

**UNIVERSIDAD TECNICA PARTICULAR DE LOJA
MODALIDAD SEMIPRESENCIAL**

ESCUELA DE MEDICINA

DIPLOMADO EN GERENCIA Y CALIDAD EN SERVICIOS DE SALUD

Insatisfacción en la atención del usuario externo que acude al centro de salud – Conocoto 2010-2011

TESIS DE GRADO PREVIO LA OBTENCION DEL TITULO DE
DIPLOMADO EN GERENCIA Y CALIDAD EN SERVICIOS DE SALUD

AUTORA:

Lcda. Verónica Paulina Jaguaco Iza

DIRECTOR:

Dr. Galo Antonio Sánchez del Hierro

QUITO DM 2011 – ECUADOR

MGS. ()

DORECTOR (A) DE LA TESIS

CERTIFICA:

Que el presente trabajo de investigación realizado por el(la) estudiante: Verónica Paulina Jaguaco Iza, 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.

LOJA, 30 DE SEPTIEMBRE DEL 2011

F.....

DIRECTOR(A)

AUTORIA

YO, VERONICA PAULINA JAGUACO IZA, COMO AUTORA DEL PRESENTE TRABAJO DE INVESTIGACION, SOY RESPONSABLE DE LAS IDEAS, CONCEPTOS, PROCEDIMIENTOS Y RESULTADOS VERTIDOS EN EL MISMO.

F).....

AUTORA DE LA TESIS

1717774747

CESIÓN DE DERECHOS

YO, VERONICA PAULINA JAGUACO IZA, DECLARO SER AUTORA DEL PRESENTE TRABAJO Y EXIMO EXPRESAMENTE A LA UNIVERSIDAD TECNICA PARTICULAR DE LOJA Y A SUS REPRESENTANTES LEGALES DE POSIBLES RECLAMOS O ACCIONES LEGALES.

ADICIONALMENTE DECLARO CONOCER Y ACEPTAR LA DISPOSICION DEL ART.67 DEL ESTATUTO ORGANICO DE LA UNIVERSIDAD TECNICA PARTICULAR DE LOJA QUE EN SU PARTE PERTINENTE TEXTUALMENTE DICE "FORMAN PARTE DEL PATRIMONIO DE LA UNIVERSIDAD LA PROPIEDAD INTELECTUAL DE INVESTIGACIONES, TRABAJOS CIENTIFICOS O TÉCNICOS Y TESIS DE GRADO QUE SE REALICEN A TRAVÉS O CON EL APOYO FINANCIERO, ACADEMICO O INSTITUCIONAL (OPERATIVO) DE LA UNIVERSIDAD".

LOJA, 30 DE SEPTIEMBRE DEL 2011

.....

AUTORA DE LA TESIS

171777474

AGRADECIMIENTO

A Dios por darme vida, salud y sus bendiciones para culminar el diplomado sin problema.

Al Programa salud de altura por haberme brindado la oportunidad de complementar mi formación académica.

A la Universidad Técnica Particular de Loja y sus Docentes por su excelencia.

A mi padre (+), madre y hermano por su constante apoyo y motivación, quienes me impulsaron a continuar y alcanzar una de mis metas.

A mis compañeras y todas aquellas personas que me brindaron su colaboración para culminar mi diplomado.

DEDICATORIA

A mi padre (+) por su apoyo incondicional que aunque su cuerpo este ausente su recuerdo sigue vivo dentro de mi mente y corazón.

A mi madre y hermano motivo de mi esfuerzo y lucha diaria de superación.

A esa persona tan especial que me inspiro dedicación y entusiasmo por continuar con mis anhelos y a la vez culminar con éxito mi diplomado.

INDICE DE CONTENIDOS

	Pág.
PRELIMINARES	
CARATULA	I, II
CERTIFICACION	III
AUTORIA	IV
CESION DE LOS DERECHOS	V
AGRADECIMIENTO	VI
DEDICATORIA	VII
INDICE DE CONTENIDOS	VIII
RESUMEN	IX
APARTADOS	
CAPITULO I	
INTRODUCCION	1
CAPITULO II	
MARCO TEORICO	3
CAPITULO III	
DISEÑO METODOLOGICO	12
CAPITULO IV	
PRESENTACION DE DATOS	13
CONCLUSIONES	27
RECOMENDACIONES	29
BIBLIOGRAFIA	30
ANEXOS I	31

RESUMEN

La satisfacción de los usuarios en relación a la atención que reciben en nuestra unidad de salud depende de las expectativas que ellos tengan y que estas sean alcanzadas. Se ha convertido en un indicador para la valoración de la calidad de atención que se está brindando, la misma que nos ayuda a determinar las falencias y tener un mejoramiento continuo.

El centro de salud Conocoto es una área nueva donde no se ha realizado ninguna investigación sobre la calidad de atención que se brinda, con las encuestas aplicadas y su respectiva tabulación se ha llegado a concluir que las principales causas de insatisfacción que expresan los usuarios son parámetros que coinciden con investigaciones ya realizadas en diferentes países de América latina y en centros de atención primaria en nuestro país.

La calidad forma parte de los derechos de las personas, la misma que está determinada por la interacción con el personal de salud, tiempo de espera para su atención, buen trato, acceso a todos los servicios, privacidad y obtención de los medicamentos gratuitos en su totalidad.

I.- INTRODUCCIÓN

El interés de este estudio se explica por la creciente necesidad de conocer el nivel de satisfacción que los usuarios obtienen de los servicios de atención en salud que se brinda en el centro de salud Conocoto. Esta dimensión está siendo cada vez más relevante para la formulación y evaluación de políticas sociales a nivel mundial, y en particular, de políticas públicas de salud.

De acuerdo con el Informe sobre la Salud en el Mundo, la clave del éxito está en el fortalecimiento de los sistemas de salud orientados por las estrategias y principios de la atención primaria, y en la preparación de respuestas que promuevan un desarrollo integrado y a largo plazo de los sistemas de salud, en beneficio de toda la población, tomando en cuenta la calidad de atención en salud que se está brindando.

Tomando en cuenta que uno de los principios de la reforma en salud es mejorar la calidad de atención a la población y que el Área de salud N24-Conocoto es una área nueva, la misma que empieza a funcionar como jefatura, tiene diferentes retos y a la vez no se ha realizado una investigación de su funcionamiento ni de su calidad de atención que brinda, mi enfoque va dirigido hacia la problemática de la insatisfacción de los usuarios después de su atención en nuestra unidad.

El presente trabajo es fruto de la investigación bibliográfica y de campo relacionado con la determinación de las Principales causas que produce insatisfacción en la atención del usuario externo que acude al centro de salud – Conocoto.

OBJETIVOS:

GENERAL.-

Conocer el grado de satisfacción de los usuarios externos con la atención recibida en los servicios de salud, identificando su percepción sobre los atributos de calidad de esa atención y los factores determinantes de satisfacción e insatisfacción, para abordarlos a través de procesos de mejora continua en el centro de salud Conocoto.

OBJETIVOS ESPECIFICOS:

- Realizar un análisis de la perspectiva de los usuarios, sobre la atención que se brinda en el centro de salud- Conocoto.
- Determinar el grado de influencia que tiene cada causa analizado sobre el grado de satisfacción de atención en el usuario.
- Proponer una estrategia de mejoramiento, en la obtención de turnos para el usuario.
- Mejorar la accesibilidad de los usuarios a la totalidad de los servicios que brinda el centro de salud.
- Orientar los servicios hacia las necesidades del usuario.

II.- MARCO TEORICO

2.1.- RESEÑA HISTORICA AREA N°24 CENTRO DE SALUD CONOCOTO

En la Provincia de Pichincha dentro de la red pública de servicios de salud hasta el año 2007 se encontraba funcionando el Área de Salud N.- 15 Sangolquí con 19 Subcentros de Salud están ubicadas dentro del territorio correspondiente al Cantón Rumiñahui. Y las 9 restantes, 8 Subcentros de Salud y 1 Puesto de Salud se ubican en el territorio del Distrito Metropolitano de Quito.

Ante la dificultad operativa, administrativa y financiera que ha tenido el Área de Salud N.- 15 Sangolquí del adecuado control y funcionamiento de las 18 unidades operativas y del Hospital Cantonal, acorde a las necesidades de la comunidad del Valle de los Chillos y la débil coordinación que se evidenciaba entre los 2 Municipios (Municipio de Rumiñahui y Administración Zonal Municipal del Valle de los Chillos) fueron algunos de los criterios que con los justificativos técnicos necesarios de población, accesibilidad a los servicios y sobre todo de división política, entre otros.

Determinaron que el Ministerio de Salud Pública mediante Acuerdo N.- 0000736 27 de Noviembre del 2007 refiera lo siguiente:

El Área de Salud No. 24- Conocoto del MSP se encuentra ubicado en la Provincia de Pichincha, cantón Quito parroquia de Conocoto. Ejerce la jefatura de área de salud, Cubre a una población de 136.149 habitantes, atendidos por 9 Unidades Operativas, ubicadas en la zona de influencia de Conocoto.

Su dirección es Calle Eloy Alfaro N°61-4 y Oriente, teléfono: 022342208, fax: 349942 Ext. (102), E-mail area24direccion@hotmail.com.

La parroquia de Conocoto está ubicada a 10.8 Km al Sur-Este de la ciudad de Quito, con una altura de 2532m y una extensión de 47.3 Km².

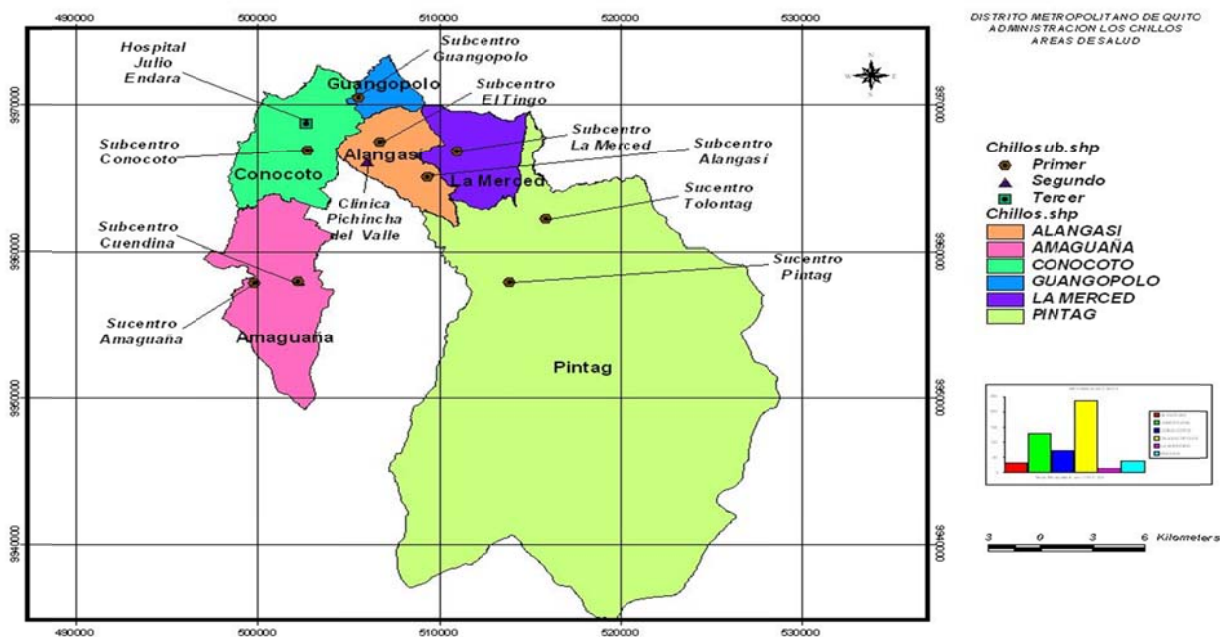
Limita:

Norte: Distrito Metropolitano de Quito

Sur: Amaguaña

Este: Guangopolo, Alangasí y Rumiñahui

Oeste: Distrito Metropolitano de Quito.



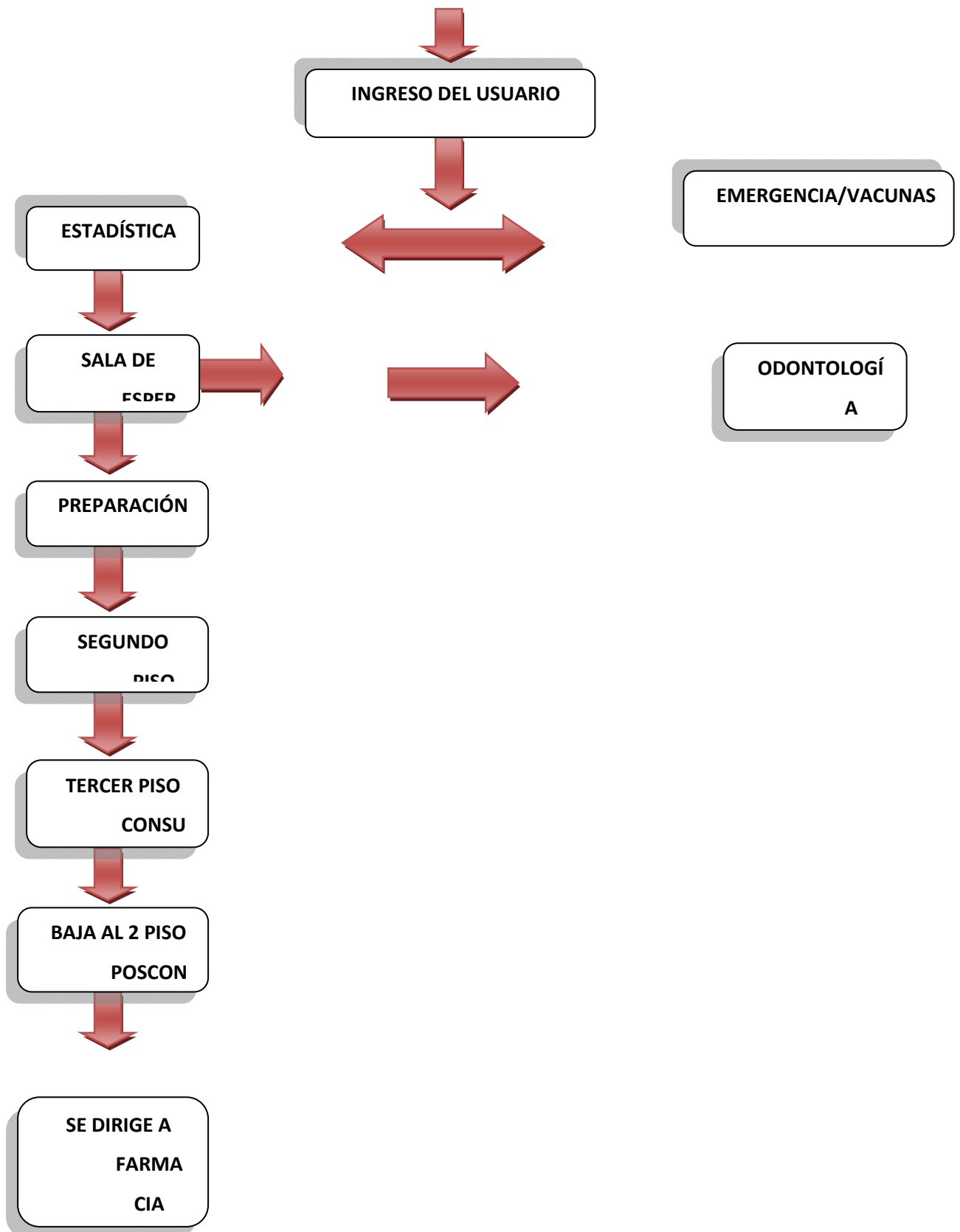
2.1.1 CARACTERIZACION DE CONSULTA EXTERNA - CENTRO DE SALUD CONOCOTO

El centro de salud Conocoto, oferta a la comunidad atención de salud en: Medicina General, Pediatría, Ginecología, Obstetricia, Odontología, Psicología, Emergencia, Laboratorio, Vacunas, Pre y Post Consulta, la mayoría de sus trabajadores profesionales son de contratos.

El horario de atención se inicia a las 08h00 y se extiende en forma ininterrumpida hasta las 16h30 de lunes a viernes.

El edificio donde funciona esta unidad de salud tiene una mala distribución de espacios, son angostos y de difícil acceso, cuentan con iluminación artificial, no cuenta con generador de energía eléctrica, no existe una buena ventilación, los pisos son de madera lo cual dificulta su limpieza, en otra parte de cerámica, sus paredes son de pintura no lavable. Tiene señalización insuficiente lo cual dificulta el acceso a los servicios de salud, cuenta con escaleras estrechas que permiten movilizarse con dificultad a los diferentes pisos.

FLUJOGRAMA DE ATENCION



2.1.2 ASPECTO SOCIOECONOMICO:

- **CULTURA.**- El Área de Salud N.- 24 tiene una diversidad cultural, dentro de las cuales se mantienen las festividades locales de acuerdo a la tradición que mantienen desde las culturas ancestrales como las misas de niño y de los patronos de cada parroquia. Debido a la publicidad hay un cambio cultural en los patrones alimentarios que hace que se estén reemplazados los alimentos tradicionales por alimentos considerados hoy en día como chatarra que ha modificado el perfil epidemiológico.

- **ECONOMIA:** En las diferentes parroquias del Área todavía se sustenta su economía en la agricultura y la ganadería, artesanías como en Guangopolo, fuente de mano de obra para las empresas de albañilería, carpintería, empleadas domésticas, empleados para las empresas floricultoras, avícolas y empleados públicos.

Es importante mencionar que en nuestra área existe una diversidad económica pues encontramos gente muy pobre y gente de un nivel socio económico alto que han migrado a vivir en el valle de los chillos por su cercanía con la capital y por el clima.

2.2 La calidad y la reforma del sector de la salud en América Latina y el Caribe

América Latina y el Caribe deberán enfrentar la reducción de la inequidad en el acceso a los servicios sanitarios y cobertura de salud. En la cumbre realizada en Miami, Estados Unidos de América reafirmaron un compromiso donde incorporarían en los procesos de salud mecanismos que nos ayuden a garantizar un acceso equitativo a los servicios de salud y mejorar la calidad de los mismos, estableciendo criterios rectores basados en equidad, efectividad, calidad, eficiencia, sostenibilidad y participación social. Desde entonces el mejoramiento de la calidad ha sido uno de los objetivos proclamados de las reformas del sector de la salud, tomando en cuenta la salud como un derecho de todos los ciudadanos.

2.3 CALIDAD DE ATENCION

Avedis Donabedian propuso en 1980 una definición de calidad asistencial que ha llegado a ser clásica y que formulaba de la siguiente manera: "Calidad de la atención es aquella que se espera que pueda proporcionar al usuario el máximo y más completo bienestar después de valorar el balance de ganancias y pérdidas que pueden acompañar el proceso en todas sus partes" (1). Una atención sanitaria de alta calidad es aquella que cubre las necesidades de salud de la población tanto preventivas como curativas y sus principales determinantes como talento humano, recursos físicos, recurso financiero, político, tecnológico, procesos médicos y administrativos, convirtiéndose en conjunto en un servicio de calidad que logra satisfacer las necesidades del usuario o cliente, a la vez se convierte en una medida donde se espera que la atención suministrada logre un equilibrio entre los riesgos y los beneficios.

2.3.1 Características del servicio de calidad

- Debe cumplir sus objetivos.
- Debe servir para lo que se diseñó.
- Debe ser adecuado para el uso.
- Debe solucionar las necesidades.
- Debe Proporcionar resultados.

2.3.2 COMPONENTES DEL SERVICIO DE CALIDAD

A) EFECTIVIDAD.

Capacidad de un determinado procedimiento o tratamiento en su aplicación real para obtener los objetivos propuestos:

El profesional está formado.

Los materiales y maquinas son adecuados.

Se hacen las operaciones que son correctas.

Los procedimientos son los idóneos.

B) EFICACIA CIENTÍFICO - TÉCNICA.

Es satisfactorio para el cliente.

La aceptación por parte del público es buena.

El cliente lo percibe como adecuado.

El cliente está contento con los resultados.

C) EFICIENCIA.

La prestación de un máximo de unidades comparables de cuidados por unidad de recursos utilizada, comprende los siguientes campos:

SATISFACCIÓN DEL PROFESIONAL:

Remuneraciones y reconocimiento.

El trabajador es clave en la calidad.

Los profesionales contentos participan.

SATISFACCIÓN PARA EL CLIENTE.

Tiene un precio adecuado.

Proporciona beneficios a la empresa.

Los profesionales utilizan el tiempo bien.

La relación costes - beneficios es buena.

CONTINUIDAD:

Cada profesional tiene que hacer bien su trabajo en beneficio de sus compañeros y del cliente externo.

Todos los trabajadores somos clientes a su vez de nuestros compañeros, esto se denomina **SERVICIO AL CLIENTE INTERNO.**

ACCESIBILIDAD:

Facilidad con que puede obtenerse la asistencia frente a barreras económicas, organizativas, culturales, etc.

Geográfica. Un producto debe ser fácilmente loggable para el cliente en el ESPACIO.
Tiempo. En el TIEMPO.
Cultural. En cuestión de comprensión CULTURAL.

Un producto que no llega al cliente no es capaz de proporcionar resultados.

2.3.3 CONSIDERACIONES ÉTICAS DEL SERVICIO DE CALIDAD.

No es posible un servicio de calidad que vaya en contra de los principios éticos de las personas. Las empresas deben promover y mantener una política de calidad basada en valores y principios éticos, la misma que debe tomar en cuenta al cliente, profesional y administrador mediante la aplicación de la triología de juran que comprende la planificación, control y mejora de los servicios de calidad. Las necesidades que posea el servicio no deben ser conocidas ni sentidas por el cliente, las expectativas del cliente y la relación con el servicio recibido serán las que marcarán los niveles de calidad del servicio que se esta brindando.

2.4 SATISFACCION DEL USUARIO

El abordar las inquietudes del usuario externo es tan esencial para la atención de buena calidad como la competencia técnica. Para el usuario, la calidad depende principalmente de su interacción con el personal de salud, de atributos tales como el tiempo de espera, el buen trato, la privacidad, la accesibilidad de la atención y, sobretodo, de que obtenga el servicio que procura.

Satisfacción: Se refiere a la complacencia del usuario (en función de sus expectativas) por el servicio recibido y la del trabajador de salud por las condiciones en las cuales brinda el servicio. Se puede dividir en tres grados:

Satisfacción completa: Cuando las expectativas del usuario son cubiertas en su totalidad.

Satisfacción intermedia: Cuando las expectativas del usuario son cubiertas parcialmente.

Insatisfacción: Cuando las expectativas del usuario no son cubiertas. Los grados de satisfacción se hallaran asignando valores y rango de promedios a las respuestas de los usuarios, asignándose valores a las respuestas que estos daban de acuerdo a la escala de Likert.

2.5 ETICA PROFESIONAL

La profesión médica tiene una larga historia en la promoción de una conducta ética hacia los pacientes. “El juramento Hipocrático se constituye como el código más famoso que guía la ética y responsable de los médicos. Además existen otras declaraciones de ética, procedentes tanto de la Asociación Médica Mundial, como de organismos locales” (2) y regionales. En los últimos años, dos discursos adicionales que repercuten en el cuidado de los pacientes han sido introducidos en la práctica médica: calidad de atención y derechos humanos. La calidad de atención, incluyendo el tratamiento de pacientes por parte de sus proveedores, ha sido un componente crítico en el mejoramiento de la provisión de servicios de salud alrededor del mundo.

Como profesionales de salud pública, encontramos la ética como descripciones de prescripciones para comportamientos morales hacia nuestros pacientes o clientes. Estos mandatos éticos son codificados frecuentemente por organizaciones profesionales y sirven como guías para la toma de decisiones en situaciones prácticas específicas

Es completamente cierto y válido que si se quiere adoptar un paradigma de derechos humanos en el campo de la salud resulta crucial que los proveedores sientan que son también sujetos de derechos. Esto implica también tener ciertas responsabilidades y, lo que es más, implica ser partícipes en la creación de una sociedad más democrática a través de su trabajo.

Es importante resaltar que, fundamentalmente, la perspectiva de derechos humanos ubica a los varones y las mujeres como sujetos de derechos hacia un acceso a servicios por sobre las tendencias ideológicas y los objetivos políticos. Implica, además, que las políticas públicas deberían sujetarse a la ley internacional. Un

verdadero enfoque de derechos humanos enlaza campañas que buscan la mejora de la salud con campañas que buscan sistemas judiciales operativos y cuestionamientos más amplios de igualdad social y no-discriminación.

2.6 DERECHOS HUMANOS

El marco de los derechos humanos sitúa el acto médico en un plano mayor: el de la justicia social. En este, el personal de salud tiene un rol en la provisión de atención accesible, aceptada y de calidad a todos los pacientes sin discriminación alguna, convirtiéndolos en un patrón paternalista, debemos tomar en cuenta que los derechos humanos conforman un cuerpo de leyes.

No es suficiente tener un desarrollo en términos de habilidades y equipamiento o que las metas numéricas sean alcanzadas (como en los casos de coberturas, por ejemplo). Aspectos tales como privacidad, consentimiento informado y trato con respeto han sido descritos como cruciales para el fomento del uso de los sistemas de salud. Muchos de estos planes de calidad hablan explícitamente del mercadeo social.⁽³⁾

Desde luego, la calidad forma parte del derecho a la salud, así como la disponibilidad, accesibilidad (geográfica y económica), y la aceptabilidad de los servicios. ⁽⁴⁾ El paradigma de los derechos humanos, por el contrario, va más allá. El marco de derechos apuesta por empoderar a los pacientes para que se vean a sí mismos no sólo como los consumidores de los servicios de salud que deberían recibir calidad, sino como poseedores de derechos capaces de hacer demandas que van más allá de los paquetes de servicios. Esta perspectiva se considera como una medida para prestar atención a los grupos socialmente excluidos.

CAPITULO III DISEÑO METODOLOGICO

3.1 TIPO DE ESTUDIO

El estudio realizado es:

- Descriptivo
- Transversal

3.2 POBLACION Y MUESTRA

El universo de esta investigación son los usuarios que acuden al centro de salud Conocoto para su atención en consulta externa, se aplico la entrevista a 50 usuarios elegidos aleatoriamente.

3.3 METODOLOGIA

La metodología que se utilizaría es:

Enfoque teórico – metodológico - Cualitativo.

Técnicas.- Se aplicaría la Observación, entrevistas.

Instrumento de recolección de la información.- El instrumento que se aplica son las guías para entrevistas y encuestas a 50 usuarios/as que acuden al CS Conocoto.

3-4 PROCESAMIENTO DE LA INFORMACION

El procesamiento de la información se realizo manual y la presentación de los datos se la realizo electrónicamente.

CAPITULO IV PRESENTACION DE LOS DATOS

TABULACION Y ANALISIS DE DATOS

A continuación los datos obtenidos de las encuestas aplicadas a 50 usuarios se representan en 18 tablas y gráficos en pastel y barras con su análisis respectivo.

TABLA N°1

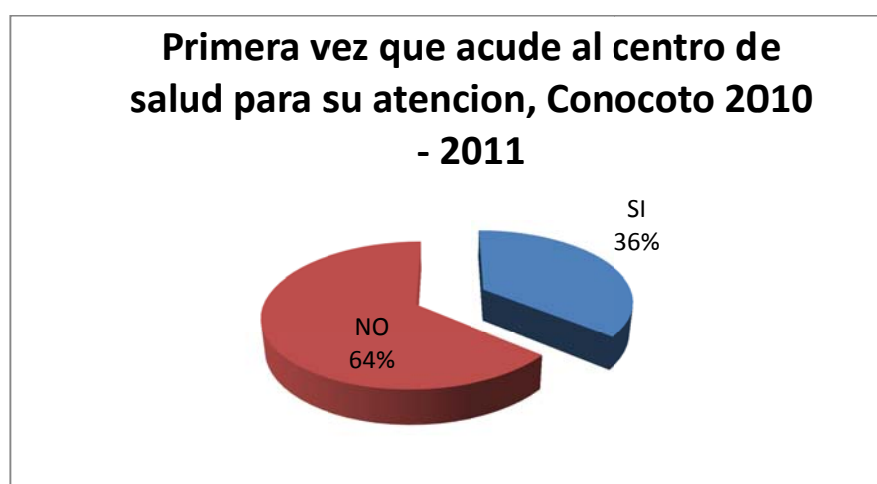
Primera vez que acude al centro de salud para ser atendido

SI	18	36,00
NO	32	64,00
TOTAL	50	100,00

Fuente: Encuestas realizadas a los usuarios que acuden al área de consulta externa del CS Cono coto 2010-2011.

Elaborado por: Lcda. Paulina Jaguaco

GRAFICO N°1



Fuente: Encuestas realizadas a los usuarios que acuden al área de consulta externa del CS Conocoto 2010-2011

Elaborado por: Lcda. Paulina Jaguaco

De los 50 usuarios encuestados, un 64% son usuarios subsecuentes mientras que un 36% de usuarios acuden por primera vez.

TABLANº2

Servicios en el que fue atendido los usuarios encuestados.

Conocoto 2010-2011

PEDIATRIA	16	32,00
OBSTETRICIA	5	10,00
GINECOLOGIA	2	4,00
ODONTOLOGIA	8	16,00
MEDICINA GENERAL	11	22,00
VACUNAS	2	4,00
EMERGENCIA	6	12,00
TOTAL	50	100,00

Fuente: Encuestas realizadas a los usuarios que acuden al área de consulta externa del CS Conocoto 2010-2011

Elaborado por: Lcda. Paulina Jaguaco

GRAFICO N°2



Fuente: Encuestas realizadas a los usuarios que acuden al área de consulta externa del CS Conocoto 2010-2011

Elaborado por: Lcda. Paulina Jaguaco

De los usuarios encuestados un 32% fueron atendidos en el área de pediatría.

TABLA N°3

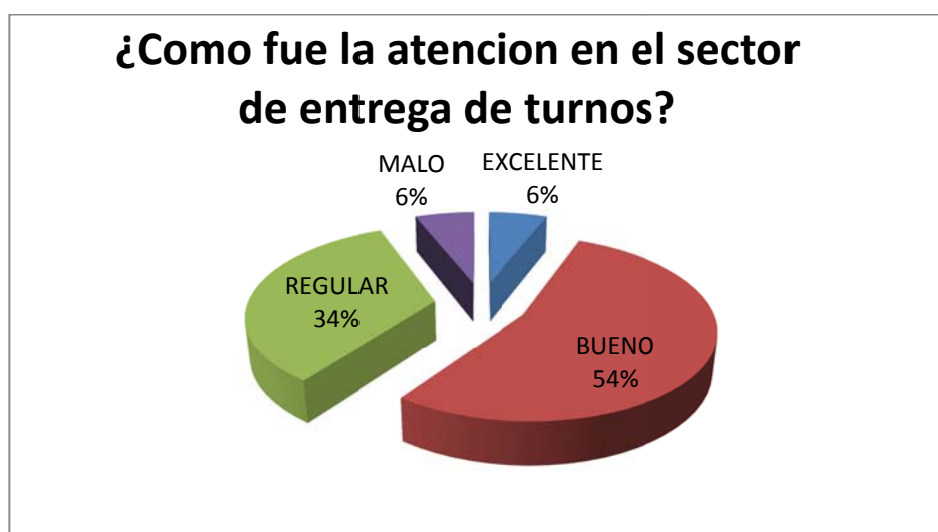
Cómo fue atendido en el sector de entrega de turnos

EXCELENTE	3	6,00
BUENO	27	54,00
REGULAR	17	34,00
MALO	3	6,00
TOTAL	50	100,00

Fuente: Encuestas realizadas a los usuarios que acuden al área de consulta externa del CS Conocoto 2010-2011

Elaborado por: Lcda. Paulina Jaguaco

GRAFICOS N°3



Fuente: Encuestas realizadas a los usuarios que acuden al área de consulta externa del CS Conocoto 2010-2011

Elaborado por: Lcda. Paulina Jaguaco

Un 54% de usuarios consideran como buena la atención que recibió en el área de entrega de turnos mientras que un 34% fue regular y un 6% entre malo y excelente.

TABLA N°4

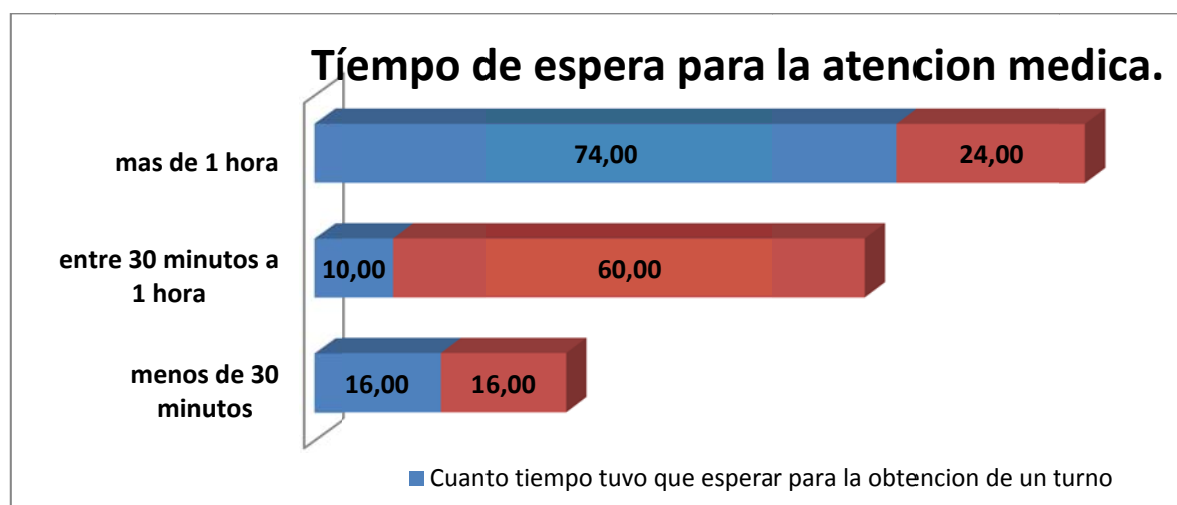
Tiempo de espera para la atención a los usuarios

PREGUNTA	menos de 30 minutos	entre 30 minutos a 1 hora	mas de 1 hora
Cuanto tiempo tuvo que esperar para la obtención de un turno	16,00	10,00	74,00
Cuanto tiempo tuvo que esperar en los consultorios para ser atendido	16,00	60,00	24,00

Fuente: Encuestas realizadas a los usuarios que acuden al área de consulta externa del CS Conocoto 2010-2011

Elaborado por: Lcda. Paulina Jaguaco

GRAFICO N°4



Fuente: Encuestas realizadas a los usuarios que acuden al área de consulta externa del CS Conocoto 2010-2011.

Elaborado por: Lcda. Paulina Jaguaco

El 74% de usuarios tuvieron que esperar más de 1 hora para la obtención de un turno y el 60% entre 30m minutos a una hora para ser atendido por el medico, mientras que en un 10% espero menos de 30 minutos para la obtención de un turno siendo pacientes con cita previa, y un 16% para ser atendido.

TABLA N°5

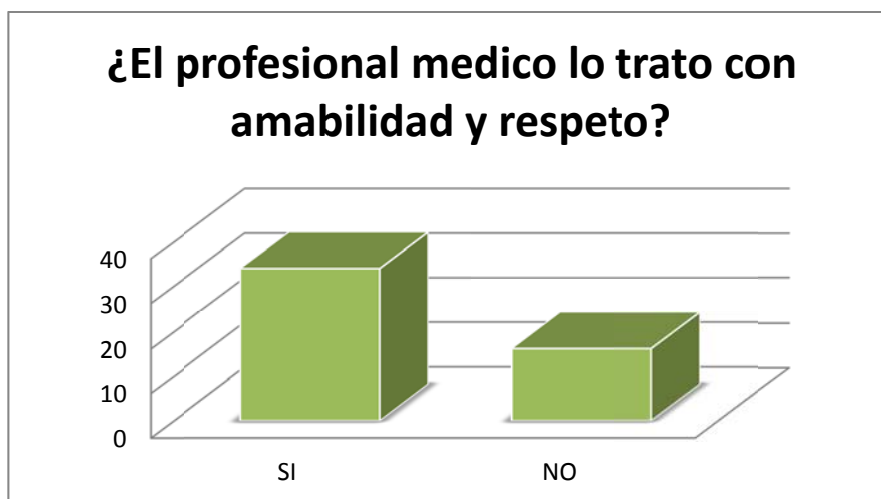
El profesional médico que lo atendió lo trató con amabilidad y respeto.

SI	34	68,00
NO	16	32,00
TOTAL	50	100,00

Fuente: Encuestas realizadas a los usuarios que acuden al área de consulta externa del CS Conocoto.

Elaborado por: Lcda. Paulina Jaguaco

GRAFICO N°5



Fuente: Encuestas realizadas a los usuarios que acuden al área de consulta externa del CS Conocoto.

Elaborado por: Lcda. Paulina Jaguaco

El 68% de usuarios indicaron que fueron tratados con amabilidad y respeto mientras que un 32% no lo hizo.

TABLA N° 6

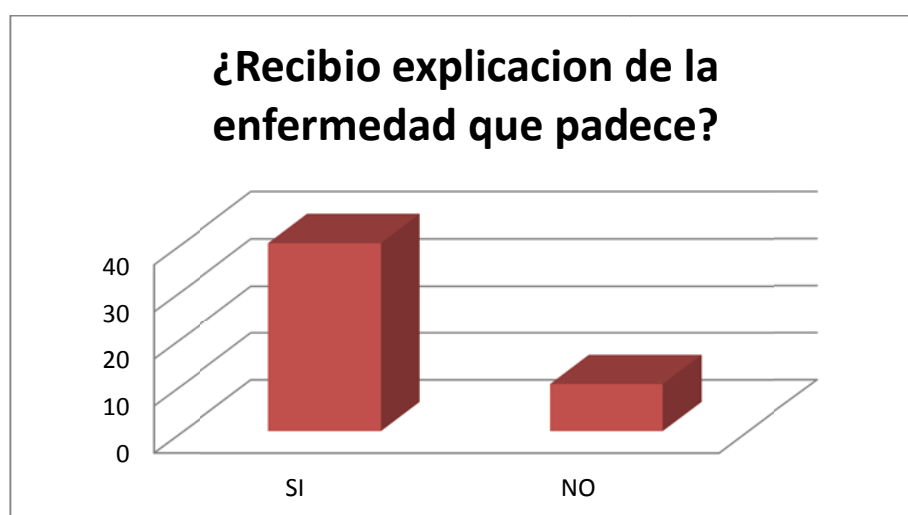
El médico le explico lo que usted tiene

SI	40	80,00
NO	10	20,00
TOTAL	50	100,00

Fuente: Encuestas realizadas a los usuarios que acuden al área de consulta externa del CS Conocoto.

Elaborado por: Lcda. Paulina Jaguaco

GRAFICO N° 6



Fuente: Encuestas realizadas a los usuarios que acuden al área de consulta externa del CS Conocoto.

Elaborado por: Lcda. Paulina Jaguaco

Un 80% de usuarios recibieron explicación de lo que los usuarios padecen mientras que un 20% no recibieron explicación.

TABLA N°7

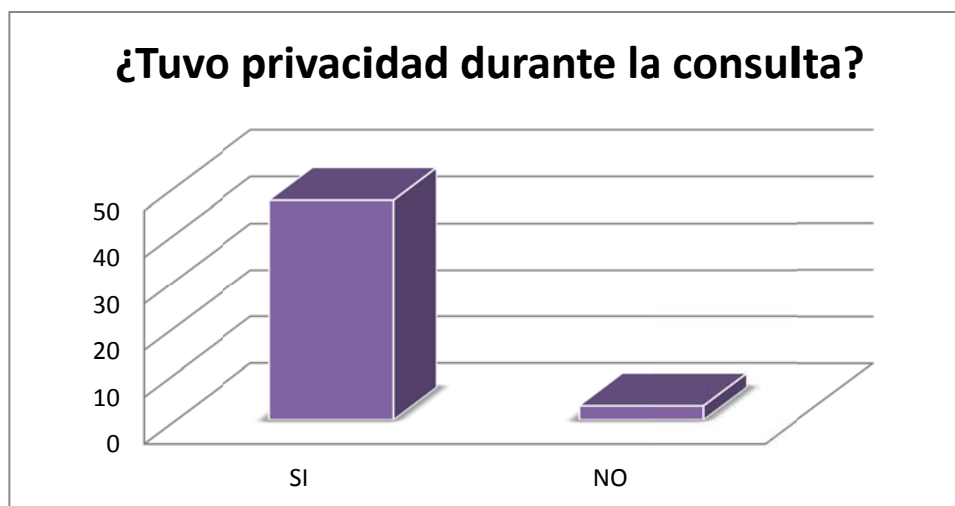
Hubo privacidad durante la consulta

SI	47	94,00
NO	3	6,00
TOTAL	50	100,00

Fuente: Encuestas realizadas a los usuarios que acuden al área de consulta externa del CS Conocoto 2010-2011.

Elaborado por: Lcda. Paulina Jaguaco

GRAFICO N°7



Fuente: Encuestas realizadas a los usuarios que acuden al área de consulta externa del CS Conocoto 2010-2011.

Elaborado por: Lcda. Paulina Jaguaco

El 94% de los usuarios tuvieron privacidad durante la consulta con el medico, mientras que un 6% no lo obtuvieron este representa a pacientes atendidos en el área de emergencia.

TABLA N°8

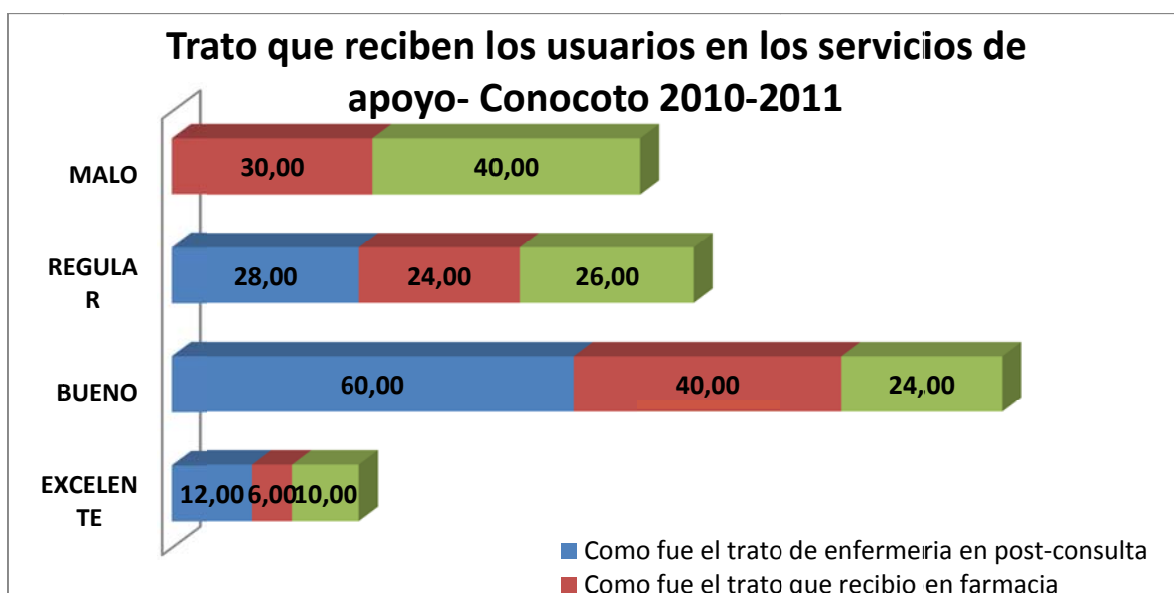
Trato que reciben los usuarios en los servicios de apoyo

PREGUNTA	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALO
Como fue el trato de enfermería en post-consulta	12,00	60,00	28,00	
Como fue el trato que recibió en farmacia	6,00	40,00	24,00	30,00
Como fue el trato que recibió en laboratorio	10,00	24,00	26,00	40,00

Fuente: Encuestas realizadas a los usuarios que acuden al área de consulta externa del CS Conocoto 2010-2011.

Elaborado por: Lcda. Paulina Jaguaco

GRAFICO N° 8



Fuente: Encuestas realizadas a los usuarios que acuden al área de consulta externa del CS Conocoto 2010-2011.

Elaborado por: Lcda. Paulina Jaguaco

El trato de enfermería en post-consulta es considerado en un 60% como bueno; y en un 12% excelente, en un 40% en farmacia lo consideran como bueno y en un 6% excelente; en laboratorio en un 40% lo consideran malo y 10% excelente.

TABLA N°9

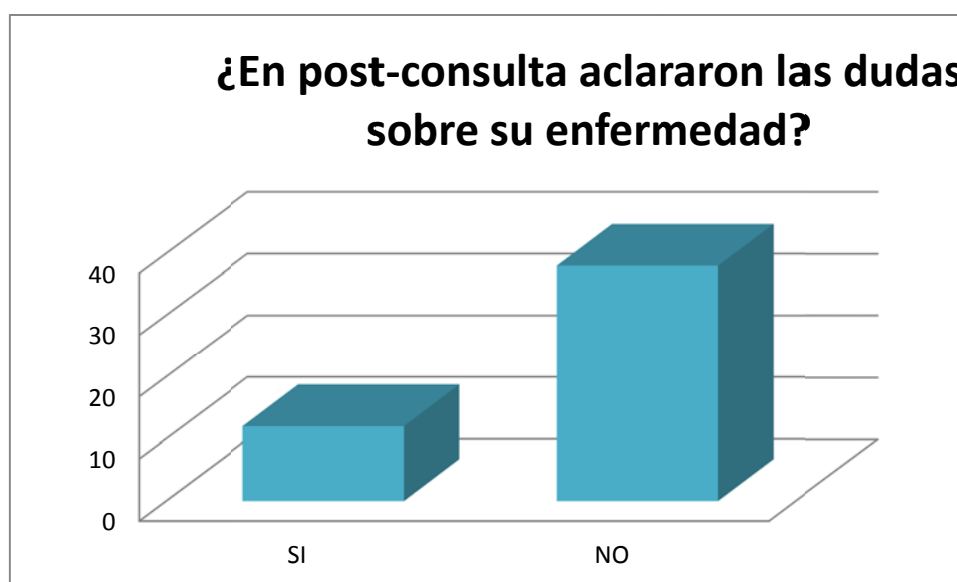
En post-consulta aclararon sus dudas sobre el tratamiento que va a recibir

SI	12	24,00
NO	38	76,00
TOTAL	50	100,00

Fuente: Encuestas realizadas a los usuarios que acuden al área de consulta externa del CS Conocoto.

Elaborado por: Lcda. Paulina Jaguaco

GRAFICO N°9



Fuente: Encuestas realizadas a los usuarios que acuden al área de consulta externa del CS Conocoto.

Elaborado por: Lcda. Paulina Jaguaco

El 76% de usuarios encuestados no recibieron aclaración de las dudas sobre la enfermedad que padecen ni el tratamiento que van a recibir, mientras que el 24% si lo recibieron.

TABLA N° 10

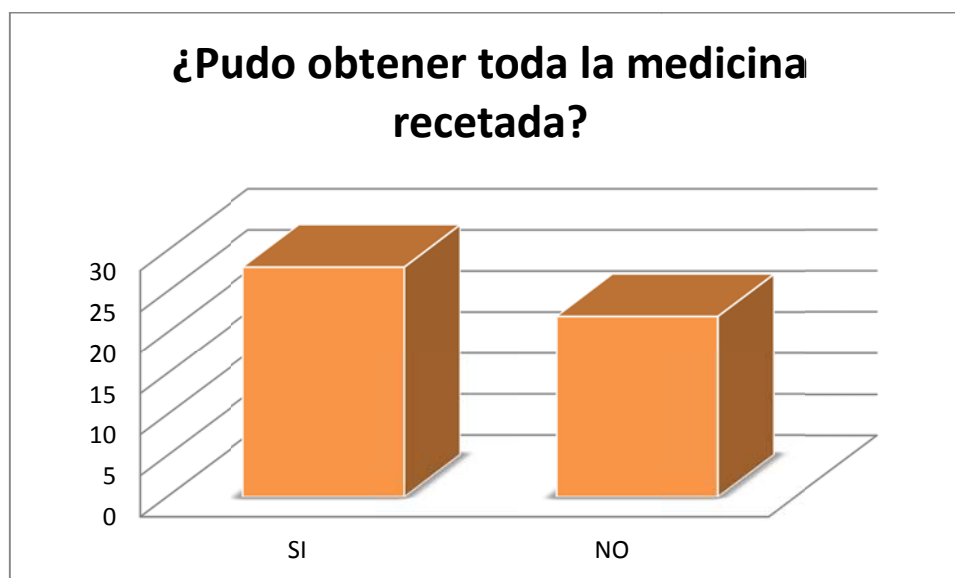
Pudo obtener toda la medicina recetada

SI	28	56,00
NO	22	44,00
TOTAL	50	100,00

Fuente: Encuestas realizadas a los usuarios que acuden al área de consulta externa del CS Conocoto 2010-2011.

Elaborado por: Lcda. Paulina Jaguaco

GRAFICO N°10



Fuente: Encuestas realizadas a los usuarios que acuden al área de consulta externa del CS Conocoto.

Elaborado por: Lcda. Paulina Jaguaco

El 56% de usuarios encuestados pudieron obtener toda la medicación recetada en nuestra unidad, mientras que un 44% no lo hicieron.

TABLA N° 11

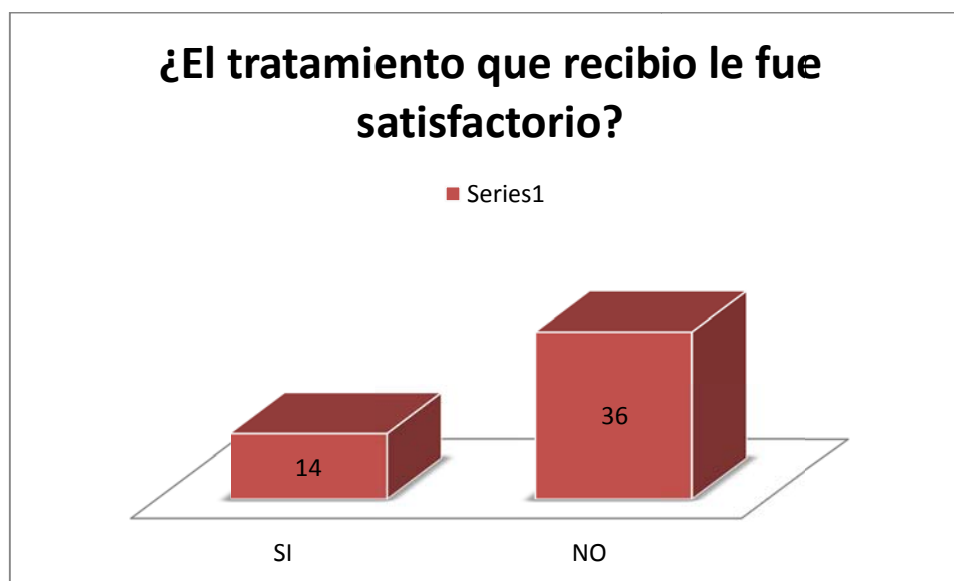
El tratamiento que recibió le fue satisfactorio

SI	14	28,00
NO	36	72,00
TOTAL	50	100,00

Fuente: Encuestas realizadas a los usuarios que acuden al área de consulta externa del CS Conocoto 2010-2011.

Elaborado por: Lcda. Paulina Jaguaco

GRAFICO N°11



Fuente: Encuestas realizadas a los usuarios que acuden al área de consulta externa del CS Conocoto.

Elaborado por: Lcda. Paulina Jaguaco

Un 72% de los usuarios encuestados consideran que no le fue satisfactorio el tratamiento recibido, mientras que un 28% si le fue satisfactorio.

TABLA N°12

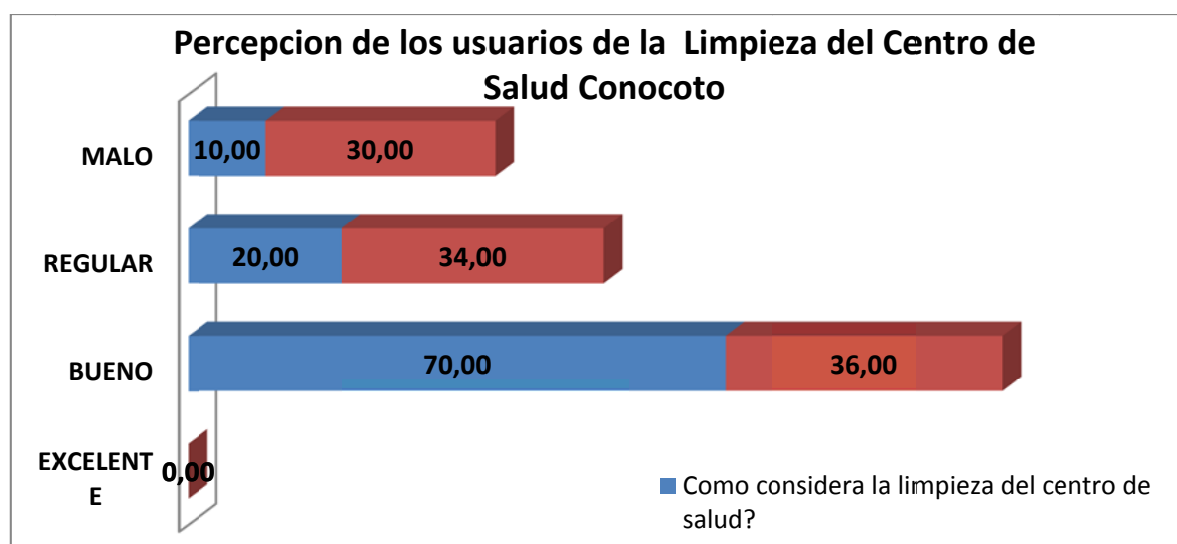
Percepción de los usuarios de la limpieza del centro de salud

PREGUNTA	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALO
Como considera la limpieza del centro de salud?	0,00	70,00	20,00	10,00
Como considera la limpieza de los servicios sanitarios?	0,00	36,00	34,00	30,00

Fuente: Encuestas realizadas a los usuarios que acuden al área de consulta externa del CS Conocoto 2010-2011

Elaborado por: Lcda. Paulina Jaguaco

GRAFICO N°12



Fuente: Encuestas realizadas a los usuarios que acuden al área de consulta externa del CS Conocoto 2010-2011

Elaborado por: Lcda. Paulina Jaguaco

Un 70% de usuarios encuestados consideran buena la limpieza del centro de salud, en relación a un 10% que lo considera mala la limpieza, el 36% consideran como buena la limpieza de los servicios sanitarios y en un 30% malo.

TABLA N°13

Si usted pudiese ser atendido en otro lugar, volvería igual a nuestro centro de salud para ser atendido.

SI	26	52,00
NO	24	48,00
TOTAL	50	100,00

Fuente: Encuestas realizadas a los usuarios que acuden al área de consulta externa del CS Conocoto.

Elaborado por: Lcda. Paulina Jaguaco

GRAFICO N°13



Fuente: Encuestas realizadas a los usuarios que acuden al área de consulta externa del CS Conocoto 2010-2011.

Elaborado por: Lcda. Paulina Jaguaco

Un 56% de usuarios encuestados regresarían a nuestra unidad para la atención a pesar de tener la posibilidad de ser atendido en otro lugar, mientras que el 44% no lo harían.

TABLA N°14

Esta Ud. Satisfecho en general con la atención brindada en el centro de salud

MUY SATISFECHO	3	6,00
SATISFECHO	13	26,00
POCO SATISFECHO	18	36,00
INSATISFECHO	16	32,00
TOTAL	50	100,00

Fuente: Encuestas realizadas a los usuarios que acuden al área de consulta externa del CS Conocoto 2010-2011.

Elaborado por: Lcda. Paulina Jaguaco

GRAFICO N°14



Fuente: Encuestas realizadas a los usuarios que acuden al área de consulta externa del CS Conocoto.

Elaborado por: Lcda. Paulina Jaguaco

El 36% de los usuarios encuestados se sienten poco satisfechos con la atención brindada, mientras que el 6% se encuentra muy satisfecho.

CONCLUSIONES

- Al terminar el trabajo de investigación con el análisis de las tablas los resultados identifican algunos problemas que repercuten directa e indirectamente en el proceso de atención a los usuarios y que además afecta la calidad en la prestación de los servicios que oferta el centro de salud – Conocoto.
- El mal carácter por ciertos profesionales de salud, falta de medicamentos, la larga espera para la obtención de un turno, citas previas que luego son canceladas, falta de médicos y la mala infraestructura del centro de salud son determinantes que producen insatisfacción en el usuario externo.
- Los usuarios en su mayoría manifiestan que el tiempo de espera para la obtención de un turno es demasiado largo y como de estar enfermos sienten incomodidad ya que las instalaciones del edificio son inadecuadas.
- El trato que reciben por parte de los servicios de apoyo como pos-consulta, farmacia y laboratorio los usuarios lo consideran entre bueno y malo esto repercute notablemente en la calidad de atención y en la adherencia del usuario al centro de salud.
- La espera en los consultorios para la atención en su mayoría es de 1h ya que el profesional médico prefieren atender a los visitantes médicos o recomendados.
- La calidad forma parte del derecho a la salud el mismo que debe estar disponible, accesible y aceptable.
- Los usuarios en su mayoría concluyen que a pesar de recibir las indicaciones médicas por parte de los médicos les quedan dudas las mismas que no son resueltas en la post-consulta ya que no reciben ninguna educación en relación a lo que padecen, una falta de información puede derivarnos en fallos terapéuticos, inadecuadas formas de tomar medicamentos, entre otras posibles consecuencias que deberían ser investigadas y a la vez poner mas énfasis en la educación.
- Como organización de salud debemos ser un ejemplo en higiene y limpieza en un 30% de usuarios manifiestan que la limpieza del centro de salud no es adecuada lo que puede dañar la imagen y el prestigio de la institución.

- La información siempre es una herramienta importante de la comunicación para dar a conocer tanto al usuario externo como interno la situación actual de los procesos y servicios así como los cambios que pueden haber en una área determinada, la información clara y precisa garantiza una mejor comprensión de la información que favorece en el proceso de atención repercutiendo principalmente en el tiempo de espera.
- Un 22% de usuarios manifiestan la insatisfacción en la atención que reciben por la falta de medicamentos lo que determina que la recuperación de la salud queda a expensas de la disponibilidad de recursos económicos por parte de los usuarios.
- La satisfacción del usuario es un indicador importante de la calidad de los servicios de salud que se brinda, el mismo que influye en el comportamiento de los prestadores de salud.
- La calidad en los servicios de salud esta directamente relacionada con la satisfacción de las necesidades de los usuarios por esta razón la percepción que tiene los clientes sobre los servicios de salud es un aporte que se considera muy importante para la implementación de una mejora continua.
- Para el usuario, la calidad depende principalmente de su interacción con el personal de salud, de atributos tales como el tiempo de espera, el buen trato, la privacidad, la accesibilidad de la atención y, sobretodo, de que obtenga el servicio que el usuario solicita.
- El determinante más importante para que los usuarios sigan acudiendo a nuestra unidad operativa es por la gratuidad en la atención a pesar de que no cumplan con sus expectativas, la cercanía a sus trabajos o domicilios y la atención de emergencia que brindan con la ayuda de la ambulancia.
- La implementación de citas previas es una estrategia que se ha empleado en el centro de salud y que a la vez no da resultados por la falta de información y comunicación entre los profesionales que no acuden por diferentes razones al trabajo siendo los únicos perjudicados los usuarios.

RECOMENDACIONES

- Implementación de citas programadas, no solo a los usuarios que pertenecen al club de diabéticos o adulto mayor se debería incrementar a todos los grupos vulnerables.
- Exponer en un lugar visible información clara y precisa sobre la obtención de turnos con horarios y nombres de los profesionales de salud.
- Realizar capacitación continua sobre el buen trato al usuario.
- Informar constantemente sobre los papeles que deben traer los usuarios para la obtención de un turno.
- Realizar un análisis de los profesionales de salud para que sean utilizados correctamente y así aumentar profesionales para la atención a los usuarios.
- Exigir la importancia de la puntualidad de los profesionales.
- Implementación de información grafica por piso.
- Deberían realizar un análisis de la cantidad de medicinas para realizar una correcta adquisición de los mismos y así evitar que a mediados del año se nos agoten.

BIBLIOGRAFÍA

- Massoud Rashad y Col. UN PARADIGMA MODERNO PARA MEJORAR LA CALIDAD DE LA ATENCIÓN EN SALUD. USAID 2002
- Morabito Abel. GESTION DE CALIDAD EN SERVICIOS DE SALUD. Maestría en Gestión de Sistemas y Servicios de Salud 2006
- Ortun Rubio Vicente. GESTION SANITARIA Y CALIDAD. CRES. Universidad Pompeu Fabra, Barcelona
- Ross Ana Gabriela y Col. LA CALIDAD Y LA REFORMA DEL SECTOR DE LA SALUD EN AMERICA LATINA Y EL CARIBE.
- Salud de Altura, GERENCIA Y CALIDAD EN SERVICIOS DE SALUD Módulo Gestión de Calidad. Quito-Ecuador 2010.
- Saturno, D. Pedro. MODELOS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD APLICADOS A LA ATENCIÓN PRIMARIA. UNIVERSIDAD DE MURCIA Junio 2005
- www.inec.gob.ec
- www.qualityhealthcare.org
- <http://www.paho.org/spanish/dbi/es/ART-Ross.pdf>
- <http://campus.easp.es/Abierto/file.php?file=%2F78%2FEstudios%2FEstudiossatisfaccionusuarios-2-pdf>
- <http://www.slideshare.net/Peralvillo8/satisfaccin-del-usuario>
-

BIBLIOGRAFIA CITADA

- 1.- ORGANIZACIÓN PANAMERICANA DE LA SALUD (OPS) FEDERACIÓN PANAMERICANA DE PROFESIONALES DE ENFERMERÍA (FEPPEN).
- 2.- www.colmedi.org.pe/e&d
- 3.- Dirección general de salud de las personas. PROYECTO COBERTURA CON CALIDAD. Lima Perú. Octubre Diciembre 2000.
- 4.- Comité de derechos Económicos, Sociales y Culturales. OBSERVACION GENERAL N°14. Julio. 2000.

ANEXO I

ENCUESTA

Srs. Usuarios:

Solicitamos a Ud. contestar las siguientes preguntas con absoluta sinceridad, ya que la información que obtengamos nos ayudara a identificar sus opiniones con respecto a la atención que usted recibe en nuestra institución.

Este cuestionario es reservado y será utilizado según lo indicado anteriormente.

Fecha:

Estudio hasta:

Primaria: Completa incompleta

Secundaria: Completa incompleta

Trabaja: Si No

En que trabaja.....

Primera vez que acude al centro de salud para ser atendido:

Si No

En qué servicio fue atendido:

1.- Cómo fue atendido en el sector de entrega de turnos?

Muy Bien Bien Regul Mal

2.- Cuanto tiempo tuvo que esperar para que le dieran el turno?

Menos de 30 minutos entre 30 minutos y 1 a más de 1 ra

3.- Cuanto tiempo tuvo que esperar en los consultorios, para ser atendido.

Menos de 30 minutos entre 30 minutos y 1 a más de 1 ra

4.- El profesional médico que lo atendió lo trató con amabilidad y respeto

Si No

5.- El médico le explico lo que usted tiene?

SI NO

6.- Hubo privacidad durante la consulta?

SI NO

7.- Como fue el trato de Enfermería en post-consulta?

Excelente bueno mal

8.- En post-consulta aclararon sus dudas sobre el tratamiento que va a recibir?

SI NO

9.- Pudo obtener toda la medicina recetada?

SI NO

10.- El tratamiento que recibió le fue satisfactorio?

SI NO

PORQUE.....

.....

11.- Como fue el trato que recibió en farmacia?

Excelente Bueno Regula o

12.- Como fue el trato que recibió en laboratorio?

Excelente Bueno Regu o

13.- Como considera la limpieza del centro de salud?

Excelente Buen Regu o

14.-Como considera la limpieza de los servicios sanitarios?

Excelente Bueno Regular Malo

15.- Si usted pudiese ser atendido en otro lugar, volvería igual a nuestro centro de salud para ser atendido?

Si No

Porqué?:

.....

Esta Ud. Satisfecho en general con la atención brindada en el centro de salud.

Muy satisfecho Satisfecho Poco Satisfecho Insatisfecho

Qué sugerencias le gustaría realizar para poder mejorar el servicio que se presta?

.....
.....

GRACIAS