p>Participación en la elaboración de normas y protocolos de atención..</p> <p>Buzón de sugerencia</p>	<p>Infraestructura. Programas definidos.</p>
Enfermeras y auxiliares de enfermería	<p>Participación activa en el desarrollo de una atención de calidad.</p> <p>Desarrollo y cumplimiento.</p>	<p>Brindar y entregar una atención médica humanizada y de alta calidad técnica.</p> <p>Responsables de la atención y contacto directo con el cliente externo.</p>	<p>Falta de interés en el tema.</p> <p>Deficiente capacitación.</p> <p>Exceso de trabajo.</p> <p>Limitación de recursos económicos y de talentos humanos.</p>
Administrativo	<p>Participa en la implementación de la mejora de la calidad de atención al usuario externo en el servicio de</p>	<p>Organización administrativa para la elaboración de programas de educación y capacitación en la</p>	<p>Falta de interés en el tema.</p> <p>Falta de tiempo por sobre cobertura.</p>

	consulta externa en el Centro Médico	atención al cliente externo. Enlace entre los usuarios externos e internos.	
Usuario externos	Desarrollar habilidades y actitudes para conservar su salud, e integración pronta a su medio laboral, familiar y social. Recibir una atención médica humanizada de alta calidad y bajo costo.	Interesados en la aplicación del proyecto organizado y sistematizado para mejorar la calidad de atención médica que reciben.	Carencia de medios económicos. Falta de interés. Falta de educación.
ALUMNO DEL DIPLOMADO	Mejorar la calidad de atención en el servicio de consulta externa.	Responsable directo de la investigación	Resistencia de las autoridades. Falta de interés y colaboración de los usuarios internos.

Para contribuir con el mejoramiento de la calidad de atención en la Consulta Externa del Centro Médico ESMIL esta investigación se justifica al determinar cuál es la calidad de atención y sus características principales para en un futuro elevar el grado de satisfacción de los usuarios externos, e iniciar un proceso de lucha contra el cambio que se suscitaren en el personal de sanidad para general una percepción

en el usuario externo de los alrededores óptimo para que acuda a nuestro Centro Médico, y porque no decirlo a nivel del país

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

En 1988 la Organización Mundial de la Salud (OMS) define calidad, en un enfoque con perspectiva de salud pública como el “desempeño apropiado (según los estándares) de las intervenciones confirmadas como seguras, que sean económicamente accesibles a la sociedad en cuestión y capaces de producir un impacto sobre la morbilidad, la incapacidad y la desnutrición”¹⁰

La Organización Panamericana de la Salud (OPS) centra su definición de calidad en la satisfacción de las necesidades y expectativas del usuario o cliente; Lohn, nos dice que calidad es el grado en el cual los servicios de salud aumentan la probabilidad de resultados deseados y son constantes con el conocimiento profesional actual, afirmación que contiene dos conceptos, medida y conocimiento, pero con implicancias de gran alcance para el mejoramiento de la calidad¹¹

Hasta la fecha dos líneas de pensamiento:

La que propone el Instituto de Medicina de EEUU y que considera la calidad como: "El grado en el cual los servicios de salud para los individuos y las poblaciones incrementan la posibilidad de resultados deseados y son coherentes con el conocimiento profesional actual". Se trata de una visión maximalista e ideal cuyo límite es el máximo conocimiento científico-técnico y tiene una visión centrada en la calidad científica técnica del prestador.¹²

La que propone el programa español: "La provisión de servicios accesibles y equitativos con un nivel profesional óptimo, que tienen cuenta los recursos disponibles, y logra la adhesión y satisfacción del usuario". Ésta última incorpora a los receptores del servicio (pacientes, clientes y usuarios) direccionando hacia donde deben orientarse los servicios de salud, sin olvidar sus necesidades y expectativas.¹³

¹⁰Dirección Regional de Salud de Cajamarca –APRISABAC. Medición de la calidad de los servicios de salud y elaboración de un plan de gestión de calidad. Cajamarca. DRSC-APRISABAC; 2000. <http://knol.google.com/k/calidad-de-atenci%C3%B3n-en-la-consulta-externa-de-medicina-interna-del-hospital#>

¹¹Paganini J. Calidad y eficiencia de la atención hospitalaria. Desarrollo y fortalecimiento de los sistemas locales de salud. Organización Panamericana de la Salud. Washington 1993. <http://knol.google.com/k/calidad-de-atenci%C3%B3n-en-la-consulta-externa-de-medicina-interna-del-hospital#>

¹²<http://www.monografias.com/trabajos11/teorcali/teorcali.shtml>

¹³<http://www.monografias.com/trabajos11/teorcali/teorcali.shtml>

La calidad de atención en salud se ha convertido hoy en día en un requisito fundamental, orientado a otorgar seguridad a los usuarios, minimizando los riesgos en la prestación de servicios. La teoría de Donabedian, que estudia los tres componentes básicos de la atención de salud: la estructura, el proceso y los resultados; ha sido una de las más aceptadas.¹⁴

Dentro de estos componentes encontramos la satisfacción del usuario como un resultado importante del proceso de atención en salud, dado que la calidad percibida por el usuario es un precursor de su satisfacción, siendo generalmente aceptado y comprobado que el grado en que se cumplen las expectativas que un usuario tiene de la atención en salud, influye en su satisfacción.

Calidad Total

Es un sistema de producción de bienes y servicios basados en la actitud y motivación del personal. La Calidad Total está constituida en la conjunción de las actividades de todas las personas involucradas, si estas garantizan la perfección de lo que hacen y producen. En conclusión, Calidad Total es la actitud, el deseo de hacer bien las cosas desde la primera vez, y se encaminan a satisfacer al usuario externo de la unidad médica la optimización de su salud a un nivel de precios accesibles.¹⁵

Tipos de Calidad

Dependiendo desde qué punto de vista se diagnostique la calidad, existen dos clases en la atención de salud:¹⁶

Calidad técnica.- Es aquella que la define el médico o personal de enfermería, basado en sus conocimientos y experiencia. Es la atención que se espera pueda proporcionar al paciente el máximo y más completo bienestar, después de haber tomado en cuenta el balance de los beneficios y perjudicial que acompañan al proceso de la atención en todas sus partes.

Calidad sentida.- Es la que define el usuario desde su punto de vista, con su experiencia al ponerse en contacto con el servicio.

¹⁴BIBLIOGRAFIA http://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0718-22282004000200013&script=sci_arttext

¹⁵Donabedian, Avedis "La calidad de la atención médica" Ediciones Científicas. La Prensa Mexicana, 1984. Cap. Pág. 7

¹⁶Donabedian, Avedis "La calidad de la atención médica" Ediciones Científicas. La Prensa Mexicana, 1984. Cap. 1, Pág. 7

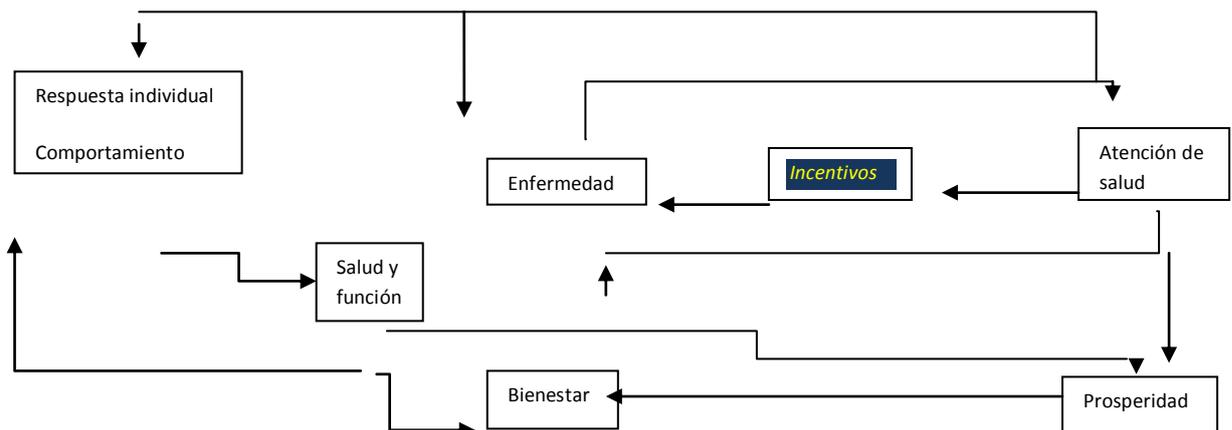
Está en la subjetividad de los usuarios, y debe ser explicada y expresada por ellos, según corresponda a la satisfacción de sus necesidades razonables en la utilización de los servicios.

Se relaciona más con la entrega de los servicios, y no tanto con su contenido técnico.

La salud, debe ser entendida como un estado de completo bienestar físico, mental, social y económico, como un derecho humano fundamental y un imperativo social y económico. Esta afirmación constituye el primer referente que debe orientar cualquier acción, iniciativa o proyecto en salud¹⁷

Por otro lado, debemos considerar que La Organización Mundial de la Salud (OMS), define a la calidad de asistencia sanitaria de la siguiente manera: “Asegurar que cada paciente reciba el conjunto de servicios diagnósticos y terapéuticos más adecuados para conseguir una atención sanitaria óptima, teniendo en cuenta todos los factores y los conocimientos del paciente y del servicio médico, para lograr el mejor resultado con el mínimo riesgo de efectos iatrogénicos y la máxima satisfacción del paciente con el proceso”.¹⁸

Es el resultado de la aplicación de muchos parámetros que influyen como se observa a continuación en el siguiente gráfico y se pone en evidencia que el recurso humano es necesario cuidarlo y conseguir su fidelidad. Lo cual se puede conseguir mediante incentivos.



Cuadro 1: Modelo de determinantes de la salud de Evans y Stoddart (Economía de la salud basada en la evidencia)¹⁹

¹⁷ Huete, Luis y Pérez, Andrés, (2003), CLIENTING, Bilbao, Ediciones Deusto.

¹⁸ Malagón – Logroño, Gustavo y col., (1996), ADMINISTRACIÓN HOSPITALARIA, Bogotá, Editorial Médica Internacional Ltda.

¹⁹ CamDonaldson y col., ECONOMÍA DE LA SALUD BASADA EN LA EVIDENCIA, BMJ Books, Bogotá, 2002.

Los incentivos pueden ser económico o reconocimientos honoríficos. Estos últimos pueden ser más importantes que el mismo dinero. También puede ser el lograr que tengan un programa de educación continua, que va a llegar a estimular su participación en la Fundación.

Existen diferentes parámetros para medir la calidad de un servicio, siendo los más comunes:

Puntualidad.

Prontitud en la atención.

Amabilidad.

Cortesía.

Honestidad.

Rapidez de la respuesta.

Precisión de la respuesta.

Instrucciones para el empleo.

Respeto al cliente.²⁰

En la atención en salud, se considerarán los siguientes parámetros de calidad para medirla, a más de los indicados anteriormente, los siguientes:

Accesibilidad.

Oportunidad.

Trato humano.

Diligencia para utilizar medios de diagnóstico.²¹

Dimensiones de la Calidad

La calidad es un concepto integral y polifacético. Los expertos en calidad generalmente reconocen varias dimensiones diferentes de la calidad que varían en importancia según el contexto en el cual tiene lugar un esfuerzo de garantía de la misma. Las actividades pertinentes pueden encarar una o más variedades de dimensiones tales como competencia profesional, acceso a los servicios, eficacia,

²⁰Malagón-Londoño y col. GARANTÍA DE CALIDAD EN SALUD, Editorial Médica Panamericana, Colombia, 2001

²¹Donabedian, Avedis "La calidad de la atención médica" Ediciones Científicas. La Prensa Mexicana, 1984. Cap. 1, Pág. 7

satisfacción del cliente, aceptabilidad de los servicios, eficiencia, continuidad, seguridad o comodidades. Un problema de calidad puede tener más de una dimensión, y éstas proporcionan un marco útil porque le sirven al equipo de salud para analizar y definir sus problemas y calcular la medida en la que cumplen con sus propias normas de programa. Las ocho dimensiones que consideramos en detalle a continuación son el producto de varias monografías sobre calidad ²²

1. Competencia profesional

La competencia profesional se refiere a la capacidad y al desempeño de las funciones de los grupos de salud, del personal administrativo y del personal de apoyo. La competencia profesional se relaciona con la ejecución de las pautas y normas para el ejercicio de la profesión y la realización en términos de fiabilidad, precisión, confiabilidad y uniformidad. Para los grupos de salud, comprende las técnicas relacionadas con el diagnóstico y el tratamiento así como la capacidad de suministrar asesoramiento efectivo en salud y establecer una buena relación con el paciente.

2. Acceso a los servicios

El acceso implica la eliminación de las barreras que obstaculizan el uso eficaz de los servicios de atención de salud. Esta dimensión de la calidad comprende barreras de índole geográfica, económica, social, organizacional, cultural, o lingüística.

Parasuraman menciona cinco dimensiones de la calidad a tener en cuenta en la diferenciación entre las percepciones y expectativas de calidad de servicio que manifiesta el usuario:

- ✓ Elementos tangibles: Se refiere a la planta física, equipamiento y apariencia personal.
- ✓ Confiabilidad: La capacidad de prestar un servicio digno de confianza, preciso y conforme a lo ofrecido.
- ✓ Capacidad de respuesta: Disposición de proveer un servicio oportuno y de respaldo al cliente.
- ✓ Seguridad: Empleados conocedores de su papel, corteses, capaces de transmitir confianza y tranquilidad.

²²LoriDiPrete Brown Garantía de Calidad de atención de salud de los pueblos en desarrollo
http://maternoinfantil.org/archivos/smi_D76.pdf

- ✓ Empatía: Carisma para tratar al cliente proporcionando atención individualizada.

Cada uno de estos cinco componentes engloba aspectos del servicio, que los usuarios perciben y que les permiten evaluar la calidad de servicio en el momento en que la reciben, aún sin conocer aspectos técnicos del proceso²³

3. Eficacia

La calidad de los servicios de salud depende de la eficacia de las normas de prestación de servicios y las de orientación clínica. La evaluación de la eficacia debe responder a las preguntas: Cuando el tratamiento se aplica correctamente, ¿Produce los resultados deseados? y ¿Es el tratamiento recomendado y la tecnología usada la más apropiada para el medio en el cual se presta el servicio? La eficacia es una dimensión importante de la calidad en el ámbito central donde se definen las normas y especificaciones.

4. Satisfacción del cliente

La dimensión de satisfacción del usuario se refiere a la relación entre proveedores y clientes, entre administradores y proveedores de servicios de salud y entre el equipo de servicios de salud y la comunidad. Las buenas relaciones interpersonales contribuyen a la eficacia de la asesoría prestada en materia de salud y al establecimiento de una buena relación general con los pacientes. Dichas relaciones son las que producen confianza y credibilidad, y se demuestran por medio del respeto, la confidencialidad, la cortesía, la comprensión y compenetración. La manera de escuchar y comunicarse es también un aspecto importante.

5. Satisfacción del Usuario

La satisfacción es entendida como la conformidad expresada por el usuario en función de las expectativas que este tiene respecto a la atención que recibe en las diferentes áreas que integran a todas las dimensiones de la calidad. Consecuentemente diríamos que la satisfacción del usuario de los servicios de salud vendría a ser un resultado importante del trabajo realizado en los servicios de

²³Villanueva J. Medición de la calidad percibida por los usuarios externos del C.S. San Francisco [Tesis Magíster] Lima: UPCH; 2003

atención de salud y de acuerdo a este se determinaría su posterior utilización y el seguimiento adecuado de las indicaciones por parte del usuario²⁴

6. Eficiencia

Los servicios eficientes son los que suministran atención más óptima al paciente y a la comunidad; es decir, suministran el mayor beneficio dentro de los recursos con los que se cuenta.

7. Continuidad

La continuidad implica que el cliente puede recibir la serie completa de servicios de salud que necesita sin interrupciones, suspensiones ni repeticiones innecesarias de evaluación, diagnóstico o tratamiento. Los servicios deben ofrecerse en forma constante

8. Seguridad

La seguridad, como dimensión de la calidad, implica la reducción de riesgos, de infecciones, efectos colaterales perjudiciales u otros peligros que pudieran relacionarse con la prestación de los servicios.

9. Comodidades

Las comodidades se refieren a las características de los servicios de salud que no están directamente relacionadas con la eficacia clínica, pero que acrecientan la satisfacción del cliente y su deseo de volver al establecimiento para recibir atención médica en el futuro. Las comodidades son también importantes porque pueden influir en las expectativas que tiene el paciente y la confianza que siente con relación a otros aspectos del servicio o producto. Además, cuando se considera la recuperación de costos, las comodidades pueden servir para que los pacientes estén más dispuestos a pagar por los servicios. Las comodidades a menudo se relacionan con el aspecto físico del establecimiento, el personal y los materiales; así como con las comodidades físicas, la limpieza y la privacidad. Como por ejemplo, una sala de espera que es confortable tiene asientos cómodos y una decoración agradable; baños limpios y de fácil acceso y salas de consulta que proporcionan privacidad

²⁴González B, López P, Marín I, Haro L, Macías A. Satisfacción del usuario de servicio de salud en el trabajo. RevMed IMSS 2002; 40(4): 301-4.

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

TIPO DE INVESTIGACIÓN

El presente trabajo de investigación es de tipo descriptivo, por cuanto se caracteriza porque describe fenómenos sociales o clínicos en una circunstancia temporal y geográfica determinada. Desde el punto de vista cognoscitivo su finalidad es describir y desde el punto de vista estadístico su propósito estimar parámetros. La estadística consiste en estimar frecuencias y/o promedios; y otras medidas univariadas. Ejm. Opinión del usuario externo, con respecto a la calidad de la atención en la consulta externa.

La Investigación descriptiva, trata de obtener información acerca de un fenómeno o proceso, para describir sus implicaciones, sin interesarse mucho (o muy poco) en conocer el origen o causa de la situación. Fundamentalmente está dirigida a dar una visión de cómo opera y cuáles son sus características.

Población y Muestra.

El universo atendido por mes en el Centro Médico ESMIL es de 400 pacientes

$$n = \frac{(P.Q) N}{(N-1) (E/K)^2 + P.Q}$$

Donde:

n = Muestra

P.Q. = Variación de la población (0.25)

N = Universo

N-1 = Corrección paramétrica para muestras grandes

E = Valor error tipo 1 (0,05)

K = Valor del número de unidades de desviación estándar para una prueba de 2 colas en una zona de rechazo igual a E

$$0.25 \times 400$$

$$N = \frac{0.25 \times 400}{\left[\frac{0,05}{1,96} \right]^2 (400-1) + 0,25} = 196 \text{ MUESTRA}$$

$$\left[\frac{0,05}{1,96} \right]^2 (400-1) + 0,25$$

FUENTES Y TÉCNICAS DE LA INFORMACIÓN

La encuesta.-

Para escoger las preguntas utilizadas en la encuesta de satisfacción del paciente utilizada en el Centro Médico ESMIL , se tomó en cuenta la existencia de encuestas ya vigentes y validadas como el *Cuestionario obtenido de la REVISTA CES SALUD PÚBLICA Vol.1 No.1 Jul-Dic 2010* 63 el mismo que ha sido modificado para nuestra realidad según lo que se deseaba saber, por lo que se incluye dimensiones de satisfacción de accesibilidad en el servicio, confort/entorno, información dada por el personal de sanidad, trato personal, etc. ANEXO Nro. 1

La encuestas fueron aplicadas a 196 pacientes que asistieron al Centro Médico ESMIL , cabe recalcar el grado de participación de los pacientes debido a que fue de manera voluntaria, esto da a entender que el paciente espera un servicio de alta calidad.

Se estructuró con preguntas cerradas. Cuya estructura tomara la escala Likert

Instrumentos

Encuestas	Cuestionario
Partes diarios	Hoja de partes diarios

TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN.

Para el análisis de los resultados se toma encuentra la Norma Internacional ISO 9001-2011 ya que la ESMIL empezó un proceso para la certificación de la Excelencia académica-militar, en el 8.2.1 evalúa la satisfacción del cliente, los

parámetros que da esta norma es del 75% para considerar un resultado de calidad y un 15 % como resultado negativo.²⁵

En el caso de este estudio descriptivo, el análisis de los datos se realizó con base en el apoyo de estadísticos de: (a) tendencia central (medias, mediana, moda, asimetría, promedio, entre otras)

Como es normal dentro de un trabajo de investigación de este tipo se agruparon todos los datos obtenidos en tablas de frecuencia, considerando cada una de las preguntas del instrumento, y la unión por variables para su análisis multivariable y se procesó, tabuló y obtuvo los porcentajes usando Microsoft office Excel 2007 a los cuales se estableció un criterio de análisis y conclusiones respectivas, se utilizó como gráficos pasteles y barras, los mismos que permitió establecer diferencias de los resultados obtenidos.

²⁵ Norma Internacional ISO 9001:2011 , cuarta edición pag 14

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

El presente análisis se lo trabajar en función de 5 variables fundamentales como son:

Variable 1. Atención previa al paciente, consta de las siguientes preguntas

1. ¿El personal le informa, orienta y explica de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en consulta externa?
2. ¿El médico le atiende en el horario estipulado?
3. ¿Su atención se realiza respetando la programación y el orden de llegada?
4. ¿Su historia clínica se encuentra disponible para su atención?
5. ¿Usted encuentra turno disponible y las obtiene con facilidad?

Variable2. Atención en las dependencias del Policlínico

6. ¿La atención en caja o en el módulo de admisión del Centro Médico fue?
7. ¿La atención para tomarse análisis de laboratorio fue?
8. ¿La atención para tomarse exámenes radiológicos fue?
- 9.- ¿La atención en el área de deportología fue?

Variable 3. La atención con el médico

- 10.- ¿Se respetó su privacidad durante su atención en el consultorio?
- 11.- ¿El médico le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas?
- 12.- ¿El médico que le atendió le inspiró confianza?
- 13.- ¿El personal de consulta externa le trata con amabilidad, respeto y paciencia?
- 14.- ¿El médico que le atendió mostró interés en solucionar su problema de salud?
- 15.- ¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre su problema de salud o resultado de su atención?

16.- ¿Usted comprendió la explicación que le brindó el médico sobre el tratamiento que recibirá: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos?

17.- ¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre los procedimientos o análisis que le realizarán?

Variable 4.- Existe señalización e información sobre las dependencias del policlínico

18.-¿Los carteles, letreros y flechas le parecen adecuados para orientar a los pacientes?

19.- ¿La consulta externa cuenta con personal para informar y orientar a los pacientes?

Variable 5.- Existe equipos disponibles para la atención

20.-¿Los consultorios cuentan con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención?

Variable 6.- Confort de sala de espera.

21.- ¿El consultorio y la sala de espera se encuentran limpios y fueron cómodos?

VARIABLE 1. LA TENCIÓN PREVIA A LA CONSULTA.

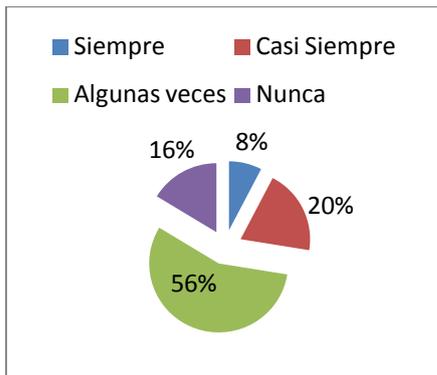
PREGUNTA 1: El personal le informa, orienta y explica de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en consulta externa?

Tabla Nro1.

N°	Alternativa	f.	%
1	Siempre	15	8
2	Casi Siempre	39	20
3	Algunas veces	110	56
4	Nunca	32	16
Total		196	100

Fuente: usuarios externos del Centro Médico ESMIL

Elaborado: Dra. Gladys Castillo

Gráfico Nro. 1

Fuente: Tabla Nro 1

Elaborado: Dra. Gladys Castillo.

Descripción del resultado: El 56% de los encuestados contestan algunas veces, el 20% casi siempre, el 16% Nunca, y el 8% siempre lo que lleva a pensar que el personal de sanidad informa, orienta y explica al usuario externo en algunas ocasiones de manera adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en consulta externa

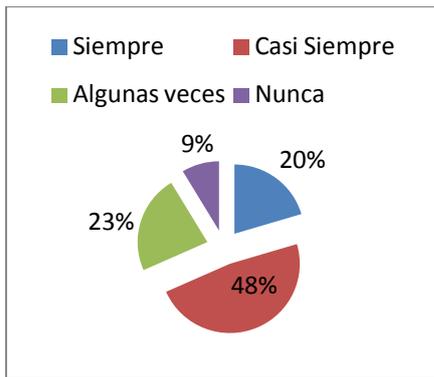
PREGUNTA 2: ¿El médico le atiende en el horario estipulado?**Tabla Nro 2**

N°	Alternativa	f.	%
1	Siempre	40	20
2	Casi Siempre	94	48
3	Algunas veces	45	23
4	Nunca	17	9
Total		196	100

Fuente: usuarios externos del Centro Médico ESMIL

Elaborado: Dra. Gladys Castillo

Gráfico Nro. 2



Fuente: usuarios externos del Centro Médico ESMIL

Elaborado: Dra. Gladys Castillo

Descripción del resultado: Se encontró que el 20% manifiesta que la consulta fue ejecutada a la hora señalada, un 48% consideraban que casi siempre la atención fue realizado en el horario establecido, no obstante, hay que recalcar que en este punto también se presentaron respuestas negativas por parte los pacientes, un 23% de los encuestados manifestaron que su atención fue algunas veces y un 9% nunca fueron puntuales.

PREGUNTA 3: ¿Su atención se realiza respetando la programación y el orden de llegada?

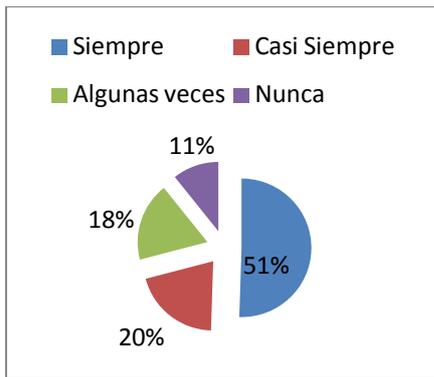
Tabla Nro 3

N°	Alternativa	f.	%
1	Siempre	72	51
2	Casi Siempre	29	20
3	Algunas veces	26	18
4	Nunca	16	11
Total		143	100

Fuente: usuarios externos del Centro Médico ESMIL

Elaborado: Dra. Gladys Castillo

Gráfico Nro. 3



Fuente: usuarios externos del Centro Médico ESMIL

Elaborado: Dra. Gladys Castillo

Descripción del resultado: En cuanto al turno del paciente el 51% respondieron que siempre, el 20% casi siempre se respeta la programación y orden de llegada, sin embargo hay un porcentaje de un 20% donde dice que casi nunca y un 11% que no está satisfecha ya que su percepción es que nunca se mantiene el orden del turno para ingresar a la consulta.

PREGUNTA 4: ¿Su historia clínica se encuentra disponible para su atención?

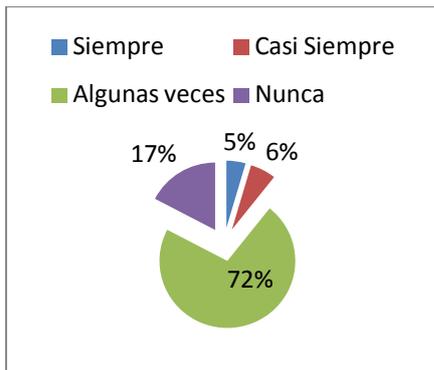
Tabla Nro 4

N°	Alternativa	f.	%
1	Siempre	5	5
2	Casi Siempre	6	6
3	Algunas veces	12	72
4	Nunca	7	17
Total		30	100

Fuente: usuarios externos del Centro Médico ESMIL

Elaborado: Dra. Gladys Castillo

Gráfico Nro. 4



Fuente: Tabla Nro 4

Elaborado: Dra. Gladys Castillo.

Descripción del resultado: El 72% de los encuestados manifiestan Algunas Veces, el 17% Nunca, el 6% Casi Siempre y el 5% siempre. Lo que demuestra que todos los usuarios determinan que la Historia Clínica no está disponible en el momento de la consulta.

PREGUNTA 5: ¿Usted encuentra turno disponible ?

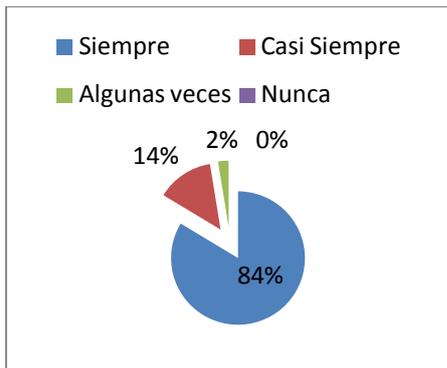
Tabla Nro 5

N°	Alternativa	f.	%
1	Siempre	164	84
2	Casi Siempre	27	14
3	Algunas veces	5	2
4	Nunca	0	0
Total		196	99

Fuente: usuarios externos del Centro Médico ESMIL

Elaborado: Dra. Gladys Castillo

Gráfico Nro. 5



Fuente: Tabla Nro 5

Elaborado: Dra. Gladys Castillo

Descripción del resultado: El 84% de los encuestados expresan Siempre, el 14% Casi siempre, el 2% Algunas veces y el 0% Nunca. Observo que el usuario externo si encuentra turno disponible y las obtiene con facilidad este factor tiene gran relevancia porque indica que el acceso al servicio no conlleva muchos trámites.

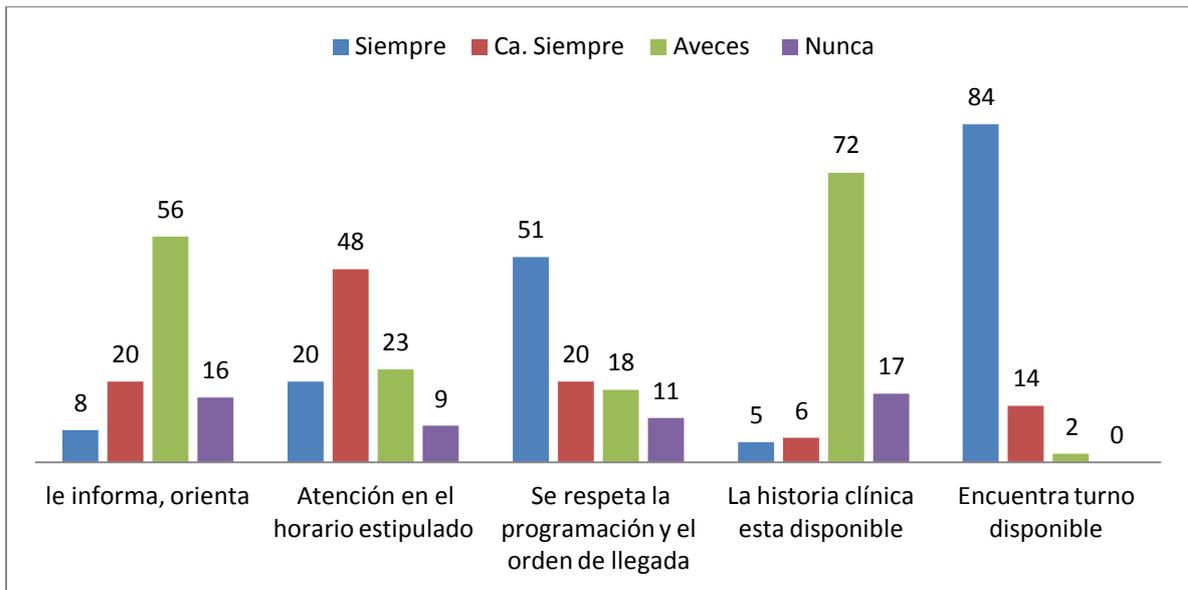
ANÁLISIS MULTIVARIABLE NRO. 1: ATENCIÓN PREVIA A LA CONSULTA.

Tabla Nro. 6

N°	Pregunta	Siempre	Ca. Siempre	A veces	Nunca
1	¿El personal le informa, orienta y explica de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en consulta externa?	8	20	56	16
2	¿El médico le atiende en el horario estipulado?	20	48	23	9
3	¿Su atención se realiza respetando la programación y el orden de llegada?	51	20	18	11
4	¿Su historia clínica se encuentra disponible para su atención?	5	6	72	17
5	¿Usted encuentra turno disponible y las obtiene con facilidad?	84	14	2	0
PROMEDIO		33,6	21,6	34,2	10,6

Fuente: Tabla 1,2,3,4,5,

Elaborado: Dra. Gladys Castillo

Gráfico Nro. 6

Elaborado: Dra. Gladys Castillo

Descripción del resultado: Al sumar las distintas variables relacionadas a la atención previa del paciente, se puede establecer que el Centro médico alcanza un 55,2 % de aceptación en cuanto a la atención previa a la consulta y un 44,8% de calificación negativa. Pues los encuestado califican la tención previa como ineficiente ya que las Norma ISO 9001-2011 para establecer la atención del usuario externo de calidad esta debe estar por encima del 85% de aceptación.

Cabe recalcar que se muestra asimetría en el grafico especialmente en los siguientes puntos: Un 89% manifiestan que las historias clínicas no están disponibles (72% a veces y 17% nunca) seguido de un 72% que manifiestan que el personal no informa de manera adecuada los pasos para la atención de la consulta externa (56% a veces, 16% nunca), puntos que se debe mejorar, para aumentar la satisfacción del paciente

VARIABLE2. ATENCIÓN EN LAS DEPENDENCIAS DEL CENTRO MEDICO

PREGUNTA 6: ¿La atención en caja o en el del Centro Médico fue?.

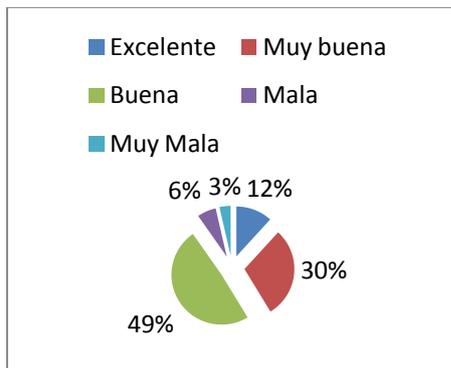
Tabla Nro 7

N°	Alternativa	f.	%
1	Excelente	23	12
2	Muy buena	58	30
3	Buena	96	49
4	Mala	12	6
5	Muy Mala	7	4
Total		196	100

Fuente: usuarios externos del Centro Médico ESMIL

Elaborado: Dra. Gladys Castillo

Gráfico Nro. 7



Fuente: usuarios externos del Centro Médico ESMIL

Elaborado: Dra. Gladys Castillo.

Descripción del resultado: El 49% de los encuestados responden Buena, el 30% Muy Buena, el 12% Excelente y el 6% Mala y el 3% Muy mala. Lo que indica que La atención en caja o en el módulo de admisión del Centro Médico es aceptable para los usuarios externos que acuden al Centro Médico

PREGUNTA 7: ¿La atención para tomarse análisis de laboratorio fue?

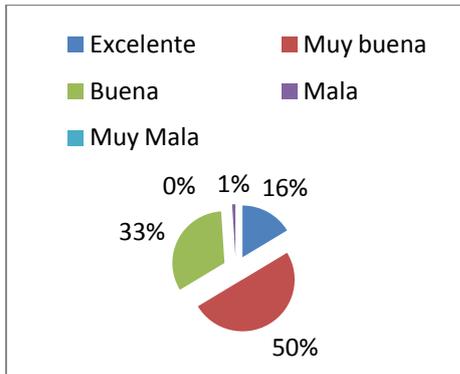
Tabla Nro 8

N°	Alternativa	f.	%
1	Excelente	32	16
2	Muy buena	98	50
3	Buena	64	33
4	Mala	2	1
5	Muy Mala	0	0
Total		196	100

Fuente: usuarios externos del Centro Médico ESMIL

Elaborado: Dra. Gladys Castillo

Gráfico Nro. 8



Fuente: usuarios externos del Centro Médico ESMIL

Elaborado: Dra. Gladys Castillo

Descripción del resultado: El 50% de los encuestados responden Muy Buena, el 33% Buena, el 16% Excelente y 1% Muy Mala el 0% Mala. Lo que indica que la mayoría de los encuestados le parece que el trato que la atención que recibe al tomarse el análisis de laboratorio es muy buena.

PREGUNTA 8: ¿La atención para tomarse exámenes radiológicos fue?

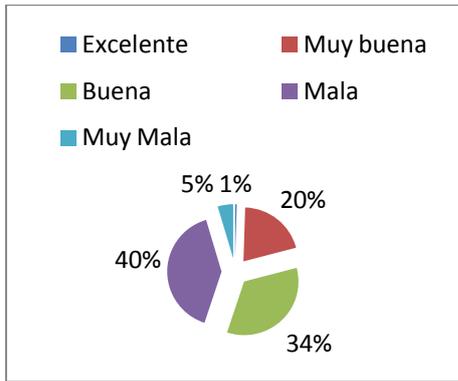
Tabla Nro 9

N°	Alternativa	f.	%
1	Excelente	1	1
2	Muy buena	40	20
3	Buena	67	34
4	Mala	79	40
5	Muy Mala	9	5
Total		196	100

Fuente: usuarios externos del Centro Médico ESMIL

Elaborado: Dra. Gladys Castillo.

Gráfico Nro. 9



Fuente: usuarios externos del Centro Médico ESMIL

Descripción del resultado: El 40% de los encuestados responden Mala, el 34% Buena, el 20% Muy Buena el 5% Muy Mala y el 1% excelente. Lo que indica que La atención para tomarse exámenes radiológicos no fue la mejor.

PREGUNTA 9: ¿La atención en el área de deportología fue?

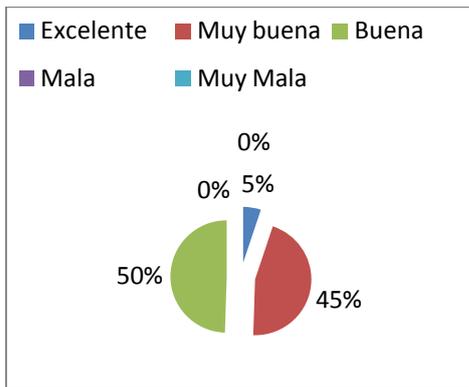
Tabla Nro 10

N°	Alternativa	f.	%
1	Excelente	10	5
2	Muy buena	89	45
3	Buena	97	50
4	Mala	0	0
5	Muy Mala	0	0
Total		196	100

Fuente: usuarios externos del Centro Médico ESMIL

Elaborado: Dra. Gladys Castillo

Gráfico Nro. 10



Fuente: usuarios externos del Centro Médico ESMIL
Elaborado: Dra. Gladys Castillo

Descripción del resultado: El 50% de los encuestados responden Buena, el 45% Muy Buena, y el 5% Excelente. Lo que indica que La atención en el área de deportología es aceptable.

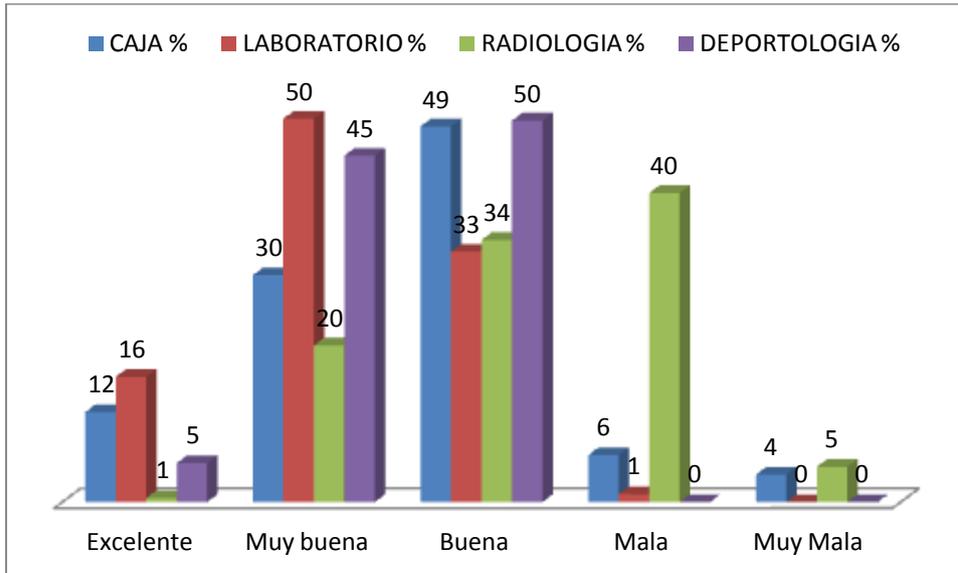
ANÁLISIS MULTIVARIABLE NRO. 2: ATENCIÓN EN LAS DEPENDENCIAS DEL CENTRO MEDICO.

Tabla Nro 11

N°	Pregunta	Excelente	Muy buena	Buena	Mala	Muy Mala
6	¿La atención en caja o en el módulo de admisión del Centro Médico fue?.	12	30	49	6	4
7	¿La atención para tomarse análisis de laboratorio fue?	16	50	33	1	0
8	¿La atención para tomarse exámenes radiológicos fue?	1	20	34	40	5
9	¿La atención en el área de deportología fue?	5	45	50	0	0
PROMEDIO		9	36	41	12	2

Elaborado: Dra. Gladys Castillo

Gráfico Nro. 11



Fuente: Tabla Nro 6,7,8,9

Elaborado: Dra. Gladys Castillo

Descripción del resultado: Al sumar las distintas variables relacionadas a la atención en las dependencias en el policlínico, se puede establecer que el Centro médico Esmil alcanza un 86 % de aceptación en cuanto a la atención en las dependencias analizadas y un 14% de calificación negativa. Pues los encuestado califican la tención en las dependencias del policlínico como aceptable según la Norma ISO 9001-2011.

Cabe recalcar que a pesar de tener una aceptación favorable en la calidad de atención en las diferentes dependencias de la ESMIL, podemos recalcar una asimetría en la atención den el Rayos X con un 45% donde los usuarios externos califican como negativa (40% Mala y 5 % Muy mala)

VARIABLE 3. LA ATENCIÓN CON EL MÉDICO

PREGUNTA 10: ¿Se respetó su privacidad durante su atención en el consultorio?

Tabla Nro. 12

N°	Alternativa	f.	%
1	Totalmente	13	7
2	En gran parte	175	89
3	Poco	8	4
4	Nada	0	0
Total		196	100

Fuente: usuarios externos del Centro Médico ESMIL

Elaborado: Dra. Gladys Castillo

Gráfico Nro. 12



Fuente: Tabla Nro 10

Elaborado: Dra. Gladys Castillo.

Descripción del resultado: El 89% de los usuarios externos manifiestan que en gran parte, 7% Totalmente, 4% poco, 0% nada en cuanto si se respeta la privacidad en la consulta con el médico.

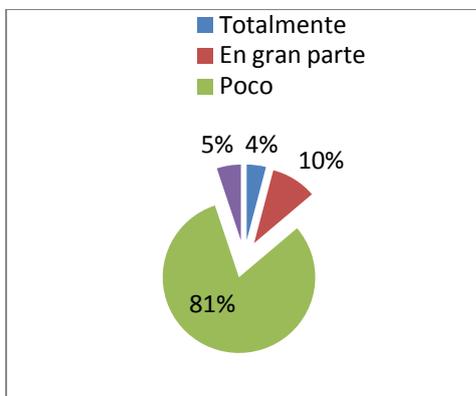
PREGUNTA 11: ¿El médico le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas?

Tabla Nro 13

N°	Alternativa	f.	%
1	Totalmente	8	4
2	En gran parte	19	10
3	Poco	159	81
4	Nada	10	5
Total		196	100

Fuente: usuarios externos del Centro Médico ESMIL

Elaborado: Dra. Gladys Castillo

Gráfico Nro. 13

Elaborado: Dra. Gladys Castillo

Descripción del resultado: El 81% de los encuestados manifiesta Poco, el 10% En Gran Parte, el 5% Nada y 4% totalmente, esto significa que los pacientes al salir de la no están satisfechos porque le médico no le da tiempo necesario para aclarar sus dudas

PREGUNTA 12: ¿El médico que le atendió le inspiró confianza?

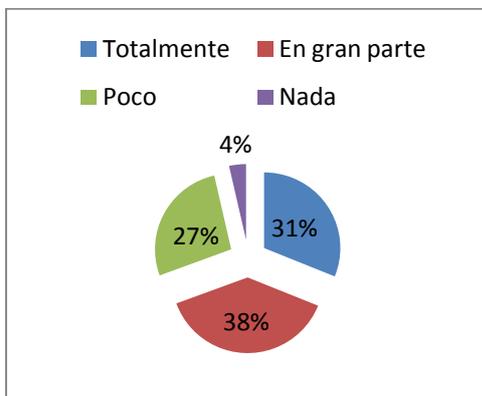
Tabla Nro 14

N°	Alternativa	f.	%
1	Totalmente	61	31
2	En gran parte	75	38
3	Poco	53	27
4	Nada	7	4
Total		196	100

Fuente: usuarios externos del Centro Médico ESMIL

Elaborado: Dra. Gladys Castillo

Gráfico Nro.14



Fuente: usuarios externos del Centro Médico ESMIL

Elaborado: Dra. Gladys Castillo

Descripción del resultado: El 38% de los usuarios externos manifiesta En gran parte, el 31% Totalmente, el 27% Poco, 4% Nada sobre si el médico inspiró o no confianza durante la atención médica.

PREGUNTA 13: ¿El personal de consulta externa le trata con amabilidad, respeto y paciencia?

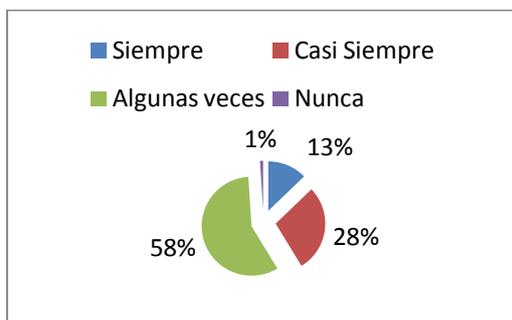
Tabla Nro. 15

N°	Alternativa	f.	%
1	Siempre	25	13
2	Casi Siempre	56	28
3	Algunas veces	113	58
4	Nunca	2	1
Total		196	100

Fuente: usuarios externos del Centro Médico ESMIL

Elaborado: Dra. Gladys Castillo

Gráfico Nro. 15



Fuente: usuarios externos del Centro Médico ESMIL

Elaborado: Dra. Gladys Castillo

Descripción del resultado: El 13% de los usuarios externos manifiestan que siempre le tratan con amabilidad y respeto, mientras que un 58 % han recibido algunas veces un trato de amabilidad por parte del personal de sanidad de la consulta externa.

PREGUNTA 14: ¿El médico que le atendió mostró interés en solucionar su problema de salud?

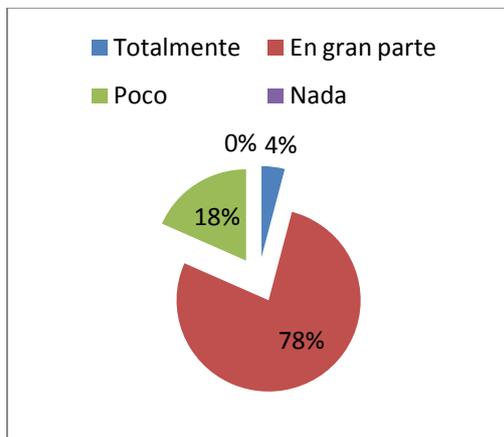
Tabla Nro 16

N°	Alternativa	f.	%
1	Totalmente	8	4
2	En gran parte	152	78
3	Poco	36	18
4	Nada	0	0
Total		196	100

Fuente: usuarios externos del Centro Médico ESMIL

Elaborado: Dra. Gladys Castillo

Gráfico Nro. 16



Fuente: usuarios externos del Centro Médico ESMIL

Elaborado: Dra. Gladys Castillo

Descripción del resultado: El 78% manifiesta totalmente El 4% totalmente, 18% poco, 0% Nada en cuanto si el médico mostró interés en solucionar el problema de salud en el paciente.

PREGUNTA 15: ¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre su problema de salud ?

Tabla Nro 17

N°	Alternativa	f.	%
1	Totalmente	0	0
2	En gran parte	91	46
3	Poco	98	50
4	Nada	7	4
Total		196	100

Fuente: usuarios externos del Centro Médico ESMIL

Elaborado: Dra. Gladys Castillo

Gráfico Nro. 17



Fuente: usuarios externos del Centro Médico ESMIL

Elaborado: Dra. Gladys Castillo

PREGUNTA 16: ¿Usted comprendió la explicación que le brindó el médico sobre el tratamiento que recibirá: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos?

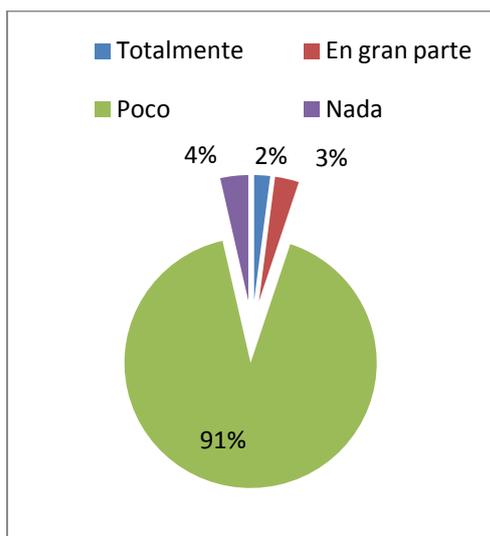
Tabla Nro 18

N°	Alternativa	f.	%
1	Totalmente	4	2
2	En gran parte	6	3
3	Poco	179	91
4	Nada	7	4
Total		196	100

Fuente: usuarios externos del Centro Médico ESMIL

Elaborado: Dra. Gladys Castillo

Gráfico Nro. 18



Fuente: usuarios externos del Centro Médico ESMIL

Elaborado: Dra. Gladys Castillo

Descripción del resultado: El 91% manifiesta poco, el 4% Nada, el 3% En gran parte y el 2% totalmente en cuanto si el usuario externo comprende la explicación del médico sobre el tratamiento que recibirá: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos.

PREGUNTA 17: ¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre los procedimientos o análisis que le realizarán?

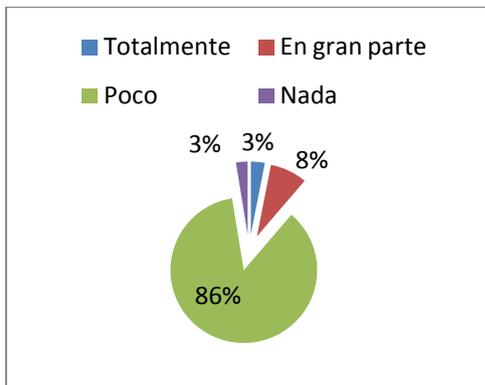
Tabla Nro 19

N°	Alternativa	f.	%
1	Totalmente	6	3
2	En gran parte	16	8
3	Poco	169	86
4	Nada	5	3
Total		196	100

Fuente: usuarios externos del Centro Médico ESMIL

Elaborado: Dra. Gladys Castillo

Gráfico Nro. 19



Fuente: usuarios externos del Centro Médico ESMIL

Elaborado: Dra. Gladys Castillo

Descripción del resultado: El 86% manifiesta poco, el 8% En gran parte, el 3% totalmente y el 3% Nada en lo referente si el usuario externo comprendió la explicación que el médico le brindó sobre los procedimientos o análisis que le realizarán.

ANÁLISIS MULTIVARIABLE NRO. 3: LA ATENCIÓN CON EL MÉDICO.

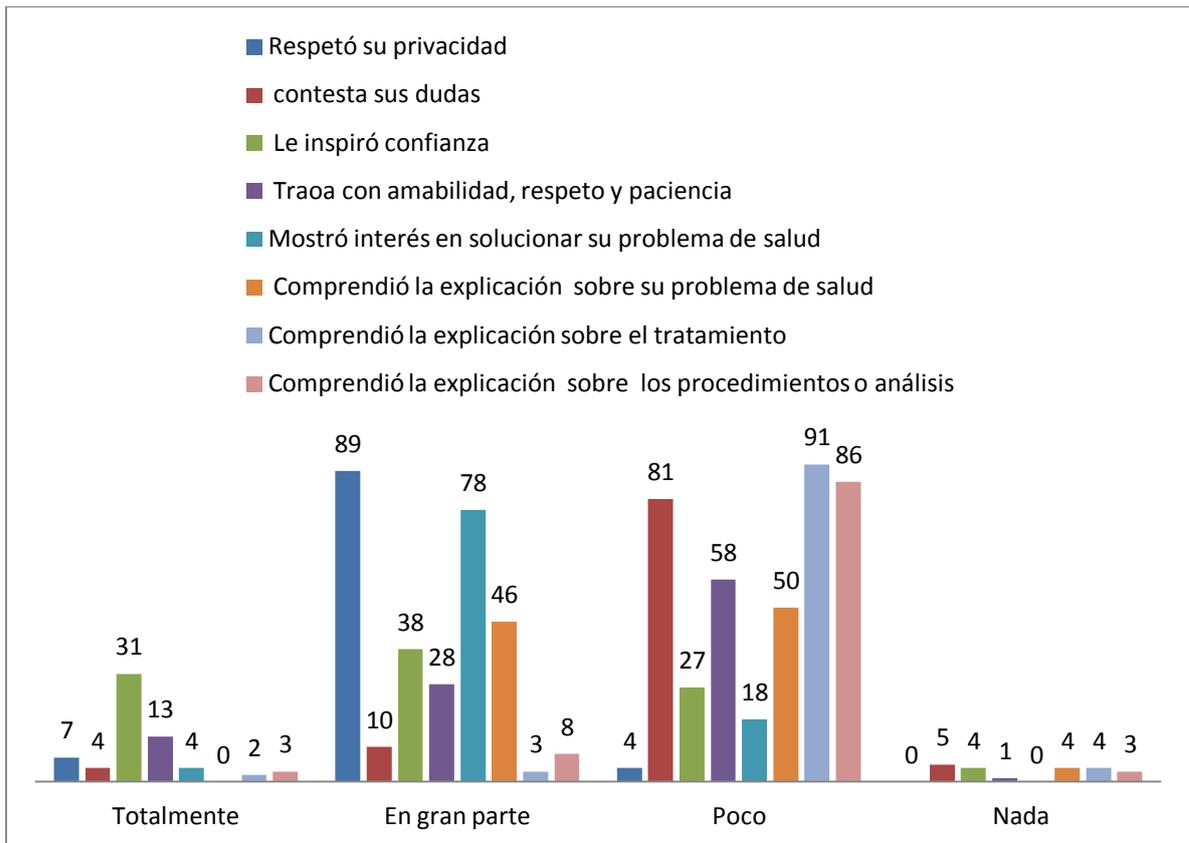
Tabla Nro 20

N°	Pregunta	Totalmente	En gran parte	Poco	Nada
10	¿Se respetó su privacidad durante su atención en el consultorio?	7	89	4	0
11	¿El médico le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas?	4	10	81	5
12	¿El médico que le atendió le inspiró confianza?	31	38	27	4
13	¿El personal de consulta externa le trata con amabilidad, respeto y paciencia?	13	28	58	1
14	¿El médico que le atendió mostró interés en solucionar su problema de salud?	4	78	18	0
15	¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre su problema de salud o resultado de su atención?	0	46	50	4
16	¿Usted comprendió la explicación que le brindó el médico sobre el tratamiento que recibirá: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos?	2	3	91	4
17	¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre los procedimientos o análisis que le realizarán?	3	8	86	3
PROMEDIO		8,00	37,50	51,88	2,62

Fuente: Tabla 10,11,12,13,14,15,16,17.

Elaborado: Dra. Gladys Castillo

Gráfico Nro. 20



Fuente: Tabla 20
 Elaborado: Dra. Gladys Castillo

Descripción del resultado: Al sumar las distintas variables relacionadas a la atención con los médicos del Centro Médico ESMI, se puede establecer que el Centro médico Esmil alcanza un 45,5 % de aceptación en cuanto al porcentaje de negación es de 54,50% lo que vemos un alto porcentaje de insatisfacción en cuanto a lo relacionado atención con el paciente especialmente un 86% manifiesta que el médico no le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas (81% poco, 5% nada), y 95% los usuarios externos no comprenden la explicación que le brindó el médico sobre el tratamiento (91% poco, 4% nada), 89% no comprendió la explicación que el médico le brindó sobre los procedimientos o análisis que le realizarán (86% poco,3% nada)

VARIABLE 4-. EXISTE SEÑALIZACIÓN E INFORMACIÓN SOBRE LAS DEPENDENCIAS DEL CENTRO MEDICO

PREGUNTA 18: ¿Los carteles, letreros y flechas le parecen adecuados para orientar a los pacientes?

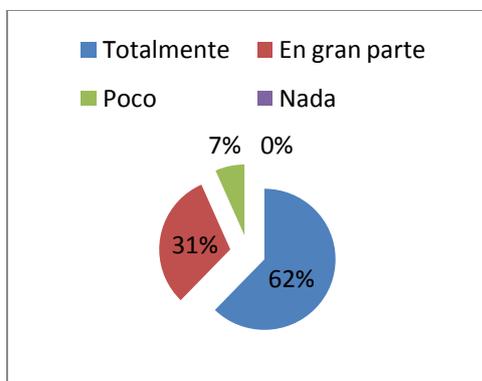
Tabla Nro. 21

N°	Alternativa	f.	%
1	Totalmente	122	62
2	En gran parte	61	31
3	Poco	13	7
4	Nada	0	0
Total		196	100

Fuente: usuarios externos del Centro Médico ESMIL

Elaborado: Dra. Gladys Castillo

Gráfico Nro. 21



Fuente: Tabla Nro. 18

Elaborado: Dra. Gladys Castillo

Descripción del resultado: El 62% manifiesta Totalmente, 31% En gran parte, 7% poco, 0% nada, sobre la existencia de carteles, letreros y flechas que le sirve para orientarse.

PREGUNTA 19: ¿La consulta externa cuenta con personal para informar y orientar a los pacientes?

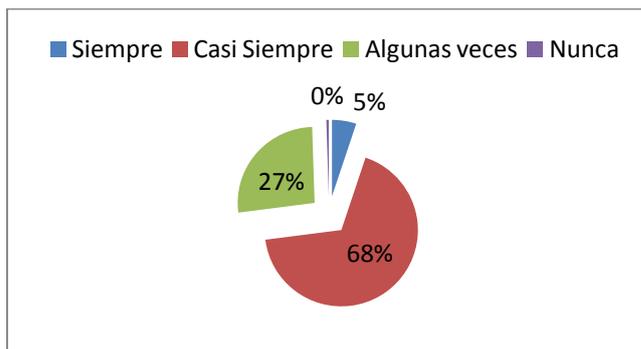
Tabla Nro 22

N°	Alternativa	f.	%
1	Siempre	10	5
2	Casi Siempre	133	68
3	Algunas veces	52	27
4	Nunca	1	1
Total		196	100

Fuente: usuarios externos del Centro Médico ESMIL

Elaborado: Dra. Gladys Castillo

Gráfico Nro. 22



Fuente: usuarios externos del Centro Médico ESMIL

Elaborado: Dra. Gladys Castillo.

Descripción del resultado: El 68% de los usuarios externos manifiestan Casi Siempre, 27% algunas veces, 5% Siempre, 0% nunca se encuentra personal que informa y los orientan.

ANÁLISIS MULTIVARIABLE NRO. 3: EXISTE SEÑALIZACIÓN E INFORMACIÓN SOBRE LAS DEPENDENCIAS DEL CENTRO MEDICO.

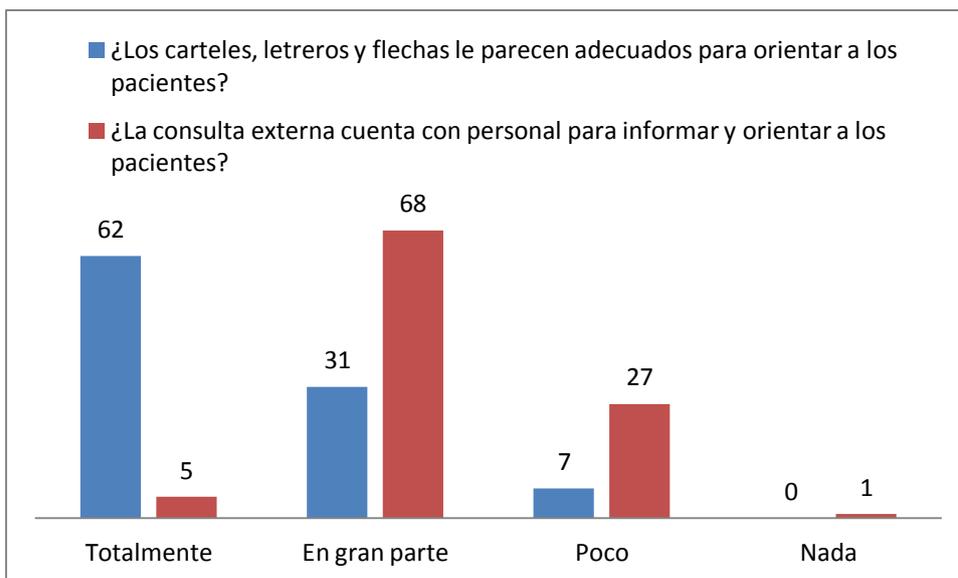
Tabla Nro 23

N°	Pregunta	Totalmente	En gran parte	Poco	Nada
18	¿Los carteles, letreros y flechas le parecen adecuados para orientar a los pacientes?	62	31	7	0
19	¿La consulta externa cuenta con personal para informar y orientar a los pacientes?	5	68	27	1
PROMEDIO		33,5	49	17	0,5

Fuente: Taba 21,22

Elaborado: Dra. Gladys Castillo

Gráfico Nro. 23



Fuente: Tabla 23

Elaborado: Dra. Gladys Castillo

Descripción del resultado: Al sumar las distintas variables relacionadas determinar si existe señalización e información sobre las dependencias del Centro, se puede establecer hay un 82,5% que manifiesta que la señalización que existe le permite orientarse, mientras que un 17,5% no logra hacerlo, especialmente un 27% refiere que el personal para informar y orientar a los pacientes no lo realiza adecuadamente, siendo esta variable de mayor negación.

VARIABLE 5.- EXISTE EQUIPOS DISPONIBLES PARA LA ATENCIÓN

PREGUNTA 20: ¿Los consultorios cuentan con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención?

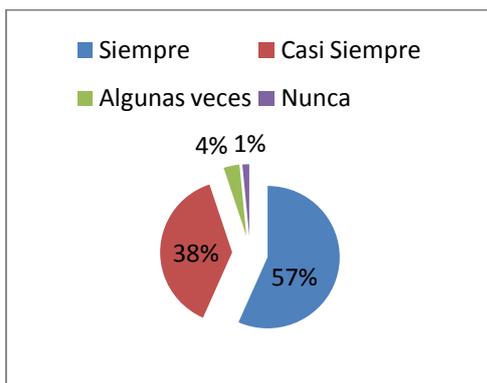
Tabla Nro. 24

N°	Alternativa	f.	%
1	Siempre	111	57
2	Casi Siempre	75	38
3	Algunas veces	7	4
4	Nunca	3	2
Total		196	100

Fuente: usuarios externos del Centro Médico ESMIL

Elaborado: Dra. Gladys Castillo

Gráfico Nro. 24



Fuente: Tabla Nro. 20

Elaborado: Dra. Gladys Castillo.

Descripción del resultado: El 57% de los usuarios externos manifiestan siempre, 38% Casi siempre, 4% algunas veces, 1% Nunca, manifiesta que los consultorios cuentan con equipos disponibles y materiales en este punto hay un alto grado de satisfacción que bordea 95%

VARIABLE 6.- CONFORT DE SALA DE ESPERA.

PREGUNTA 21: ¿El consultorio y la sala de espera se encuentran limpios y fueron cómodos?

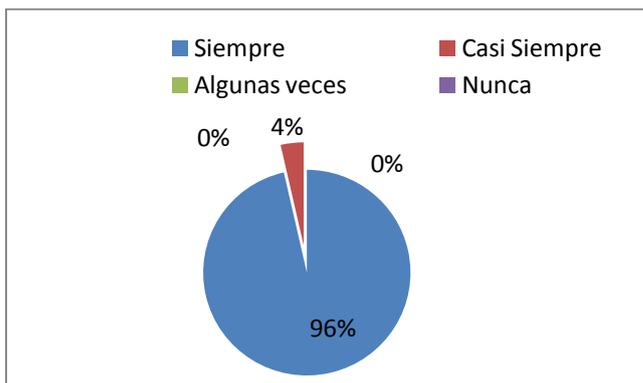
Tabla Nro. 21

N°	Alternativa	f.	%
1	Siempre	189	96
2	Casi Siempre	7	4
3	Algunas veces	0	0
4	Nunca	0	0
Total		196	100

Fuente: usuarios externos del Centro Médico ESMIL

Elaborado: Dra. Gladys Castillo

Gráfico Nro. 13



Fuente: Tabla Nro. 21

Elaborado: Dra. Gladys Castillo.

Descripción del resultado: El 96% de los usuarios externos manifiestan que siempre encuentran limpios y cómodos la sala de espera.

ANÁLISIS DE RESULTADOS

Con respecto a la primera variable de análisis, que trata de la atención previa a la cita médica, el promedio de aceptación bordea el 55,2 %, mientras que el criterio de aceptación negativa (A veces y Nunca) es del 44,8 % del total de encuestados, lo que nos evidencia de forma clara un criterio negativo sobre la atención previa al paciente. Además que la ESMIL como criterio de calidad utiliza el establecido por la norma ISO 9001 – 2011, que manifiesta que la aceptación positiva de un servicio debe ser superior al 85 %. Este resultado me establece que se debe mejorar de forma significativa la atención previa que recibe el paciente, especialmente en las historias clínicas no se encuentran disponibles 89% (72% a veces y 17% nunca) seguido de un 72% que manifiestan que el personal no informa de manera adecuada los pasos para la atención de la consulta externa (56% a veces, 16% nunca), puntos que se debe mejorar, para aumentar la satisfacción del paciente

En cuanto a la variable 2 que trata de la atención en las dependencias del policlínico de manera general se determina que tiene un alto porcentaje de aceptación y alcanza un 86 % de satisfacción y un 14% de calificación negativa. Cabe recalcar que a pesar de tener una aceptación favorable en la calidad de atención en las diferentes dependencias de la ESMIL, podemos ver que existe una asimetría en la atención del Rayos X con un 45% donde los usuarios externos califican como negativa (40% Mala y 5 % Muy mala), por lo que en esta área se debe de tratar de mejorar la calidad de atención.

En la variable 3 relacionada a la atención de los médicos del Centro Médico ESMIL, se puede establecer que alcanza un 45,5 % de aceptación en cuanto al porcentaje de negación es de 54,50% lo que vemos un alto porcentaje de insatisfacción en cuanto a lo relacionado atención con el paciente especialmente un 86% manifiesta que el médico no le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas (81% poco, 5% nada), y 95% los usuarios externos no comprenden la explicación que le brindó el médico sobre el tratamiento (91% poco, 4% nada), 89% no comprendió la explicación que el médico le brindó sobre los procedimientos o análisis que le realizarán (86% poco, 3% nada) hay que mejorar la relación médico paciente para incrementar la satisfacción en este punto y por ende la adherencia al

tratamiento.

En la variable 4 sobre la existencia de señalización e información sobre las dependencias del Centro Médico, se puede establecer que hay un 82,5% que manifiesta que la señalización que existe le permite orientarse, mientras que un 17,5% no logra hacerlo, especialmente un 27% refiere que el personal para informar y orientar a los pacientes no lo realiza adecuadamente, punto que se debería modificar ya que el personal que informa debe ser el enlace entre el paciente y el Centro Médico ESMIL.

En la variable 5 sobre si los consultorios cuentan con equipo disponible y material tiene un 95% de satisfacción por parte del usuario externo, esto es una fortaleza ya que el paciente no tendrá que ir a otra institución a buscar estos medios de diagnóstico.

En la variable 6 sobre el confort de la sala de espera, el 96% de los encuestados manifiestan que siempre esta limpios y son cómodos teniendo un alto índice de satisfacción, lo que permite al paciente esperar de manera placentera y cómoda hasta ser atendido por el médico.

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

CONCLUSIONES

La mayoría de pacientes juzga el centro de salud sobre la base de los servicios que recibe (la forma en que la tratan, lo que ven y oyen y lo que experimentan durante su visita). Por lo que es responsabilidad de cada uno de los integrantes del personal, sin importar su jerarquía o puesto, el ayudar a crear y mantener un ambiente donde los clientes se sientan bien venidos y que se les respeta.

El conocimiento de la opinión del paciente sobre los servicios recibidos en la consulta Externa del Centro Médico ESMIL es una vía para mejorar la calidad de las prestaciones y la propia imagen del Centro Médico. La satisfacción del usuario es el objetivo y resultado de la asistencia médica y una medida útil de su calidad.

- La calidad de servicio de la consulta externa del Centro Médico ESMIL fue percibida por los usuarios externos como satisfactoria en cuanto a la presencia de equipo y material en el consultorio, también por encontrar confort en la sala de espera ambos con un 95% y 96% respectivamente de satisfacción
- La calidad de servicio de la consulta externa del Centro Medico ESMIL fue percibida por los usuarios externos como insatisfactoria en los siguientes puntos:

Atención Previa

- Las historias clínicas no se encuentran disponibles (89%)
- El personal no informa de manera adecuada los pasos para la atención de la consulta externa (72%)

Atención en Dependencias

- La atención en el área de rayos X es mala (45%)

Atención con el médico

- El médico no brinda tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas (86%)

- No comprenden la explicación del médico en cuanto al tratamiento (95%)
- no comprendió la explicación que el médico le brindó sobre los procedimientos o análisis que le realizará (89%).

Existencia de señalización e información sobre las dependencias

- 59El personal no informa ni orienta correctamente (27%).

Problemas que denotan falencias en el proceso de atención, y que son factibles de solucionar.

RECOMENDACIONES

- La retroalimentación brindada por el cliente en relación a los servicios recibidos es un factor muy importante, para entender los factores que afectan el grado de satisfacción de los mismos y que esta información pueda ser utilizada para mejorar los servicios y el grado de satisfacción de los clientes en la cadena de valor. Por lo que se recomienda tener un registro de felicitaciones y quejas que recibe el personal con referencia al servicio, buzón de sugerencias o libro de registro de comentarios, el cual deberá estar colocado en un lugar visible para el cliente y conducción periódica de encuesta de satisfacción.
- Conformar un equipo de gestión y mejoramiento continuo en el Centro Médico ESMIL, basado en un plan de gestión institucional y gestión de la calidad que tome como referencia las dimensiones encontradas con mayor porcentaje de insatisfacción, que conlleve a mejorar el nivel de calidad global de atención.
- Considerar los resultados obtenidos en el presente estudio, como una línea basal de la calidad en el servicio de la Consulta Externa, que permita contrastar los avances en la mejora continua de la calidad en el tiempo.
- Implementar un sistema de capacitación eficiente al personal de salud que permita mejorar la actitud y trato al paciente.
- Fomentar y apoyar posteriores estudios de investigación en el tema de calidad enfocando al usuario externo e interno.

- Difundir los resultados del presente estudio para diseñar un programa de intervención con la participación de todos los trabajadores.
- Elaboración de una propuesta de investigación: Plan de Mejoramiento de la calidad de atención en la Consulta Externa de la ESMIL; y responde a una necesidad de establecer procesos de atención de calidad y mejoramiento continuo.

BIBLIOGRAFÍA

1. Brown, L, *Garantía de Calidad de atención de salud de los pueblos en desarrollo* http://maternoinfantil.org/archivos/smi_D76.pdf
2. CamDonaldson & C., (2002) *Economía de la salud basada en la evidencia*, BMJ Books, Bogotá.
3. Dirección Regional de Salud de Cajamarca (2000) –APRISABAC. *Medición de la calidad de los servicios de salud y elaboración de un plan de gestión de calidad*. Cajamarca. DRSC-APRISABAC.
<http://knol.google.com/k/calidad-de-atenci%C3%B3n-en-la-consulta-externa-de-medicina-interna-del-hospital#>
4. Donabedian, Avedis (1984) “*La calidad de la atención médica*” Ediciones Científicas. La Prensa Mexicana. Cap. 1, Pág. 7
5. González B, López P, Marín I, Haro L & Macías A. (2002) *Satisfacción del usuario de servicio de salud en el trabajo*. RevMed IMSS ; 40(4): 301-4
6. Huete, L , P&, A, (2003), CLIENTING, Bilbao, Ediciones Deusto.
http://www.actaodontologica.com/ediciones/2009/1/medicion_satisfaccion_usuarios_servicios_salud.asp
7. Malagón, L & Col.(2001) *Garantía de calidad en salud*, Editorial Médica Panamericana, Colombia.
8. Norma Internacional ISO 9001:2008 , cuarta edición pág. 14
9. Paganini J (1993). *Calidad y eficiencia de la atención hospitalaria. Desarrollo y fortalecimiento de los sistemas locales de salud*. Organización Panamericana de la Salud. Washington
<http://knol.google.com/k/calidad-de-atenci%C3%B3n-en-la-consulta-externa-de-medicina-interna>
10. Tamayo, M & Pina, J (2008) *Terapia psicológica, Construcción y Validación de un Instrumento para la Evaluación de la Calidad de Vida en Personas con VIH*, Vol. 26, N° 1,27-37.
11. <http://www.monografias.com/trabajos11/teorcali/teorcali.shtml>
12. Villanueva J. (2003) *Medición de la calidad percibida por los usuarios externos del C.S. San Francisco* [Tesis Magíster] Lima: UPCH.

ANEXO

CUESTIONARIO

DIRIGIDO A LOS PACIENTES QUE SE ATIENDEN EN EL CENTRO MÉDICO ESMIL AÑO 2011.

PRESENTACIÓN:

Con el fin de llegar a determinar el grado de satisfacción del cliente externo que acude a la consulta externa del Centro Médico ESMIL he procedido a realizar el siguiente cuestionario

OBJETIVO

- **Obtener información de los pacientes para determinar la calidad de atención que reciben en el Centro Médico ESMIL**

FECHA: _____

INDICACIONES

Marque con un X una sola respuesta que usted crea conveniente.

A. Variable atención previa a la consulta

1.- ¿El personal le informa, orienta y explica de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en consulta externa?

Siempre () Casi siempre () Algunas veces () Nunca ()

2.- ¿El médico le atiende en el horario estipulado?

Siempre () Casi siempre () Algunas veces () Nunca ()

3.- ¿Su atención se realiza respetando la programación y el orden de llegada?

Siempre () Casi siempre () Algunas veces () Nunca ()

4.- ¿Su historia clínica se encuentra disponible para su atención?

Siempre () Casi siempre () Algunas veces () Nunca ()

5.- ¿Usted encuentra turno disponible y las obtiene con facilidad?

Siempre () Casi siempre () Algunas veces () Nunca ()

Variable2. Atención de tipo administrativa

6.- ¿La atención en caja o en el módulo de admisión del Centro Médico fue?

Excelente () Muy buena () buena () mala() muy mala ()

Variable 3. Atención en las dependencias del policlinico

7.- ¿La atención para tomarse análisis de laboratorio fue?

Excelente () Muy buena () buena () mala() muy mala ()

8.- ¿La atención para tomarse exámenes radiológicos fue?

Excelente () Muy buena () buena () mala() muy mala ()

9.- ¿La atención en el área de deportología fue?

Excelente () Muy buena () buena () mala() muy mala()

Variable 4. La atención con el médico

10.- ¿Se respetó su privacidad durante su atención en el consultorio?

Totalmente () En gran parte () Poco () Nada ()

11.- ¿El médico le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas?

Totalmente () En gran parte () Poco () Nada ()

12.- ¿El médico que le atendió le inspiró confianza?

Totalmente () En gran parte () Poco () Nada ()

13.- ¿El personal de consulta externa le trata con amabilidad, respeto y paciencia?

Siempre () Casi siempre () Algunas veces () Nunca ()

14.- ¿El médico que le atendió mostró interés en solucionar su problema de salud?

Totalmente () En gran parte () Poco () Nada ()

15.- ¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre su problema de salud o resultado de su atención?

Totalmente () En gran parte () Poco () Nada ()

16.- ¿Usted comprendió la explicación que le brindó el médico sobre el tratamiento que recibirá: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos?

Totalmente () En gran parte () Poco () Nada ()

17.- ¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre los procedimientos o análisis que le realizarán?

Totalmente () En gran parte () Poco () Nada ()

Variable 5-. Existe señalización e información sobre las dependencias del policlínico

18.-¿Los carteles, letreros y flechas le parecen adecuados para orientar a los pacientes?

Totalmente () En gran parte () Poco () Nada ()

19.- ¿La consulta externa cuenta con personal para informar y orientar a los pacientes?

Siempre () Casi siempre () Algunas veces () Nunca ()

20.- ¿Los consultorios cuentan con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención?

Siempre () Casi siempre () Algunas veces () Nunca ()

21.- ¿El consultorio y la sala de espera se encuentran limpios y fueron cómodos?

Siempre () Casi siempre () Algunas veces () Nunca ()

GRACIAS

Cuestionario modificado y obtenido de la REVISTA CES SALUD PÚBLICA Vol.1

No.1 Jul-Dic 2010 63