UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL

FACULTAD DE CIENCIAS MÉDICAS

ESCUELA DE GRADUADOS

TRABAJO DE TITULACIÓN ESPECIAL

PARA LA OBTECIÓN DE GRADO ACADEMICO DE MAGISTER EN

GERENCIA Y ADMINISTRACION DE SALUD

TEMA

CALIDAD EN LA ATENCION DE LOS USUARIOS EN CONSULTA EXTERNA

AUTOR

MD. VERA ZAMBRANO MARIA FANNY

TUTOR

ING. JULIO DE LA TORRE CHAVEZ MSc.

AÑO 2016

GUAYAQUIL - ECUADOR

REPOSITORIO NACIONAL EN CIENCIAS Y TECNOLOGÍA		
FICHA DE REGISTRO DE TRABAJO DE TITULACIÓN ESPECIAL		
TÍTULO Y SUBTÍTULO: CALIDAD EN LA ATENCIÓN DE LOS USUARIOS EN CONSULTA EXTERNA		
AUTOR: MARIA FANNY VERA ZAMBRANO	**TUTOR:** ING.JULIO DE LA TORRE CHAVEZ MSc **REVISOR:** DR. ERNESTO CARTAGENA CARDENAS	
INSTITUCIÓN: UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL	**FACULTAD:** CIENCIAS MÉDICAS	
CARRERA: MAESTRÍA EN GERENCIA Y ADMINISTRACIÓN EN SALUD		
FECHA DE PUBLICACIÓN:	**NO. DE PÁGS:** 63	
ÁREA TEMÁTICA: GERENCIA Y ADMINISTRACIÓN EN SALUD		
PALABRAS CLAVES: calidad, atención, usuarios, consulta externa		
RESUMEN: Gestionar la salud pública consiste en coordinar y motivar las personas para conseguir una población sana, satisfecha, autónoma y solidaria, incluyendo los servicios sanitarios y con ello brindar calidad de atención al usuario. El trabajo de titulación tiene como objetivo optimizar la gestión administrativa mediante un plan de mejoramiento de la calidad de atención, que permita la satisfacción del usuario que acude al servicio de consulta externa del Hospital IESS Chone. Como metodología se basó en un enfoque cuantitativo, transversal, descriptivo, con métodos teórico análisis-síntesis, deductivo y dialéctico; empírico con encuestas a usuarios y entrevista a directivo de la unidad de salud. Se obtuvo como resultados que el tiempo de espera para ser atendidos con el 50% es de más de una hora; el horario es de 8 horas diarias, dentro de la consulta demoran de 16 a 30 minutos con el 59%; el 50% reciben muy pocas veces buen trato, en lo referente a la privacidad el 61% mencionan que algunas veces, el 45% de los usuarios mencionan que el médico casi siempre indica el estado del paciente; el 34% mencionan que siempre, el 50% menciona que algunas veces encuentran un ambiente físico agradable, el 62% mencionan que si hace falta más consultorios, el 56% de los usuarios algunas veces reconocen lo que el personal de salud se desempeña, el 44% consideran al personal como muy pocas veces capacitado. Concluyendo que se implementó un plan de mejoramiento en la consulta externa.		
N° DE REGISTRO (en base de datos):	**N° DE CLASIFICACIÓN:**	
DIRECCIÓN URL (tesis en la web)		
ADJUNTO URL (tesis en la web):		
ADJUNTO PDF:	☐ **SI**	☐ **NO**
CONTACTO CON AUTORES/ES:	**Teléfono:** **0996863575**	**E-mail:** medfaveza@hotmail.com
CONTACTO EN LA INSTITUCION:	**Nombre:** SECRETARIA DE LA ESCUELA DE GRADUADOS	
	Teléfono: 2- 288086	
	E-mail: egraduadosug@hotmail.com	

CERTIFICACIÓN DEL TUTOR

En mi calidad de tutor de la estudiante María Fanny Vera Zambrano, del Programa de Maestría/Especialidad Gerencia y Administración en Salud, nombrado por el Decano de la Facultad de Ciencias Médicas. CERTIFICO: que el trabajo de titulación titulado **CALIDAD EN LA ATENCIÓN DE LOS USUARIOS EN CONSULTA EXTERNA** en opción al grado académico de Magíster (Especialista) en Gerencia y Administración en Salud, cumple con los requisitos académicos, científicos y formales que establece el Reglamento aprobado para tal efecto.

Atentamente

ING. JULIO DE LA TORRE CHAVEZ MSc

TUTOR

Guayaquil, noviembre de 2016

DEDICATORIA

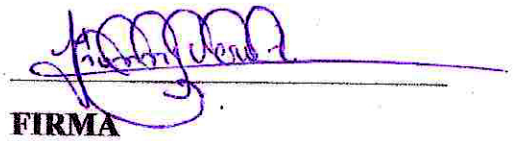
A Dios, Ser Supremo que es parte principal, guía de cada uno de mis pasos y de mi vida en adelante, a mis Padres, mi esposo e Hija por ser motivación para continuar brindándome siempre su protección y ayuda a pesar de las circunstancias presentadas.

AGRADECIMIENTO

Un agradecimiento especial a la Universidad de Guayaquil, a la Facultad de Ciencias Médicas, y de manera especial y sincera al tutor por su tiempo, dedicación, comprensión y enseñanza para la elaboración del trabajo investigativo.

DECLARACIÓN EXPRESA

"La responsabilidad del contenido de este trabajo de titulación especial, me corresponden exclusivamente; y el patrimonio intelectual de la misma a la UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL"



FIRMA

María Fanny Vera Zambrano

Tabla de contenido

Resumen....1
Abstract....2
Introducción....3
Delimitación del problema:....4
Formulación del problema:....5
Justificación:....5
Objeto de estudio:....5
Campo de acción o de investigación:....5
Objetivo general:....6
Objetivos específicos:....6
La novedad científica:....6
Capítulo 1....7
Marco Teórico....7
Referentes empíricos....16
Capítulo 2....18
MARCO METODOLÓGICO....18
Metodología:....18
Premisas o Hipótesis....18
Universo y muestra....18
Variables....18
Variable dependiente: Nivel de satisfacción de los usuarios....18
Variable independiente: Plan de mejoramiento de la calidad de atención....18
Operacionalización de variables....19
Gestión de datos....21
Criterios éticos de la investigación....21
Capítulo 3....22
RESULTADOS....22
Capítulo 4....24
DISCUSIÓN....24
Capítulo 5....27
PROPUESTA....27
Conclusiones y recomendaciones....35
Bibliografía....38

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Cuadro resumen de hallazgos encontrados 30

Tabla 2: MATRIZ DE RECOMENDACIONES 31

Tabla 4: Tiempo de espera de los usuarios para ser atendidos en el servicio de consulta externa del Hospital IESS Chone 44

Tabla 5: Horario de atención de los usuarios en el servicio de consulta externa del Hospital IESS Chone 45

Tabla 6: Tiempo que permanece dentro de la consulta 46

Tabla 7: Trato que recibe el usuario en la consulta externa 47

Tabla 8: Privacidad en la consulta externa 48

Tabla 9: Información por parte del médico sobre estado del usuario 49

Tabla 10: Insuficiencia de asientos en la sala de espera de consulta externa 50

Tabla 11: Ambiente físico adecuado para la atención al usuario 51

Tabla 12: Escasez de consultorios para la atención al usuario 52

Tabla 13: Reconocimiento del desempeño del personal de salud 53

Tabla 14: Personal capacitado para la atención al usuario 54

Resumen

Gestionar la salud pública consiste en coordinar y motivar las personas para conseguir una población sana, satisfecha, autónoma y solidaria, incluyendo los servicios sanitarios y con ello brindar calidad de atención al usuario. El trabajo de titulación tiene como objetivo optimizar la gestión administrativa mediante un plan de mejoramiento de la calidad de atención, que permita la satisfacción del usuario que acude al servicio de consulta externa del Hospital IESS Chone. Como metodología se basó en un enfoque cuantitativo, transversal, descriptivo, con métodos teórico análisis-síntesis, deductivo y dialéctico; empírico con encuestas a usuarios y entrevista a directivo de la unidad de salud. Se obtuvo como resultados que el tiempo de espera para ser atendidos con el 50% es de más de una hora; el horario es de 8 horas diarias, dentro de la consulta demoran de 16 a 30 minutos con el 59%; el 50% reciben muy pocas veces buen trato, en lo referente a la privacidad el 61% mencionan que algunas veces, el 45% de los usuarios mencionan que el médico casi siempre indica el estado del paciente; el 34% mencionan que siempre, el 50% menciona que algunas veces encuentran un ambiente físico agradable, el 62% mencionan que si hace falta más consultorios, el 56% de los usuarios algunas veces reconocen lo que el personal de salud se desempeña, el 44% consideran al personal como muy pocas veces capacitado. Concluyendo que se implementó un plan de mejoramiento en la consulta externa.

Palabras claves: calidad, atención, usuarios, consulta externa

Abstract

Manage public health is to coordinate and motivate people to achieve a healthy population, satisfied, autonomous and solidarity, including health services and thereby providing quality care to the user. Degree work aims to optimize the administrative management by means of a plan of improvement of the quality of care, enabling the satisfaction of the user who attends the IESS Chone Hospital outpatient service. As methodology was based on a cross-sectional, descriptive, quantitative methods approach theoretical analisis-sintesis, deductive and dialectic; empirical surveys of users and interview with Director of the health unit. Collated results waiting to be attended with 50% time is over one hour; hours are 8 hours a day, within the query take 16 to 30 minutes with 59%; 50% are rarely good treatment, in relation to the privacy 61% mentioned that sometimes, 45% of the users mentioned that the doctor almost always indicates the status of the patient; 34% mentioned that 50% always, mentioned that sometimes they find a nice physical environment, 62% mentioned that if you need more clinics, 56% of users sometimes recognize what serves the health personnel, 44% is considered as very few times staff trained. Concluding that an improvement in the external consultation plan was implemented.

Key words: quality, service, users, outpatient

Introducción

Hoy en día los métodos de salud pública solicitan de personal apto para la resolución de las dificultades, donde se produce este recurso para efectuar procedimientos y políticas de acuerdo a las capacidades funcionarias y emplear técnicas con el objetivo de lograr resultados favorables en la prestación de los servicios de salud. Toda local de salud debe contar con una administración eficaz, con el fin de efectuar las metas que forma el Ministerio de Salud Pública de acuerdo a los variados programas de salud, y compensar la demanda de clientes.

Gestionar la salud pública consiste en coordinar y motivar las personas para conseguir una población sana, satisfecha, autónoma y solidaria. Gestionar la salud pública incluye también la gestión de los servicios sanitarios. Todos, poco o mucho, tenemos alguna responsabilidad gestora: en el sistema, en centros o programas, o -como mínimo- en la gestión de nuestra actuación profesional. (Rubio, 2016)

Los sistemas de salud y sus subsistemas (clínicas, hospitales, unidades médicas, etcétera) deben contar con una administración eficiente, con el objeto de poder cumplir las metas que contemplen sus diferentes programas de salud, y con ello dar respuesta a las necesidades que la sociedad les demande. El desafío de los sistemas de salud en nuestro tiempo, consiste en desarrollar capacidades administrativas en las personas encargadas de dirigirlos. (Patricia Pavón-León M.C., 2016)

En todo país en vías de desarrollo, es imperativa la meta de resolver los problemas humanos que tiendan al mejor aprovechamiento de los recursos siempre limitados. Para lograrlo, se han implementado diversas políticas y procedimientos acordes con la evolución de los conceptos y las técnicas de la administración. La

administración en salud no podía escapar a esa corriente, ya que con ella se propicia un desarrollo adecuado de la operación, a fin de alcanzar resultados óptimos en la prestación de los servicios (Pavón-León, 2004).

Delimitación del problema:

Problema central: Deficiente nivel de satisfacción de los usuarios que se atienden en la consulta externa del Hospital IESS Chone.

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 al servicio, eficacia, satisfacción del cliente, aceptabilidad de los servicios, eficiencia, continuidad, seguridad o comodidades. (Soto, 2011)

En consideración con el árbol del problema existen causas de acuerdo a la infraestructura debido a la escasa señalización, insuficiencia de asientos en la sala de espera, espacio reducido, ventilación y escasez de consultorios; también en lo referente al talento humano al no ser reconocido el desempeño del personal y ausencia de capacitación; en lo referente a la calidad técnica se menciona el tiempo de espera prolongado, inadecuado horario de atención, retraso en la atención y tiempo en la consulta; en la calidez de atención el trato inadecuado, no existe intimidad de la consulta y no se explica procedimientos; siendo sus efectos usuarios desorientados para la atención, personal desmotivado para la atención al usuario, inadecuado proceso de atención, baja calidad de atención llegando a la insatisfacción del usuario.

Formulación del problema:

¿Qué beneficios generará un plan de mejoramiento de la calidad de atención para la satisfacción del usuario en el área de consulta externa del Hospital del IESS?

Justificación:

La importancia de la investigación radica en la necesidad de mejorar la calidad de atención que se brinda a usuarios donde esta atención debe estar centralizada de acuerdo a normas y técnicas considerando el contexto local, mediante la propuesta de creación del plan de mejoramiento. Al no existir mencionado plan, el personal involucrado en dicho proceso, no tiene una guía de acción, lo que ocasiona las causas mencionadas con anterioridad.

El plan de mejoramiento permitirá mejorar la eficiencia y efectividad del personal que labora en el objetivo brindar satisfacción al usuario, dando como resultado la optimización de la calidad de los servicios de salud a los usuarios del Hospital IESS de Chone.

Objeto de estudio:

Gestión administrativa en salud

Campo de acción o de investigación:

Gestión de la calidad de atención

Objetivo general:

Optimizar la gestión administrativa mediante un plan de mejoramiento de la calidad de atención, que permita la satisfacción del usuario que acude al servicio de consulta externa del Hospital IESS Chone.

Objetivos específicos:

- ✓ Analizar los fundamentos teóricos de la administración y de gestión de salud pública.
- ✓ Caracterizar los factores más importantes relacionados con la calidad percibida al momento de la atención.
- ✓ Elaborar un plan de mejoramiento de la calidad de atención para la consulta externa del Hospital IESS Chone.

La novedad científica:

Sobre los fundamentos teóricos de gestión de calidad de los servicios de salud, se elaborará para el Hospital IESS Chone, un plan de mejoramiento de la calidad de atención, brindado satisfacción al usuario mejorando la gestión administrativa y que los cambios colaboren para una atención con calidad y calidez, incrementando la eficiencia en el área de consulta externa.

Capítulo 1

Marco Teórico

1.1 Administración de la salud

La atención médica es un servicio y la gestión en una empresa de servicios difiere de la de productos y bienes, "el servicio de salud es la ayuda que ofrece y recibe una persona para satisfacer sus necesidades relacionadas con la protección y optimización de los procesos vitales, con la prevención y control de aquellos eventos que los afectan desfavorablemente" (Blanco y Maya, 2005:59).

La prestación de servicios de salud al igual que cualquier otra actividad empresarial, requiere de la aplicación del proceso administrativo en forma secuencial, con la finalidad de alcanzar los objetivos propuestos. En los servicios médicos el objetivo principal es mejorar las condiciones de salud del paciente, con la optimización de recursos humanos, materiales y tecnológicos. (Paredes, 2011)

La administración es un medio y no un fin, es decir se convierte en una herramienta cuyos resultados dependen de la forma que se aplique y aunque es universal su efectividad depende de la aplicación que haya recibido (Blanco y Maya, 2005:1). Al igual que en las empresas comerciales, de servicios o industriales, en la administración de hospitales (servicio) se realizan muchos esfuerzos para alcanzar la mejor relación calidad-precio que se traducirá en mayor eficiencia empresarial. (Salazar, 2011)

Para conocer sobre la administración en salud, es indispensable saber sobre el sistema de salud y alguna terminología apropiada para entender a este sector. El sistema de salud es el conjunto de unidades que interrelacionadas entre sí hacen posible mejorar la salud de los individuos. El Sistema Nacional de Salud tiene como finalidad el

desarrollo, protección y recuperación de las capacidades y potencialidades para una vida saludable e integral, tanto individual como colectiva, y reconocerá la diversidad social y cultura. (Asamblea, 2014)

En el Ecuador, al igual que otros países se evidencia una marcada diferencia entre la administración en salud pública y privada, sin hacer separaciones por tipo de complejidad, "se observa que las instituciones públicas tienen mayor dificultad en adaptarse a cambios, anticiparse ante sucesos futuros debido a que deben acatar estrictamente a las políticas establecidas para su funcionamiento por el gobierno de turno, además responden a intereses políticos en donde sus autoridades son de libre remoción y a causa de la salida de un máximo directivo, el ingreso del nuevo puede retrasar significativamente los tiempos para reaccionar ante eventualidades y de dar seguimiento a los planes o programas en marcha. (Paredes, 2011)

Gestión

El ámbito de la gestión instituye el correcto ejercicio de las instancias de dirección del Modelo que involucra: a) un enfoque sistémico de la gestión, basado en técnicas y encaminado a resultados, dentro de un marco de organización territorial; b) un marco de trabajo estandarizado, con operaciones y ordenamientos documentados; c) una distribución organizativa horizontal, eficiente y completa, que consiente al nivel nacional, departamental y municipal gobernar las acciones de rectoría, provisión y gestión; d) un sistema único de información que componga y module los ámbitos del Modelo; e) un plan de progreso de los RRHH; f) instrumentos normativos, de administración; g) un sistema de logística que permita el suministro adecuado y oportuno; y h) un método de cuidado epidemiológico entre otros. (Werner, 2015)

Proceso administrativo

La evaluación se diseña con base en las funciones administrativas de planeación, organización, dirección y control; es decir el desarrollo se efectúa por etapas perfectamente identificadas, las cuales se van entrelazando de manera coordinada, hasta cumplir un fin específico. (Sotomayor, 2013)

Ilustración 1: Funciones administrativas

Fuente: A. Sotomayor (2013)

La gestión administrativa es uno de los factores más importantes ya que de esta dependerá el éxito que tenga la empresa. (Valencia, 2015)

Existen varios estudios de diferentes autores que han marcado su recorrido en la historia de la dirección, entre estas teorías que tienen discrepancias y similitudes entre sí. Hablan sobre los elementos del proceso productor, que para el presente estudio se ha tomado en cuenta a los que se describe a continuidad

Según REYES, Agustín (1983 pag.167): La previsión ”Es el elemento de la administración en el que, con base en las condiciones futuras en que una empresa habrá de encontrarse, revelados por una investigación técnica, se determinan los principales cursos de acción que nos permitirán realizar los objetivos de esa misma empresa”. (REYES, 2010).

Planificación

Según CHIAVENATO, Adalberto (1999) Pág. 320: Dice que la planeación "Es la primera función funcionaria porque sirve de base a los demás puestos. Esta función establece por anticipado cuales son los objetivos que debe desempeñar y que debe hacerse para lograr; por tanto, es un modelo teórico para actuar en el futuro". La Organización requiere la acción de pensar con el adelanto a donde se quiere alcanzar, es decir, establecer los objetivos Institucionales y paralelamente las habilidades a utilizar para el logro de dichos objetivos. (CHIAVENATO, 2012)

Organización

Según Freeman y Gilbert (1996) Pág. 12, la organización "Es el proceso para establecer y distribuir el trabajo, la autoridad y los recursos entre los miembros de una ordenación, de tal manera que estos puedan lograr las metas de la organización." Para la ordenación, es de suma importancia el análisis del contexto tanto intrínseco como externamente, es decir, conocer a fondo la realidad actual de la Institución en la cual se despliegan; dicho de otra manera los miembros Directivos en muchos casos guiados por el director o a su vez es tarea exclusiva del director adapta la distribución actual a la metas y los recursos. (Jr., 2010)

Integración

Alcanza la función a través de la cual el director elige y se allega, al talento humano que es parte primordial del Establecimiento, para poner en marcha los fallos previamente determinados para ejecutar los planes presentados. Es necesario reflexionar al talento humano como pilar base de toda formación, puesto que de su mejor esfuerzo pende de la ejecución armoniosa de los cursos de acción emprendidos con el fin de lograr de manera eficaz los objetivos institucionales. (REYES, 2010).

La composición del personal implica el número de puestos de trabajo dentro de una colocación, la calificación y búsqueda de practicantes idóneos para ocupar dichos sitios de trabajo.

Ejecución

La realización se resume en la ejecución de las diversas diligencias y tareas con su concerniente responsabilidad encaminadas al cumplimiento de la fines propuestas. Para ello es de gran ayuda la colocación de manera adecuada de las funciones y los compromisos encomendados al personal, para que la realización del trabajo sea más subordinada.

Dirección

Según Freeman y Gilbert (1996), declaran que la Dirección "Implica mandar, influir y motivar a los practicantes para que se realicen tareas fundamentales. Las relaciones y el tiempo son esenciales para las actividades de dirección. De hecho, la dirección llega al fondo de las relaciones de los apoderados con cada una de las personas que trabajan con ellos. Es el proceso liderado en la totalidad de los casos por el administrador, envuelve mandar, motivar, y persuadir a los colaboradores de una Institución para que concedan su mejor esfuerzo en la ejecución de las tareas fijadas, con la finalidad de alcanzar a futuro la realidad fruto de la previsión, organización integración y organización. (M. Eyssautier, 2010: 142).

Control

Es la causa a través del cual, los encargados de la dirección, se aseguran de que las actividades ejecutadas incumban a las actividades planificadas, aportando directamente al cumplimiento de los fines determinados. (Sánchez, 2011)

1.2 Atención de calidad

Un sistema de calidad se puede entender como un método nuevo de gestionar la empresa, llevando a un cambio de prioridades: si hace pocos años el centro de interés era la productividad, actualmente es la calidad. Y para tener empresas rentables hay un camino muy eficaz, adoptar la normativa internacional e integrar en la empresa las normas ISO. Un sistema de calidad no es una fórmula única, sino que debe estructurarse de acuerdo con las necesidades de las empresas y deben estar respaldados y promovidos desde la alta dirección de la organización. (Cuatrecasas, 2009).

El sistema ecuatoriano de la calidad es el conjunto de procesos, procedimientos e instituciones públicas y privadas responsables de la ejecución de los principios y mecanismos de la calidad y la evaluación de la conformidad. El sistema ecuatoriano de la calidad es de carácter técnico y está sujeto a los principios de equidad o trato nacional, equivalencia, participación, excelencia e información.

La norma ISO 9001 propone un enfoque de la gestión de la calidad basada en un sistema conformado por múltiples elementos, interrelacionados entre sí (o que interactúan), y cuya gestión de manera definida, estructurada y documentada, debe permitir lograr un nivel de calidad que alcance la satisfacción del cliente, objetivo final de este modelo. Estos elementos son los diversos procesos que se llevan a cabo dentro de una organización (entiéndase empresa, organismo público, asociación, etc.), sea cual sea su actividad, su tamaño o ubicación geográfica. (Martín, 2012).

Por tanto, según este modelo, se trata de identificar qué procesos tienen lugar en la organización, y cómo se relacionan entre sí (ya que, a menudo, la salida de un proceso se convierte en la entrada de otro proceso), para a continuación, definir cómo deben llevarse a cabo estos procesos (los procedimientos de trabajo) para alcanzar unos

determinados objetivos, centrados todos ellos en la satisfacción del cliente. (Martín, 2012).

De este modo, la organización se entiende como una cadena de procesos que, partiendo de los requisitos (expectativas o necesidades) de los clientes, se van desarrollando hasta entregarle un producto (bien o servicio), para a continuación, "preguntarle" si ha quedado satisfecho, y si no ha sido así, o no en el grado deseado, plantear acciones para la mejora continua de nuestros procesos y nuestros productos. (Martín, 2012).

El problema de la calidad en la salud

Para los profesionales de la salud, el problema de la calidad se les plantea como una cuestión práctica. Desde este enfoque es necesario aclarar algunas implicancias teóricas, pero sólo lo necesario para ayudar a esa práctica. Las acciones de salud, sean de promoción, prevención o curación deben tener la más alta calidad. Esta exigencia es tan obvia en la labor cotidiana de los profesionales de la salud, que no requiere mayor argumentación. Cuando el profesional de la salud se dispone a aplicar la más alta calidad a sus acciones de salud, surgen ante él obstáculos inesperados entre ellos están:

• Necesidad de establecer que se puede entender por calidad

• Necesidad de delimitar el campo de la calidad, para no que no haya dispersión en problemas que no corresponden.

• ¿Cómo medir la calidad y así fijar estándares?

• ¿Cómo poder controlar la calidad (control de la calidad), o asegurar que la calidad no decaiga (garantía de la calidad)?

Es importante mencionar que la mayoría de las veces que se realizan trabajos de calidad en salud, se presentan algunas dificultades debido a que no sean resueltos

previamente las cuatros dificultades antes mencionadas. De hecho es importante que las unidades conozcan la importancia y necesidad de desarrollar un instrumento de medición de la calidad, que permita descubrir los puntos concretos de su trabajo donde la calidad sea mejorada. (Tapia, 2011)

Mejoramiento de la calidad

La calidad se puede mejorar de muchas maneras, tales como poner en vigor o modificar los estándares, fortalecer la supervisión y solicitar que los gerentes o expertos técnicos vuelvan a idear un proceso. Sin embargo, el concepto de MC, el cual está basado en el movimiento de la calidad en el campo industrial, generalmente implica un enfoque de equipo para resolver los problemas. Cada vez más organizaciones de salud están adaptando los principios del enfoque en equipo para resolver problemas. Aunque las iniciativas del MC en los países en desarrollo son demasiado recientes para demostrar un impacto duradero en el campo de la salud, es evidente que el enfoque en equipo ha ayudado a las instalaciones individuales y a programas enteros a utilizar los recursos de una manera más eficaz y a mejorar la administración y la prestación de servicios. (García, 2012).

Resulta evidente que para efectuar la mejora se requiere desarrollar un diagnostico. Si el diagnostico no es adecuado, la mejora tampoco los será porque las causas que se pretenden erradicar no son las que provocan los problemas vitales o no están bien identificados como tal. Si ello ocurre se pierde trabajo tiempo y de más recursos empleados, pero lo que es más grave el equipo de calidad para la mejora perderá su credibilidad. McCauley, y colaboradores publican, en Octubre 1995: “Es importante definir cuáles son las características de un diagnostico y cuales las de una mejora. (García, 2012)

El mejoramiento de la calidad (MC) es una idea revolucionaria en el campo de la salud. La idea es elevar el nivel de atención, independientemente de cuan bueno sea actualmente, mediante una búsqueda continua para mejorar. El MC solicita que los gerentes, prestadores de 63 servicios y demás miembros del personal no silo cumplan con los estándares sino que los excedan para elevar las normas". (García, 2012)

Opinión personal

La gestión administrativa en centros hospitalarios, basados en la atención primaria, debe ser realizada en equipo con todos los integrantes, asumiendo los objetivos y actividades desde una perspectiva multidisciplinaria; puesto que quienes participan en la generación del servicio a los usuarios, son un conjunto de profesionales que asumen un trabajo para alcanzar metas comunes.

Esto debido a que todas las acciones deben ser integrales, permanentes e integradas, los servicios que se presten, deben hacerse extensivos a todos los miembros de la comunidad, no solo desde el punto geográfico si no también del nivel socioeconómico (sin que los recursos económicos sean un limitante), es de trascendental importancia que la población participe en la detección de problemas, priorización de soluciones, planificación de actividades y toma de decisiones, como parte fundamental de la autorresponsabilidad por su propia salud y a un costo más económico que los modelos de atención tradicionales.

La propuesta de un plan de mejoramiento de la calidad para la satisfacción de los usuarios dentro de la institución se basará de acuerdo a normas establecidas, por medios de análisis, estudios, y estrategias de planeación.

Referentes empíricos

Se realizó un estudio para medir el nivel de satisfacción de los usuarios de consulta externa de la Clínica Hospital del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado (ISSSTE) de la ciudad de Chilpancingo (México), desde mayo a junio del 2014. Se realizó un estudio transversal analítico a lo largo de dos meses. La información se obtuvo usando un cuestionario formado por cuatro dominios: satisfacción global, instalaciones, organización y acto médico.

El tiempo de espera desde la hora programada de la cita hasta el ingreso a CE fue de 38.38 minutos (IC 95%: 34.52, 42.25), y el tiempo promedio en consulta de 18.85 minutos (IC 95%: 17.81, 19.88). El 44.3% de los pacientes dijo estar satisfecho o muy satisfecho con la CE, 29.8% tener una satisfacción regular y 25.9% se manifestó muy insatisfecho o insatisfecho. El 27.9% de los usuarios tenían mucha o demasiada confianza en la atención recibida en el hospital, que para 46.3% fue regular y para 25.9% ninguna o poca. El 56% de los pacientes entrevistados contestaron que recomendarían el hospital a un familiar o amigo. (Jaimes, 2014)

El presente estudio analizó la percepción de la calidad de la atención que tienen los usuarios en la consulta externa del Subcentro de Salud de Amaguaña, de las personas mayores de 15 años, en el período de Agosto del 2011. Es un diseño descriptivo; por lo que se estableció un número necesario de 30 personas que fueron encuestadas y que nos permitirá tener un diagnóstico sobre la percepción de la calidad en el Subcentro de salud. Los resultados más relevantes indican, el 76.7% de los encuestados manifiestan que para ser atendidos debe esperar hasta 180 minutos, sin embargo refieren como poco y aceptable este tiempo. Otros factores relacionados con la calidad de atención como: si el profesional le examino, si tuvo privacidad, si le puso atención a sus dolencias, si le explico el cuadro clínico, si entendió las

recomendaciones, el 96.7% de los usuarios encuestados manifiestan su bienestar. El 76.7 % de los usuarios consideran que los funcionarios del Subcentro de Salud muestran interés por brindarle un servicio de calidad. (Tapia, 2011).

Se consideró la satisfacción de los usuarios de la consulta externa en el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social del Municipio de Guadalupe de la ciudad de México, en el periodo Noviembre 2011 a Enero de 2012, se realizó un muestreo no probabilístico por conveniencia y se entrevistó a los usuarios de la consulta de primera vez y subsecuentes que aceptaron participar al momento de salir de la unidad, se calculó un tamaño de la muestra de 246 pacientes. Se realizó estadística descriptiva para el estudio de la población y para la comprobación de hipótesis a través de la prueba de Chi^2.

Como resultados se encontró que la iluminación, la temperatura, el mobiliario así como la limpieza están asociados a la satisfacción de los usuarios. El trato en el área de admisión, el trato al ser recibido por el medico, el trato recibido por el médico, y el trato recibido por el personal de salud están también asociados a la satisfacción del paciente. En cuanto a la accesibilidad: el tiempo de trámite de la consulta resultó estar asociado a la satisfacción. No así la percepción del tiempo de traslado a la unidad. El tiempo de espera en sala para ser atendido por el médico no resultó estar asociado a la satisfacción, sí el tiempo de duración de la consulta.

Capítulo 2

MARCO METODOLÓGICO

Metodología:

Enfoque cuantitativo, transversal, descriptivo, a fin de determinar la percepción del usuario que acude a consulta externa del Hospital IESS Chone.

Métodos:

Teórico: Análisis-síntesis ya que se procede a descomponer el estudio en partes para ser analizado colectivamente, deductivo ya que parte de un análisis de lo general a lo particular; dialéctico ya que estudia las causas y efectos del problema.

Empírico: Encuestas a los usuarios que acuden al servicio de consulta externa del Hospital IESS Chone y entrevista a directivo de la unidad de salud.

Premisas o Hipótesis

El Plan de mejoramiento en la calidad de atención incrementará el nivel de satisfacción de los usuarios que acuden a la Consulta Externa del Hospital IESS Chone.

Universo y muestra

La información se recopiló a los usuarios atendidos en la consulta externa del Hospital IESS Chone en el mes de septiembre siendo el mismo de 350 lo cual se considera el total para la realización de las encuestas mediante la escala de Likert.

Variables

Variable dependiente: Nivel de satisfacción de los usuarios
Variable independiente: Plan de mejoramiento de la calidad de atención

Operacionalización de variables

Problema	Variable	Definición	Dimensión	Indicador	Escalas	Instrumento	Unidad de análisis
¿Cuál es la deficiencia del nivel de satisfacción de los usuarios que atienden en la consulta externa del Hospital IESS Chone?	Nivel de satisfacción de los usuarios	La satisfacción de usuarios considerada como el cumplimiento o realización de una necesidad, deseo o gusto con el servicio recibido	Calidad técnica	Tiempo de espera para ser atendido	Cuantitativa	Encuesta a usuarios	Pacientes de Consulta externa IESS Chone
				Horario de atención	Cuantitativa	Encuesta a usuarios	
				Tiempo en la consulta	Cuantitativa	Encuesta a usuarios	
			Calidez de atención	Buen trato al usuario	Cualitativa	Encuesta a usuarios	
				Privacidad en la consulta	Cualitativa	Encuesta a usuarios	
				Información por parte del médico	Cualitativa	Encuesta a usuarios	

Problema	**Variable**	**Definición**	**Dimensión**		**Escalas**	**Instrumento**	**Unidad de análisis**
¿Cuál es la deficiencia del nivel de satisfacción de los usuarios que atienden en la consulta externa del Hospital IESS Chone?	Nivel de satisfacción de los usuarios	La satisfacción de usuarios considerada como el cumplimiento o realización de una necesidad, deseo o gusto con el servicio recibido	Infraestructura	Insuficiencia de asientos en la sala de espera	Cualitativa	Encuesta a usuarios	Usuarios de Consulta externa IESS Chone
				Iluminación, temperatura y espacio adecuado	Cualitativa	Encuesta a usuarios	
				Escasez de consultorio	Cualitativa	Encuesta a usuarios	
			Talento humano	Reconoce el desempeño del personal	Cualitativa	Encuesta a usuarios	
				Capacitación del personal	Cualitativa	Encuesta a usuarios	
	Plan de mejoramiento de la calidad de atención	Programa que sirve para regenerar la calidad de atención al usuario	Usuario interno	Existe un plan de mejoramiento	Cualitativa	Entrevista a directivo	Director del Hospital IESS Chone

Gestión de datos

La información se procesara en una base de datos del programa EPI INFO para el análisis de los resultados con la utilización de formulario de recolección de datos, estadísticas descriptivas mediante cifras absolutas y porcentajes, utilizando como herramienta la computadora, además de los programas Excel y Word.

Criterios éticos de la investigación

Al término de la investigación y de acuerdo a los resultados obtenidos se fortalecerán las debilidades con el propósito de contribuir a la atención de los usuarios, así mismo servirá para dejar sugerencias a nivel académico en la formación del talento humano, no se puede dejar de mencionar a las instituciones prestadoras de servicios de salud que contribuyen al desarrollo de gestiones de proceso. Esta propuesta busca desarrollar y aplicar un plan de mejoramiento para la satisfacción del usuario en el área de consulta externa del Hospital del IESS y mejorar la atención brindada al paciente, y así proporcionarle calidad de atención, identificando recursos disponibles, tomando decisiones adecuadas, estableciendo metas alcanzables, y proporcionando la información necesaria y a tiempo, sin que se tenga como excusa que no se tiene una buena atención. Este plan no busca remplazar los conocimientos del personal que labora en esta área, sino más bien ampliar su campo de acción y de esta manera ofrecer una atención humanística afectiva y efectiva.

Capítulo 3

RESULTADOS

3.1. Diagnostico o estudio de campo:

Los usuarios mencionan que el tiempo de espera para ser atendidos con el 50% es de más de una hora; con el 35% de 31 a 60 minutos y con el 15% menos de 30 minutos, a pesar de tener separada la cita desde el terremoto acontecido aún no se normaliza la atención. El horario de consulta externa es de 8 horas diarias con turnos de la mañana y tarde de acuerdo a los turnos asignados.

Los usuarios mencionan que dentro de la consulta demoran de 16 a 30 minutos con el 59%; el 41% menciona que más de 31 minutos debido a que se realizan ecografías u otros exámenes que demoran un poco más. El 50% que reciben muy pocas veces buen trato menciona que el personal no es cortes, el 42% nunca; los índices de siempre y casi siempre se encuentran con porcentajes muy bajos.

En lo referente a la privacidad el 61% mencionan que algunas veces es interrumpido por el mismo personal por consultar alguna duda de los mismos usuarios; con el 34% muy pocas veces; apenas el 2% casi siempre.

El 45% de los usuarios mencionan que el médico casi siempre indica el estado del paciente; el 34% mencionan que siempre; el 21% algunas veces siendo un indicador positivo en la calidad de atención. El 79% mencionan que siempre existe insuficientes asientos en la sala de espera de consulta externa, existe mucha demanda de pacientes; con el 21% casi siempre.

De acuerdo a las encuestas el 50% menciona que algunas veces encuentran un ambiente físico agradable, si existe iluminación, ventilación pero el espacio es reducido; con el 35% lo consideran casi siempre y con el 13% siempre. El 62% mencionan que si hace falta más consultorios para la atención al usuario inclusive el personal médico

espera que culmine un colega para atender su especialidad, con el 38% casi siempre. El 56% de los usuarios algunas veces reconocen lo que el personal de salud se desempeña de acuerdo a sus funciones; con el 36% muy pocas veces y con el 7% casi siempre.

Los usuarios con el 44% consideran al personal como muy pocas veces capacitado; con el 28% algunas veces; el 12% casi siempre, el 9% siempre y el 7% nunca.

Análisis de la entrevista

Al realizar la visita a las instalaciones de la consulta externa y realizar las encuestas a los usuarios se pudo determinar que su Riesgo Inherente corresponde al 25%, por las propias actividades de la Institución, considerando que:

- En el Área de Consulta Externa se manejan únicamente dos procesos, lo que facilita la identificación de procedimientos, los cuales si se encuentran establecidos en los Manuales respectivos.
- No se considera las necesidades expuestas por los usuarios que acuden a la consulta, es decir no se da solución a los problemas de toda la población por ser de gran demanda. El manejo administrativo presenta ciertas falencias en cuanto al control de las historias clínicas. No existe un plan de mejoramiento en el área de consulta externa.

Es importante mencionar que no se esta considerando los daños ocasionados por el terremoto porque se trata de un fenómeno natural, pero se menciona que es necesario arreglar y pintar toda la parte interna de la planta baja, que comprende en su mayoría pasillos de acceso a consulta externa, área administrativa, alimentación, mantenimiento, estadística y otras áreas, ya que presenta deterioro en la mayoría de sus paredes, además de mampostería, por lo que se recomienda, la colocación de cerámica en las paredes hasta una altura promedio de 1,80 metros.

Capítulo 4

DISCUSIÓN

Contrastación empírica:

Comparando con el estudio para medir el nivel de satisfacción de los usuarios de consulta externa de la Clínica Hospital del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado (ISSSTE) el tiempo de espera desde la hora programada de la cita hasta el ingreso a CE fue de 38.38 minutos, el 44.3% de los pacientes dijo estar satisfecho o muy satisfecho con la CE, 29.8% tener una satisfacción regular y 25.9% se manifestó muy insatisfecho o insatisfecho. El 27.9% de los usuarios tenían mucha o demasiada confianza en la atención recibida en el hospital, que para 46.3% fue regular y para 25.9% ninguna o poca. El 56% de los pacientes entrevistados contestaron que recomendarían el hospital a un familiar o amigo. (Jaimes, 2014), en el presente estudio el tiempo de espera fue de con el 50% es de más de una hora; con el 35% de 31 a 60 minutos y con el 15% menos de 30 minutos, a pesar de tener separada la cita desde el terremoto acontecido aún no se normaliza la atención.

En el estudio realizado en la consulta externa del Subcentro de Salud de Amaguaña, los resultados más relevantes indican, el 76.7% de los encuestados manifiestan que para ser atendidos debe esperar hasta 180 minutos, sin embargo refieren como poco y aceptable este tiempo. Otros factores relacionados con la calidad de atención como: si el profesional le examino, si tuvo privacidad, si le puso atención a sus dolencias, si le explico el cuadro clínico, si entendió las recomendaciones, el 96.7% de los usuarios encuestados manifiestan su bienestar. El 76.7 % de los usuarios consideran que los funcionarios del Subcentro de Salud muestran interés por brindarle un servicio de calidad. (Tapia, 2011). En el estudio la privacidad el 61% mencionan que algunas veces es interrumpido por el mismo personal por consultar alguna duda de los mismos

usuarios; con el 34% muy pocas veces; apenas el 2% casi siempre. El 45% de los usuarios mencionan que el médico casi siempre indica el estado del paciente; el 50% menciona que algunas veces encuentran un ambiente físico agradable, si existe iluminación, ventilación pero el espacio es reducido; con el 35% lo consideran casi siempre y con el 13% siempre.

En el estudio de consulta externa en el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social del Municipio de Guadalupe de la ciudad de México. Como resultados se encontró que la iluminación, la temperatura, el mobiliario así como la limpieza están asociados a la satisfacción de los usuarios.

El trato en el área de admisión, el trato al ser recibido por el medico, el trato recibido por el médico, y el trato recibido por el personal de salud están también asociados a la satisfacción del paciente. En cuanto a la accesibilidad: el tiempo de trámite de la consulta resultó estar asociado a la satisfacción. No así la percepción del tiempo de traslado a la unidad. El tiempo de espera en sala para ser atendido por el médico no resultó estar asociado a la satisfacción, sí el tiempo de duración de la consulta.

Comparando con el presente estudio los usuarios mencionan que dentro de la consulta demoran de 16 a 30 minutos con el 59%; el 41% menciona que más de 31 minutos debido a que se realizan ecografías u otros exámenes que demoran un poco más, discierne del trato con el 50% que reciben muy pocas veces menciona que el personal no es cortes, el 42% nunca; los índices de siempre y casi siempre se encuentran con porcentajes muy bajos.

Limitaciones:

Entre las limitaciones se encuentra la poca colaboración de los usuarios para la obtención de las encuestas, no querían contestar en ciertas ocasiones y se tenía que buscar otros usuarios.

Líneas de investigación:

Este estudio pretende mejorar la calidad de atención en la consulta externa del Hospital IESS Chone donde se resaltaron problemas en cuanto a la satisfacción del paciente, sirviendo de base para emendar los problemas mediante la implementación de un plan de mejoramiento de la calidad de atención, optimizando la gestión administrativa y que los cambios colaboren para una atención con calidad y calidez, incrementando la eficiencia en el área de consulta externa.

Aspectos relevantes

El estudio es relevante porque colaborará para mejorar la calidad de atención en el Hospital IESS mediante un plan de mejoramiento mediante encuesta a usuarios logrando su satisfacción, enalteciendo así la imagen de la institución porque la relación de ayuda brindada por el profesional de salud es juzgado por el paciente y estos opinan o expresan si lo considera bueno o malo, dependiendo de la atención recibida.

Capítulo 5

PROPUESTA

Plan de mejoramiento de la calidad de atención para la satisfacción del usuario en el área de consulta externa del Hospital del IESS

Introducción

Se está iniciando procesos de optimización de la atención en la Consulta Externa, se hace necesario mantener la dinámica y el direccionamiento tanto hacia la consecución del mejoramiento institucional como a la satisfacción de todas las necesidades de los usuarios internos y externos del servicio. Esta gestión organizacional está basada en el liderazgo de la planificación operativa de los procesos y subprocesos de organización, dirección, control y evaluación de las actividades del equipo de trabajo sustentado en el análisis crítico de todas las necesidades detectadas para plantear nuevas alternativas de solución.

Objetivo general

Lograr mediante un plan de mejoramiento de las acciones de salud una buena calidad de atención con eficacia y eficiencia por parte del cliente interno que labora en la consulta externa del Hospital IESS Chone.

Objetivos específicos:

- ✓ Mejorar la calidad y calidez de atención al usuario, familia y comunidad.
- ✓ Brindar educación al usuario interno y externo.
- ✓ Mejorar las condiciones ambientales y físicas del servicio de consulta externa.

- ✓ Mantener y mejorar la red de contactos internos y externos.

Alcance

El alcance de este plan de mejoramiento es el servicio de Consulta Externa, incluidos los estándares de Mejoramiento Continuo de la Calidad que le sean aplicables, en especial los Estándares de Habilitación y Acreditación en Salud.

Metodología

El plan de mejoramiento se realiza de manera general, iniciando con una reunión donde se ambienta el proceso, se genera confianza entre las partes y se explica cuáles son los objetivos que se pretenden con la realización de la misma, en donde se validan aspectos como: recepción del paciente, verificación de derechos y deberes, explicación del proceso a realizar, incluido el consentimiento informado, documentación diligenciada, remisión y salida. Finalmente se hacen algunos comentarios de orientación, recomendación y acciones a realizar (de ser necesario).

Aspectos Relevantes

Estos aspectos se refieren a: Oportunidad en la atención del paciente, Pertinencia del proceso o tratamiento, respeto por las condiciones de privacidad e intimidad del paciente, diligenciamiento de los documentos o registros asistenciales y asesoría farmacológica, entre otros.

Metas:

- ✓ Mejorar los procesos de atención del equipo de salud y procedimientos administrativos para la admisión del 100% de usuarios de la Consulta Externa.

- ✓ Elaborar y ejecutar el plan de capacitación de talentos humanos
- ✓ Elaborar y ejecutar un plan de información institucional y charlas educativas al usuario.
- ✓ Mejorar la dotación de materiales y equipamiento de trabajo.
- ✓ Aplicar normas de capacitación en seguridad al paciente.

Evaluación:

Será anual y se comunicará a la Coordinadora de la Gestión previa monitorización y/o seguimiento de las acciones programadas en el cronograma respectivo. Se efectuarán también sondeos de opinión mediante un buzón de sugerencias, entrevistas y encuestas para comprobar la funcionalidad de los Recursos y de los Talentos Humanos.

Aspectos a Mejorar

En el servicio de Consulta Externa Medica se debe mejorar aspectos relacionados con: procurar por todos los medios posibles, la conservación de las condiciones de privacidad e intimidad de los pacientes, mejorar la ambientación de la conversación inicial con los pacientes (Presentación personal, gestos, tono de la voz, ademanes, lenguaje, calidez en la conversación)

Tabla 1: Cuadro resumen de hallazgos encontrados

ITEMS	HALLAZGO	NO CONFORMIDAD	OBSERVACION
1	No se evidencian acciones de capacitación del personal	Los servidores públicos asistenciales deben capacitarse periódicamente.	Generar la cultura organizacional, mediante acciones de capacitación, para la atención del usuario.
2	En la oportunidad de la atención en consulta externa médica, no se tiene claro cuál es el indicador real de la asignación de citas.	La oportunidad de la asignación de citas médicas, se convierte en la entrada del usuario al sistema de salud, por ello se debe realizar en el menor tiempo posible (1 a 3 días)	Realizar un análisis real de la población atendida y la demanda insatisfecha que solicita este servicio, para tomar los correctivos necesarios.
3	La iluminación del consultorio auditado es deficiente.	La infraestructura de los consultorios debe estar adecuada, ordenada y lista para la realización de procesos asistenciales.	Hacer reparación de luminaria que está en mal estado en el consultorio, a la mayor brevedad posible.
4	En algunos casos no se respetan las condiciones de privacidad e intimidad de los pacientes que son atendidos (No se hace uso del biombo que separa el área de la entrevista y el área del acto médico, no se asegura la puerta de ingreso al consultorio y cualquier persona la puede abrir sin previo aviso.	La prestación del servicio de salud se debe realizar conservando las condiciones de privacidad e intimidad de los pacientes.	Hacer uso del biombo de manera permanente que separa el área de la entrevista y el área del acto médico, al igual que asegurar la puerta de ingreso al consultorio cuando se está realizando una consulta médica en el consultorio.
5	No hay equipos biomédicos suficientes y adecuados para realizar una buena atención en salud	Se debe contar con todos los equipos biomédicos necesarios para realizar un buen proceso asistencial.	Dotar el consultorio auditado con los equipos biomédicos necesarios, como fonendoscopio, equipo de signos vitales, pulsoximetro, para una buena atención en salud.

Tabla 2: MATRIZ DE RECOMENDACIONES

HALLAZGO	**RECOMENDACIÓN**	**RESPONSABLE**
Incumplimiento de las Normas Internas y reglamentos	Implementar métodos para que se cumpla con el POA del Área de consulta externa y el Reglamento de Salud pública	Sub director del Área de consulta externa
No se está dando solución a los problemas de los usuarios	Realizar seguimiento y solución a novedades de los usuarios	Licenciada en Enfermería
No aplican las políticas y procedimientos de la atención al usuario del área	Incentivar al personal para que las políticas y procedimientos de la atención al usuario se cumplan	Sub director del Área de consulta externa
No se cumple con llenar el registro diario de usuarios atendidos	Implementar un sistema de supervisión con enfoque al buen control	Licenciada en Enfermería
Falta de monitoreo al número de pacientes que se atienden en el área de consulta externa	Implantar un programa sostenido y permanente de monitoreo a los pacientes que se atienden en el área.	Sub director del Área de consulta externa

Ilustración 2: Proceso de gestión de calidad

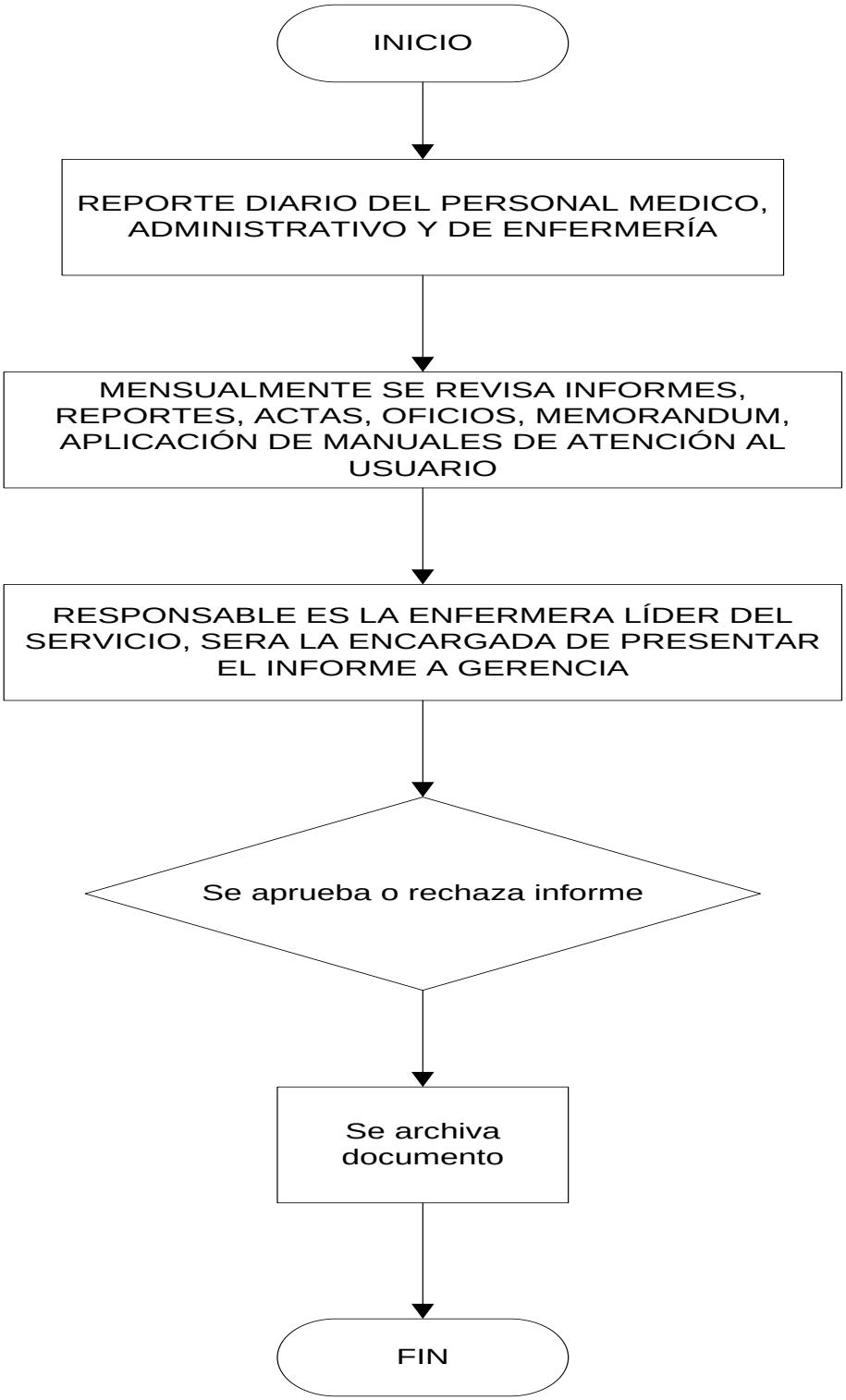


Ilustración 3: Proceso de satisfacción del usuario

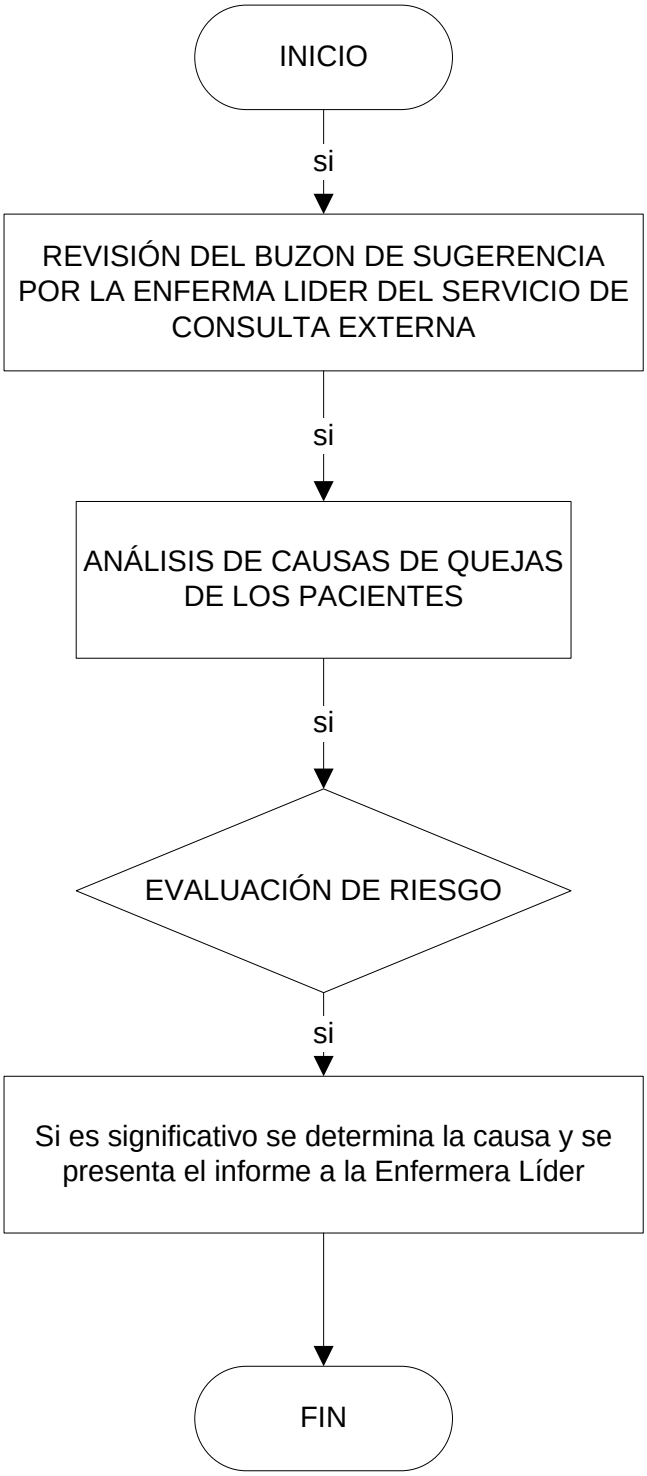
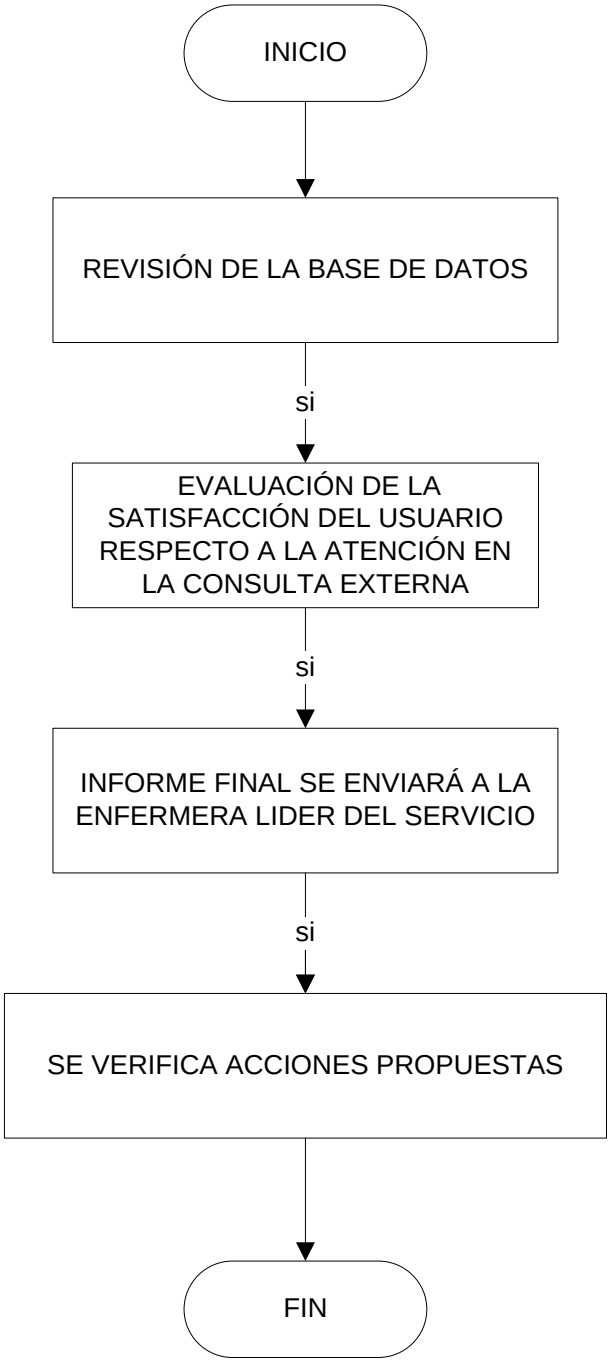


Ilustración 4: Acciones correctivas



Conclusiones y recomendaciones

Conclusiones

Se sistematizó los fundamentos teóricos y metodológicos que sirven de sustento científico para determinar la calidad de atención del Hospital IESS Chone y recalcar la importancia del proceso de atención al usuario y si el mismo cumple con las metas de lo que el servicio ofrece, con información veraz y oportuna donde se encuentra los problemas que como usuarios día a día se percibe, por tal razón se realizó la investigación debido al interés institucional y personal en mejorar el servicio ofertado de la unidad de salud mediante la gestión pública.

En lo referente al tiempo de espera para ser atendidos el 50% de los usuarios es atendido más de una hora; el horario de consulta externa es de 8 horas diarias con turnos de la mañana y tarde de acuerdo a los turnos asignados, dentro de la consulta demoran de 16 a 30 minutos con el 59%; el 41% menciona que más de 31 minutos debido a que se realizan ecografías u otros exámenes que demoran un poco más.

En lo referente al trato con el 50% reciben muy pocas veces buen trato menciona que el personal no es cortes, la privacidad el 61% mencionan que algunas veces es interrumpido por el mismo personal por consultar alguna duda de los mismos usuarios; el 45% de los usuarios mencionan que el médico casi siempre indica el estado del paciente.

Los usuarios con el 79% mencionan que siempre existe insuficientes asientos en la sala de espera de consulta externa, el 50% menciona que algunas veces encuentran un ambiente físico agradable, si existe iluminación, ventilación pero el espacio es reducido; el 62% mencionan que si hace falta más consultorios para la atención al usuario,el 56% de los usuarios algunas veces reconocen lo que el personal de salud se desempeña de

acuerdo a sus funciones; los usuarios con el 44% consideran al personal como muy pocas veces capacitado.

Recomendaciones

- ✓ Mejorar la atención al usuario de acuerdo al Plan de mejoramiento en el área de consulta externa aplicando los correctivos necesarios.
- ✓ Emprender acciones para que el personal sea capacitado y se valore el trabajo realizado por el mismo motivando al mismo.
- ✓ Enfatizar al personal de salud para que considere el buen trato y privacidad en la consulta externa del paciente.

Bibliografía

1. Asamblea, c. (2014). *Constitución de la República del Ecuador.* Quito: art. 358 Sección segunda salud.
2. CHIAVENATO, A. (2012). *Introducción a la teoría general de la administración.* México: 4ta edición.
3. Cuatrecasas, L. (2009). *Implantación, Control y Certificación.* Barcelona, España: Ediciones Gestión 2000.
4. García, J. (2012). *EVALUACIÓN DE LA CALIDAD Y CALIDEZ DE ATENCIÓN A LOS USUARIOS DEL SUBCENTRO DE SALUD "EL BOSQUE". PROPUESTA GERENCIAL DE MEJORAMIENTO.* Guayaquil: Tesis de grado Universidad de Guayquil.
5. Jaimes, F. G. (2014). Nivel de satisfacción de usuarios de consulta externa en un hospital Publico. *Psicología y Salud, ,* Vol. 24, Núm. 1: 97-107, enero-junio de 2014.
6. Jr., F. &. (2010). *ADMINISTRATION, .* 6ta Ed. .
7. Martín, A. M. (08 de 03 de 2012). *queaprendemoshoy.com*. Obtenido de http://queaprendemoshoy.com/%C2%BFque-es-la-calidad-vi-el-modelo-iso-9001-de-gestion-de-la-calidad/
8. Paredes, J. S. (2011). *EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN CENTROS MÉDICOS AUSPICIADOS POR ORGANISMOS INTERNACIONALES, CASO CLUB ROTARIO.* Quito: Repositorio Institucional UASB- Digital.
9. Patricia Pavón-León M.C., M. (2016). Obtenido de http://www.medigraphic.com/pdfs/veracruzana/muv-2004/muv041d.pdf
10. Pavón-León, P. (2004). La importancia de la administración en salud. *RM*, 14.
11. REYES, A. (2010). *ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS .* México: Tomo I , Edit. Limusa. Obtenido de REYES, Agustín 1993, ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS Tomo I , Edit. Limusa
12. Rosales, D. (2012). *EVANTAMIENTO Y MEJORAMIENTO DE LOS PRINCIPALES PROCESOS, CON INDICADORES DE GESTIÓN.* Quito: Tesis Universidad Católica del Ecuador.
13. Rubio, V. O. (06 de 11 de 2016). *Gaceta sanitaria*. Obtenido de https://portal.upf.edu/documents/2984046/2986000/GacSanit93.pdf/5c4976c9-acbe-4842-8919-d1f1b19b1aa6

14. Salazar, O. (2011). *Glosario de términos sobre administración pública.* Perú: Universidad San Marco.

15. Sánchez, C. (2011). *El Control de Gestión de la empresa.* Madrid: Universidad de Alicant.

16. Soto, G. K. (2011). *Grado de satisfacción del usuario externo con la calidad de atención en la consulta externa que se desarrolla en el Centro Médico Esmil.* Loja: Diplomado en Gerencia y calidad en servicios de salud. Universidad de Loja.

17. Sotomayor, A. (2013). *Auditoria Administrativa.* México: Mc Graw Hill, p.10.

18. Tapia, D. M. (2011). *Percepción de la calidad de atención que tienen los usuarios de la consulta externa del Subcentro de Salud de Amaguaña.* Quito: Tesis de Grado UTPL.

19. ULEAM. (10 de 10 de 2016). Obtenido de http://departamentos.uleam.edu.ec/bienestar2-uleam/unidades/policlinico-universitario/

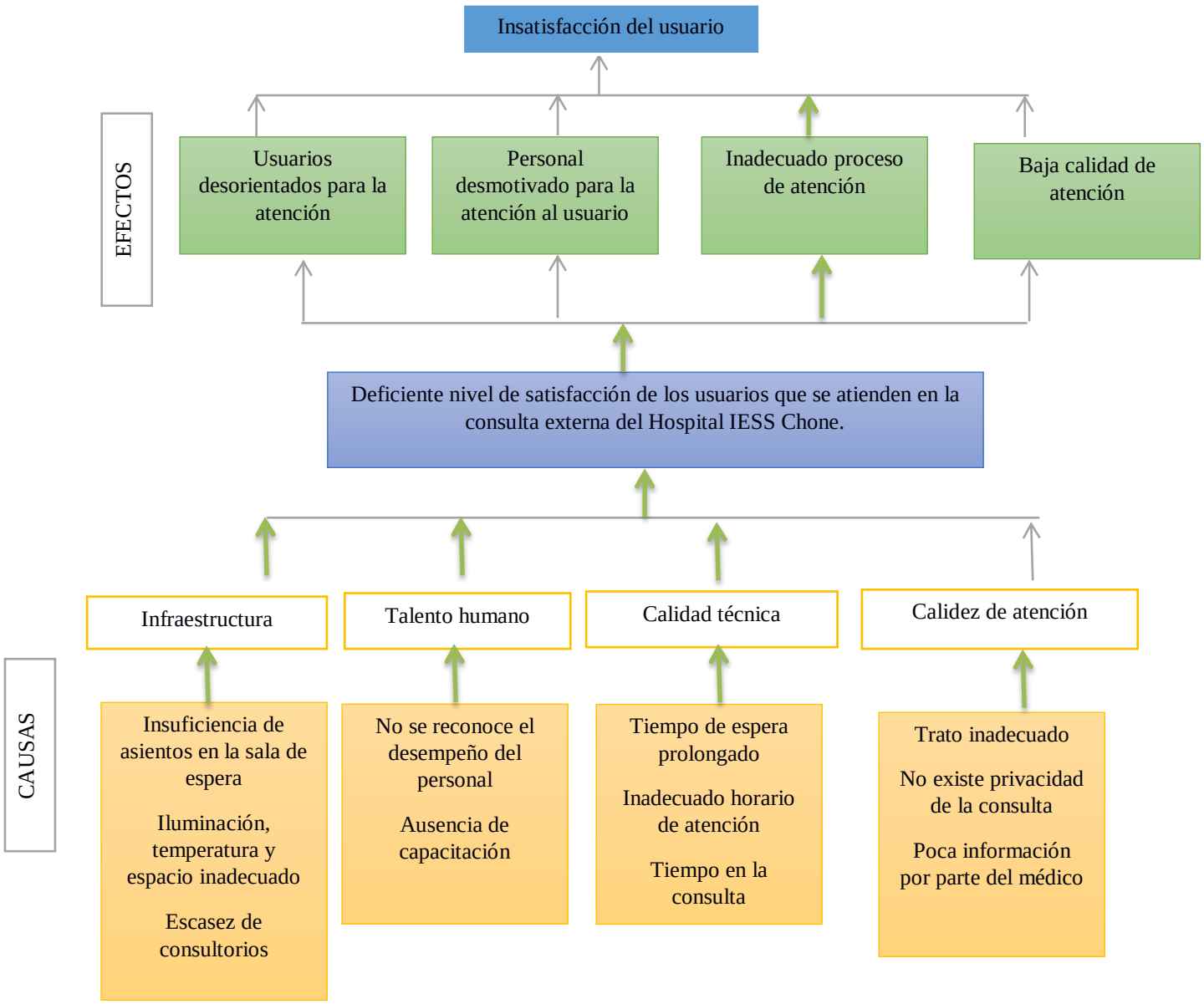
20. Valencia, J. R. (2015). *Como aplicar la planeación estratégica a la pequeña y mediana empresa* . México: Estudio y ediciones Thomson .

21. Vargas González, V., Valecillos, J., & Hernández, C. (2013). Calidad en la prestación de servicios de salud: Parámetros de medición. *Revista de Ciencias Sociales,* vol. XIX, núm. 4, octubre-diciembre, 2013, pp. 663-671.

22. Vélez, A. (2010). *PROPUESTA DE MEJORAMIENTO EN ATENCION AL CLIENTE EN EL SERVICIO DE LABORATORIO CLINICO DEL HOSPITAL*. Quito.

23. Werner, L. (2015). *Modelo de Atención de Salud del MSP.* Quito: MSPAS. Recuperado el 2016

Anexo 1: ARBOL DEL PROBLEMA



Anexo 2: Encuesta

UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE CIENCIAS MÉDICAS
MAESTRÍA EN GERENCIA Y ADMINISTRACIÓN DE SALUD

"Calidad en la atención de los usuarios de consulta externa"

ENCUESTA A USUARIOS

1. Tiempo de espera para ser atendido

0 a 30 minutos _____
31 a 60 minutos _____
1 horas y más _____

2. Horario de atención

8 horas _____
24 horas_____

3. Tiempo en la consulta

0 a 15 minutos _____
16 a 30 minutos _____
31 a más _____

4. Buen trato al usuario

Siempre _____
Casi siempre _____
Algunas veces _____
Muy pocas veces _____
Nunca _____

5. Privacidad en la consulta

Siempre _____
Casi siempre _____
Algunas veces _____
Muy pocas veces _____
Nunca _____

6. Información por parte del médico

Siempre _____
Casi siempre _____
Algunas veces _____
Muy pocas veces _____
Nunca _____

7. Insuficiencia de asientos en la sala de espera

Siempre _____
Casi siempre _____
Algunas veces _____
Muy pocas veces _____
Nunca _____

8. Iluminación, temperatura y espacio adecuado

Siempre _____
Casi siempre _____
Algunas veces _____
Muy pocas veces _____
Nunca _____

9. Escasez de consultorio

Siempre _____
Casi siempre _____
Algunas veces _____
Muy pocas veces _____
Nunca _____

10. Reconoce el desempeño del personal

Siempre _____
Casi siempre _____
Algunas veces _____
Muy pocas veces _____
Nunca _____

11. Capacitado el personal

Siempre _____
Casi siempre _____
Algunas veces _____
Muy pocas veces _____
Nunca _____

UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE CIENCIAS MÉDICAS
MAESTRÍA EN GERENCIA Y ADMINISTRACIÓN DE SALUD

"Calidad en la atención de los usuarios de consulta externa"

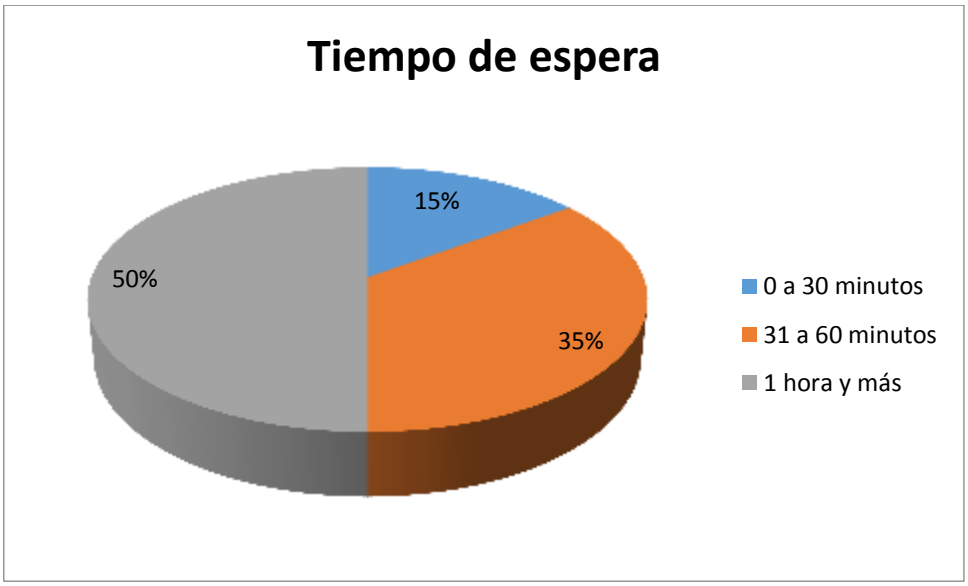
ENTREVISTA

Nª	**PREGUNTAS**	**SI**	**NO**	**OBSERVACIONES**
1	¿La Estructura Organizacional del Hospital está acorde con la Misión institucional?			
2	¿Considera que el usuario se encuentra satisfecho con la atención recibida?			
3	¿Se cumple estrictamente con las Normas Internas y reglamentos?			
4	¿Se capacita constantemente al personal?			
5	¿Hay motivación del personal en el trabajo que desempeña?			
6	Se lleva un orden en las historias clínicas			
7	Existe un plan de mejoramiento para mejorar la calidad de atención			
	TOTAL			

Tabla 3: Tiempo de espera de los usuarios para ser atendidos en el servicio de consulta externa del Hospital IESS Chone

Tiempo de espera	F	%
0 a 30 minutos	52	15
31 a 60 minutos	123	35
1 hora y más	175	50
Total	**350**	**100**

Fuente: Encuesta a usuarios
Elaborado por: Fanny Vera



ANALISIS DE RESULTADOS

Los usuarios mencionan que el tiempo de espera para ser atendidos con el 50% es de más de una hora; con el 35% de 31 a 60 minutos y con el 15% menos de 30 minutos, a pesar de tener separada la cita desde el terremoto acontecido aún no se normaliza la atención.

Tabla 4: Horario de atención de los usuarios en el servicio de consulta externa del Hospital IESS Chone

Horario de atención	F	%
8 horas	350	100
24 horas	0	0
Total	**350**	**100**

Fuente: Encuesta a usuarios
Elaborado por: Fanny Vera

ANALISIS DE RESULTADOS

El horario de consulta externa es de 8 horas diarias con turnos de la mañana y tarde de acuerdo a los turnos asignados.

Tabla 5: Tiempo que permanece dentro de la consulta

Tiempo en la consulta	F	%
0 a 15 minutos	0	0
16 a 30 minutos	205	59
31 y más	145	41
Total	**350**	**100**

Fuente: Encuesta a usuarios
Elaborado por: Fanny Vera

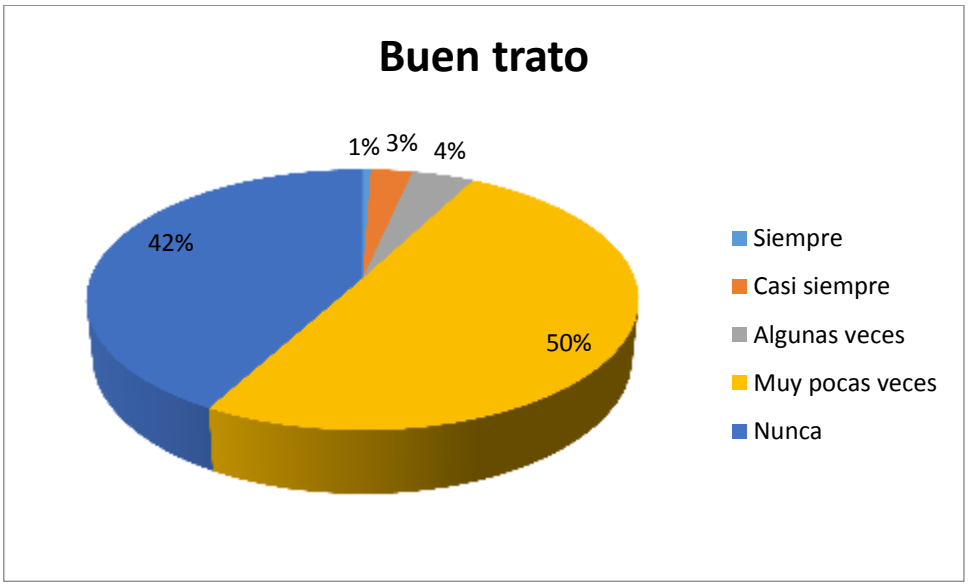
ANALISIS DE RESULTADOS

Los usuarios mencionan que dentro de la consulta demoran de 16 a 30 minutos con el 59%; el 41% menciona que más de 31 minutos debido a que se realizan ecografías u otros exámenes que demoran un poco más.

Tabla 6: Trato que recibe el usuario en la consulta externa

Buen trato	F	%
Siempre	2	1
Casi siempre	10	3
Algunas veces	15	4
Muy pocas veces	176	50
Nunca	147	42
Total	**350**	**100**

Fuente: Encuesta a usuarios
Elaborado por: Fanny Vera



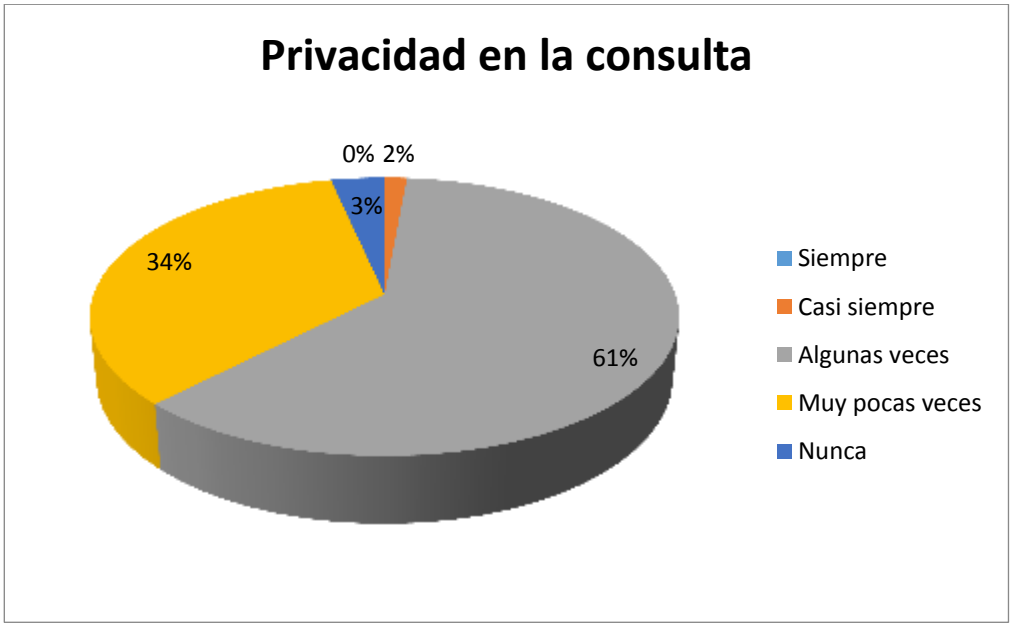
ANALISIS DE RESULTADOS

Los usuarios mencionan con el 50% que reciben muy pocas veces buen trato menciona que el personal no es cortes, el 42% nunca; los índices de siempre y casi siempre se encuentran con porcentajes muy bajos.

Tabla 7: Privacidad en la consulta externa

Privacidad en la consulta	F	%
Siempre	0	0
Casi siempre	5	1
Algunas veces	213	61
Muy pocas veces	120	34
Nunca	12	3
Total	**350**	**100**

Fuente: Encuesta a usuarios
Elaborado por: Fanny Vera



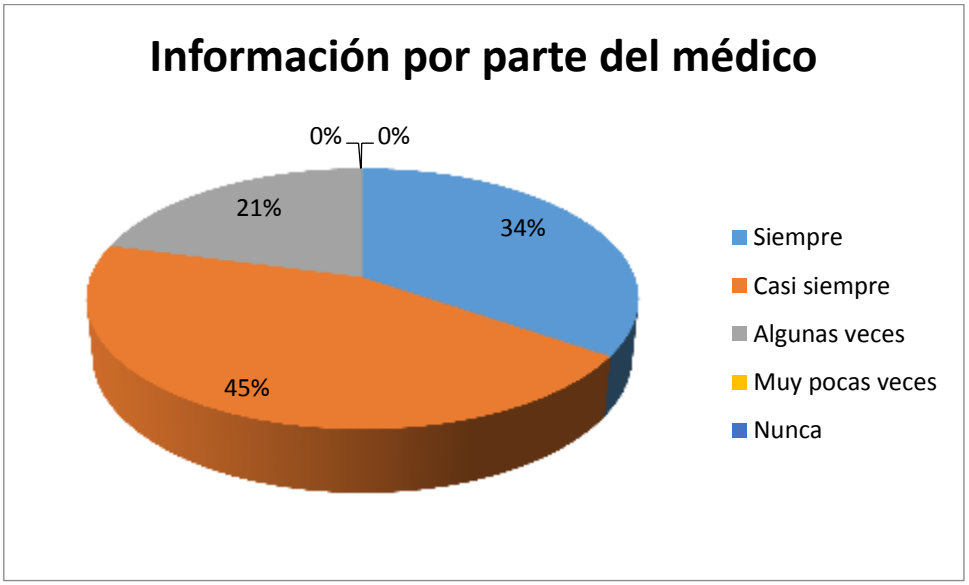
ANALISIS DE RESULTADOS

En lo referente a la privacidad el 61% mencionan que algunas veces es interrumpido por el mismo personal por consultar alguna duda de los mismos usuarios; con el 34% muy pocas veces; apenas el 2% casi siempre.

Tabla 8: Información por parte del médico sobre estado del usuario

Información por parte del médico	F	%
Siempre	121	35
Casi siempre	156	45
Algunas veces	73	21
Muy pocas veces	0	0
Nunca	0	0
Total	**350**	**100**

Fuente: Encuesta a usuarios
Elaborado por: Fanny Vera



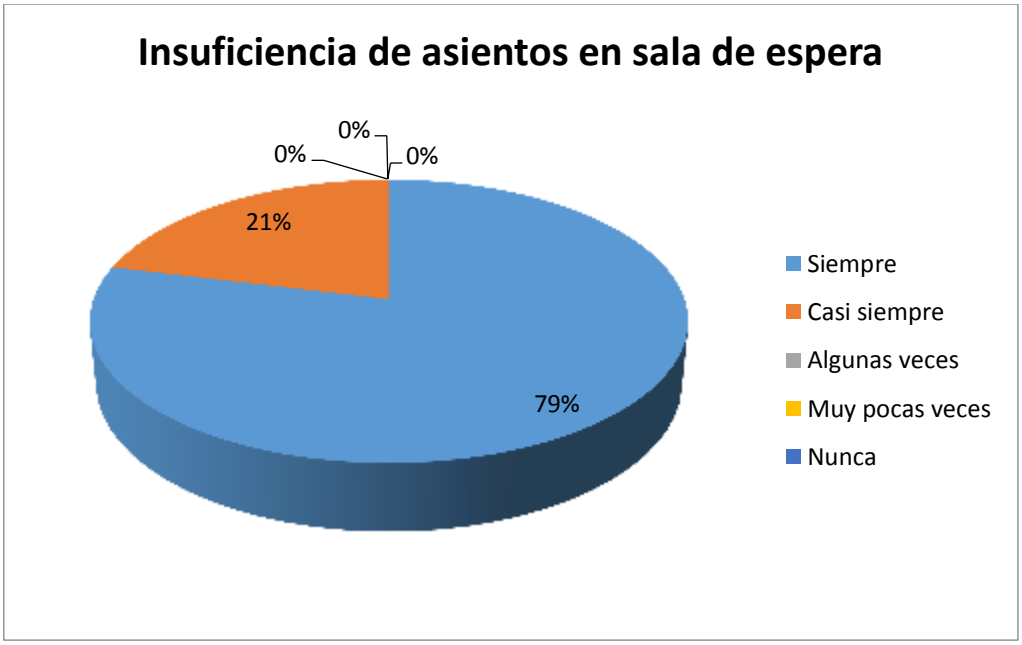
ANALISIS DE RESULTADOS

El 45% de los usuarios mencionan que el médico casi siempre indica el estado del paciente; el 34% mencionan que siempre; el 21% algunas veces siendo un indicador positivo en la calidad de atención.

Tabla 9: Insuficiencia de asientos en la sala de espera de consulta externa

Insuficiencia de asientos de espera	F	%
Siempre	276	79
Casi siempre	74	21
Algunas veces	0	0
Muy pocas veces	0	0
Nunca	0	0
Total	**350**	**100**

Fuente: Encuesta a usuarios
Elaborado por: Fanny Vera



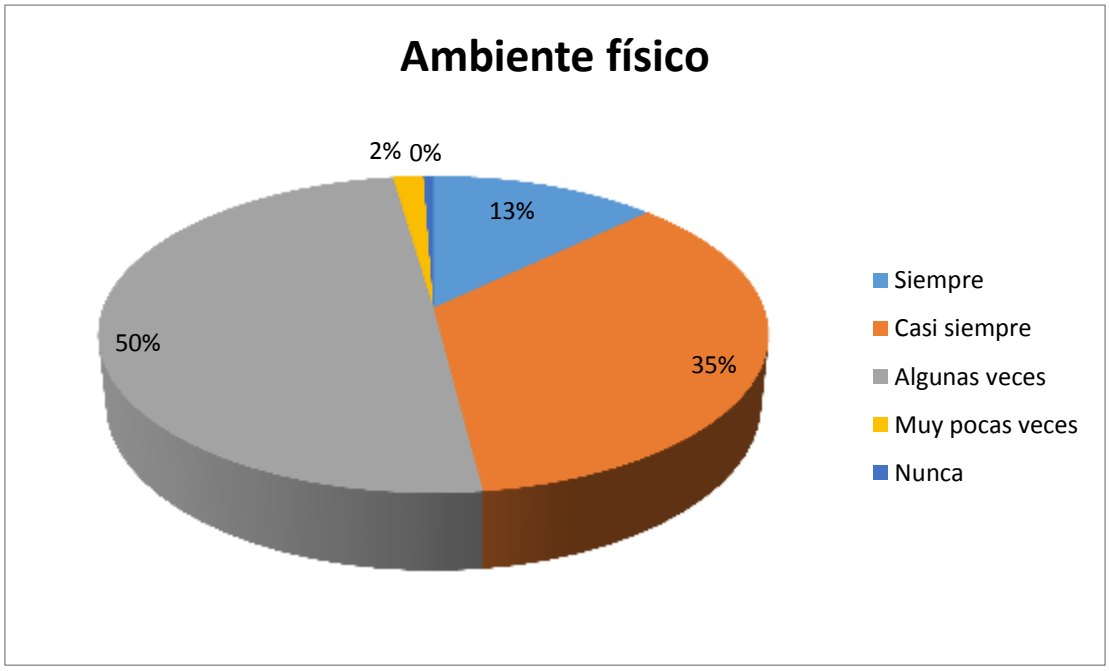
ANALISIS E INTERPRETACION DE RESULTADOS

Los usuarios con el 79% mencionan que siempre existe insuficientes asientos en la sala de espera de consulta externa, existe mucha demanda de pacientes ; con el 21% casi siempre.

Tabla 10: Ambiente físico adecuado para la atención al usuario

Ambiente físico	F	%
Siempre	45	13
Casi siempre	123	35
Algunas veces	174	50
Muy pocas veces	6	2
Nunca	2	1
Total	**350**	**100**

Fuente: Encuesta a usuarios
Elaborado por: Fanny Vera



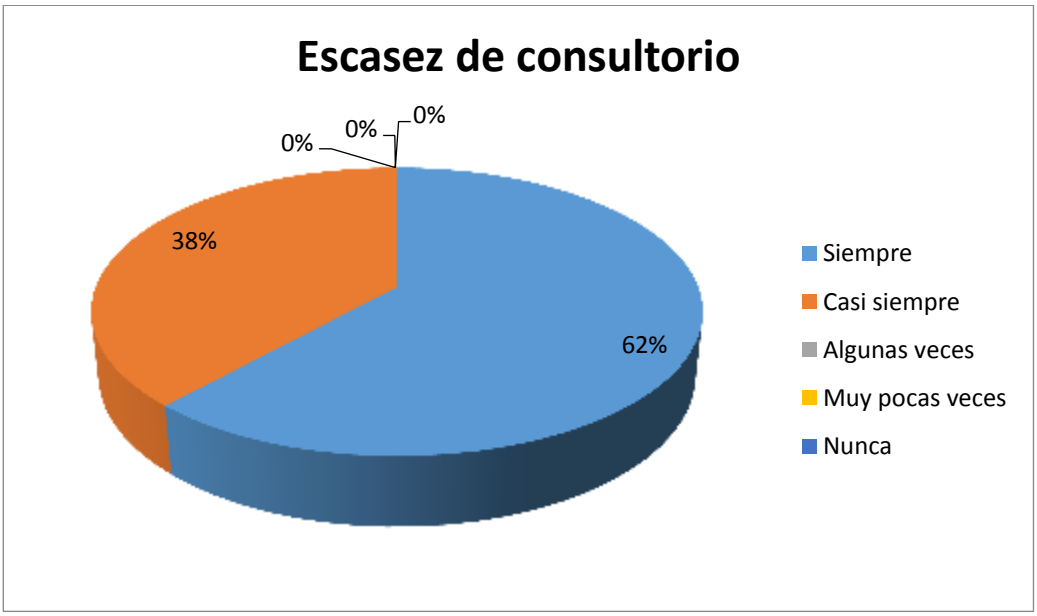
ANALISIS DE RESULTADOS

De acuerdo a las encuestas el 50% menciona que algunas veces encuentran un ambiente físico agradable, si existe iluminación, ventilación pero el espacio es reducido; con el 35% lo consideran casi siempre y con el 13% siempre.

Tabla 11: Escasez de consultorios para la atención al usuario

Escasez de consultorios	F	%
Siempre	216	62
Casi siempre	134	38
Algunas veces	0	0
Muy pocas veces	0	0
Nunca	0	0
Total	**350**	**100**

Fuente: Encuesta a usuarios
Elaborado por: Fanny Vera



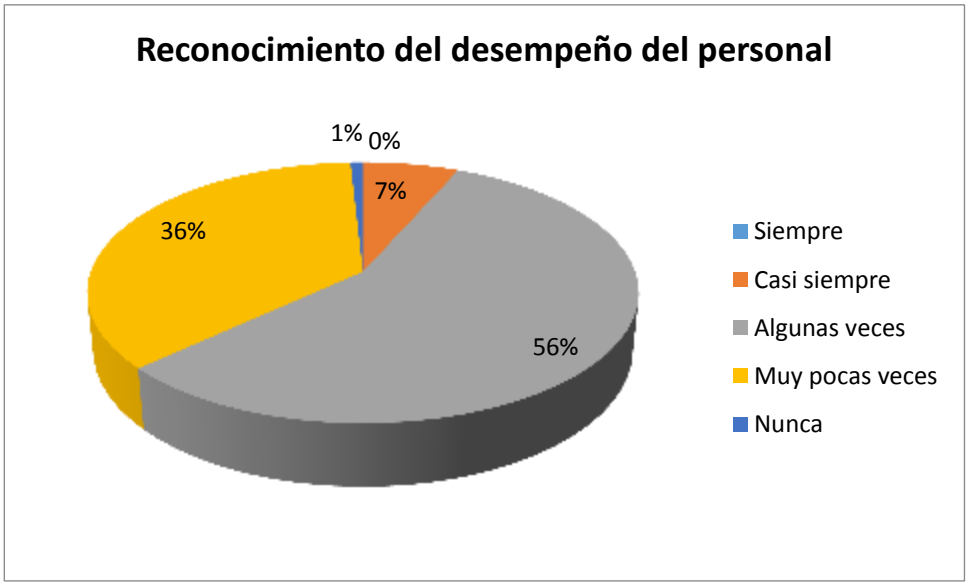
ANALISIS DE RESULTADOS

El 62% mencionan que si hace falta más consultorios para la atención al usuario inclusive el personal médico espera que culmine un colega para atender su especialidad, con el 38% casi siempre.

Tabla 12: Reconocimiento del desempeño del personal de salud

Reconocimiento del desempeño del personal	F	%
Siempre	0	0
Casi siempre	23	7
Algunas veces	198	57
Muy pocas veces	126	36
Nunca	3	1
Total	**350**	**100**

Fuente: Encuesta a usuarios
Elaborado por: Fanny Vera



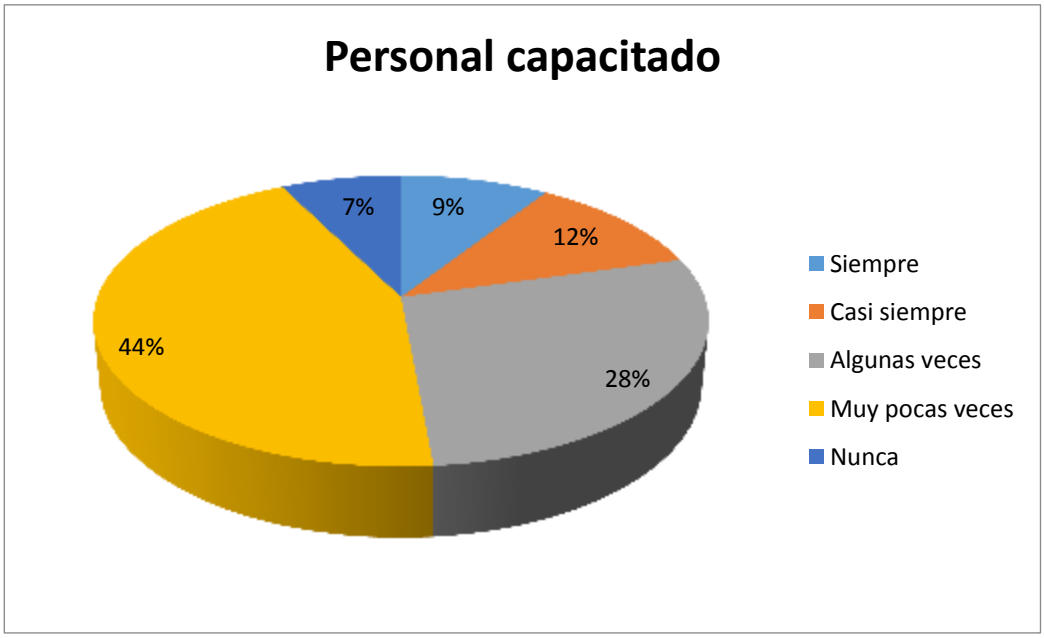
ANALISIS DE RESULTADOS

El 56% de los usuarios algunas veces reconocen lo que el personal de salud se desempeña de acuerdo a sus funciones; con el 36% muy pocas veces y con el 7% casi siempre.

Tabla 13: Personal capacitado para la atención al usuario

Personal capacitado	F	%
Siempre	32	9
Casi siempre	40	11
Algunas veces	98	28
Muy pocas veces	154	44
Nunca	26	7
Total	**350**	**100**

Fuente: Encuesta a usuarios
Elaborado por: Fanny Vera



ANALISIS DE RESULTADOS

Los usuarios con el 44% consideran al personal como muy pocas veces capacitado; con el 28% algunas veces; el 12% casi siempre, el 9% siempre y el 7% nunca.

Entrevista al Gerente del Hospital IESS Chone

COMPONENTE: AMBIENTE DE CONTROL

SUBCOMPONENTE: ÁREA DE ATENCIÓN CONSULTA EXTERNA

Nª	PREGUNTAS	SI	NO	OBSERVACIONES
1	¿La Estructura Organizacional del Hospital está acorde con la Misión institucional?	x		
2	¿Considera que el usuario se encuentra satisfecho con la atención recibida?		x	
3	¿Se cumple estrictamente con las Normas Internas y reglamentos?	x		
4	¿Se capacita constantemente al personal?	x		
5	¿Hay motivación del personal en el trabajo que desempeña?	x		
6	Se lleva un orden en las historias clínicas		x	
7	Existe un plan de mejoramiento para mejorar la calidad de atención		x	
	TOTAL	4	3	

Fuente: Encuesta realizada Gerente del Hospital
Elaborado: Fabián Flores

DETERMINACIÓN DEL NIVEL DE CONFIANZA Y RIESGO

Calificación porcentual	Nivel de Confianza	Nivel de Riesgo	Resultado
15-50	Bajo	Alta	
51-75	Medio	Medio	
76-95	Alto	Bajo	100%

NC= CT*100/PT

NC= 4*100/6

NC= 400/7

NC=57%

Enfoque

El Nivel de confianza es medio porque corresponde al 57% lo que significa que hay un Nivel de Riesgo medio, no obstante al resultado debe tomarse correctivos necesarios al riesgo que existe.

Plagiarism Checker X Originality Report

Similarity Found: 3%

Date: martes, noviembre 15, 2016
Statistics: 5 words Plagiarized / 156 Total words
Remarks: Low Plagiarism Detected - Your Document needs Optional Improvement.

Resumen Gestionar la fortaleza estatal consiste en coordinar y motivar las personas para conseguir una población sana, satisfecha, autónoma y solidaria, incluyendo los bienes salubres y con ello brindar eficacia de esmero al beneficiario. El compromiso de titulación tiene como objetivo optimar la tarea funcionaria mediante un método de perfección de la eficacia de esmero, que permita la satisfacción del beneficiario que acude al auxilio de consulta externa del Dispensario IESS Chone.

Como metodología se asentó en un enfoque cuantitativo, transversal, descriptivo, con métodos teórico análisis-síntesis, deductivo y dialéctico; empírico con encuestas a beneficiarios y conversación a regentes. Se obtuvo como resultados que el turno de aguardo para ser atendidos con el 50 es de una hora; el horario es de 8 horas diarias, entre consulta demoran de 16-30 minutos con el 59; el 50 reciben muy pocas veces buen trato, en lo relativo a la privacidad el 61% mencionan que algunas veces, el 45% de los usuarios mencionan

INTERNET SOURCES:

0% - Empty
2% - https://www.scribd.com/document/44828928

INSTITUTO ECUATORIANO DE SEGURIDAD SOCIAL

Chone, 09 de noviembre de 2016

Doctora
María Fanny Vera Zambrano
Presente

ASUNTO: ACEPTACIÓN TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

De mi consideración:

En atención a su Oficio s/n del 08 de noviembre de 2016, me permito comunicarle que esta Institución autoriza usted a realizar su trabajo de investigación para la realización de su Tesis previo a la obtención de su título de Magister en Gerencia y Administración de Salud, sobre el tema ***"Calidad en la atención de los departamentos que prestan servicios a los usuarios de consulta externa"***.

Con sentimientos de distinguida consideración.

Atentamente

Dr. Carlos Muñoz Santana
DIRECTOR MÉDICO HOSPITAL BÁSICO CHONE

mp