UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL

FACULTAD DE CIENCIAS MÉDICAS

COORDINACIÓN DE POSGRADO

"TRABAJO DE TITULACIÓN ESPECIAL"

PARA LA OBTENCIÓN DEL GRADO DE MAGISTER EN

GERENCIA Y ADMINISTRACIÓN DE SALUD

TEMA

"Gestión de calidad en la atención de la consulta externa del dispensario "San Vicente de Bijahual" del cantón Portoviejo, Manabí"

AUTOR

DR. JULIO PATRICIO CAÑARTE MERO

TUTOR

DR. DANILO ESPINOSA CUCALÓN, MSc

AÑO 2017

GUAYAQUIL-ECUADOR

UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE CIENCIAS MÉDICAS
COORDINACIÓN DE POSGRADO
TELEFAX: 042-288285
Guayaquil – Ecuador

OF.COORD.POSG.FCMUG.719.17

Septiembre, 11 de 2017

DOCTOR
CAÑARTE MERO JULIO PATRICIO
MAESTRÍA EN GERENCIA Y ADMINISTRACIÓN DE SALUD
Ciudad

Por medio del presente comunico a usted, que aplicando lo que consta en la Normativa vigente de **Unidad de Titulación Especial** de la Dirección de Postgrado Vicerrectorado de Investigación, Gestión Social de Conocimiento y Posgrado, su **Proyecto de Titulación** ha sido aprobado con el tema:

"GESTIÓN DE CALIDAD EN LA ATENCIÓN DE LA CONSULTA EXTERNA DEL DISPENSARIO SAN VICENTE DE BIJAHUAL DEL CANTÓN PORTOVIEJO MANABÍ"

Tutor: *Dr. Danilo Espinosa Cucalón, MSc.*

El cual fue Revisado y aprobado por la Coordinación de Postgrado de la Facultad el día **29 de mayo de 2017**, por lo tanto, puede continuar con la ejecución del mismo de acuerdo a la normativa establecida.

Atentamente

Dr. Guillermo Campuzano Castro, MSc.
COORDINADOR DE POSGRADO

C. archivo

REPOSITORIO NACIONAL EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA		
FICHA DE REGISTRO DE TRABAJO DE TITULACIÓN ESPECIAL		
TÍTULO Y SUBTÍTULO: "Gestión de calidad en la atención de la consulta externa del dispensario "San Vicente de Bijahual" del Cantón Portoviejo, Manabí".		
AUTOR: Dr. Julio Patricio Cañarte Mero.	**TUTOR:** Dr. Danilo Espinosa Cucalón, MSc.	
	REVISORES: Dr. Francisco Obando Freire, MSc.	
INSTITUCIÓN: Universidad de Guayaquil.	**FACULTAD:** Facultad Ciencias Médicas.	
CARRERA: Maestría en Gerencia y Administración de Salud.		
FECHA DE PUBLICACIÓN: 14/07/2017	**No. DE PÁGS:** 67	
TÍTULO OBTENIDO: Doctor en Medicina y Cirugía		
ÁREAS TEMÁTICAS: Gestión, administración, calidad, salud pública		
PALABRAS CLAVE: Calidad, satisfacción, insatisfacción, servicios médicos.		
RESUMEN: Antecedentes: La calidad se la denomina en la actualidad como uno de los índices de mayor relevancia dentro de los sistemas de gestión y las relaciones interpersonales que hay entre el personal profesional-usuario. **Objetivo:** Evaluar la gestión de calidad en la atención de consulta externa en el dispensario San Vicente de Bijahual del cantón Portoviejo en el periodo 2016. **Metodología:** fue desarrollada bajo un enfoque cuantitativo con destino a los sistemas de gestión de calidad como principal indicador en la satisfacción de los usuarios ya que mediante este se puede evaluar la calidad y mejorar los servicios que se ofrecen en cualquier centro de atención de salud por ende es un eje que recobra sentido en toda organización, con diseño de investigación No experimental, descriptiva analítica. **Resultados:** se consideró de vital importancia evaluar la gestión de la calidad en la consulta externa del dispensario San Vicente del Bijahual ubicado en la provincia de Manabí, lo cual permitió que se realice un estudio a los 290 pacientes que asistieron a la consulta externa, en los cuales arroja como resultado un nivel del 53.55%. **Conclusión:** Finalmente el autor propone un plan de mejoramiento de calidad el cual brindará beneficios a pacientes y cuerpo médico dales como: minimizar las inconformidades de los usuarios, mejorar el sistema de gestión de la calidad mediante el agendamiento de citas médicas, incremento del personal profesional, capacitación continua al cuerpo médico en relaciones con los pacientes.		
No. DE REGISTRO	**No. DE CLASIFICACIÓN:**	
DIRECCIÓN URL (tesis en la web):		
ADJUNTO PDF:	[X] **SI**	[ ] **NO**
CONTACTO CON AUTOR/ES	**Teléfono:** 0989126669	**E-mail:** dr_canarte@hotmail.com
CONTACTO EN LA INSTITUCIÓN:	**Nombre:** SECRETARIA DE LA COORDINACIÓN DE POSGRADO	
	Teléfono: 2- 288086	
	E-mail: egraduadosug@hotmail.com	

CERTIFICACION DEL TUTOR

En mi calidad de tutor del estudiante CAÑARTE MERO JULIO PATRICIO del programa de maestría en Administración y Gerencia en Salud nombrado por el decano de la facultad de ciencias médicas.

Certifico: QUE EL TRABAJO DE TITULACION ESPECIAL TITULADO GESTION DE CALIDAD EN LA ATENCION DE LA CONSULTA EXTERNA EN EL DISPENSARIO SAN VICENTE DE BIJAHUAL DEL CANTON PORTOVIEJO, MANABI, en opción al grado académico de Magister en Administración y Gerencia en Salud, cumple con los requisitos académicos, científicos y formales que establece el reglamento aprobado para tal efecto.

DR. DANILO ESPINOSA CUCALON MSC

AGRADECIMIENTO

Agradezco infinitamente a Dios por permitirme seguir cosechando huellas en mi carrera profesional.

Y a todos aquellos que hicieron posible la realización del presente trabajo, a mis padres por toda la bondad y ayuda, a mis amores: Taty, Joseph, Leiber y Mateo, a mis hermanos por siempre acompañarme en este camino.

A mi tutor el Dr. Danilo Espinosa Cucalón, por su ayuda y dedicación durante el periodo de tutorías.

Julio Patricio Cañarte Mero

DEDICATORIA

Este trabajo se lo dedico a Dios quien supo guiarme por el buen camino y darme las fuerzas para seguir adelante.

A toda mi familia por el esfuerzo que dedicaron para formarme y conseguir que sea una persona correcta, apoyándome constantemente.

A mi esposa Tatiana y a mis hijos Joseph, Leiber y Mateo, quienes me brindaron su amor, su cariño y su apoyo constante e incondicional.

A mi ángel, mi abuela que siempre me guía en cada una de mis acciones y ha estado presente a lo largo de mi carrera profesional.

Julio Patricio Cañarte Mero

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"

JULIO PATRICIO CAÑARTE MERO

130825297-0

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN 1

Delimitación del problema 1

Formulación del problema 2

Objeto de estudio: 2

Campo de acción 2

Objetivo general 2

Objetivos específicos 2

Novedad científica 3

CAPÍTULO 1 4

MARCO TEORICO 4

1.1. Teorías generales 4

1.2. Teorías sustantivas 7

1.3. Referentes empíricos 9

CAPÍTULO 2 14

MARCO METODOLÓGICO 14

2.1. Metodología 14

2.2. Métodos 14

2.3. Hipótesis 14

2.4. Universo y Muestra 15

2.5. Operacionalización de Variables 15

2.6. Gestión de datos 16

2.7. Criterios éticos 16

CAPITULO 3 16

RESULTADOS 17

3.1. Antecedentes de la población 17

3.2. Estudio de campo 20

CAPITULO 4 25

DISCUSIÓN 25

4.1. La contrastación empírica 25

4.2. Líneas de investigación 27

4.3. Aspectos relevantes 28

CAPÍTULO 5 31

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES 39

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ANEXOS

Índice de Tablas

Tabla 1 Distribución según edad y sexo de los pacientes atendidos en la consulta externa del Dispensario Médico San Vicente del Bijahual. 20

Tabla 2 Encuesta de Servqual de las cinco dimensiones – Confiabilidad..... 21

Tabla 3 Encuesta de Servqual de las cinco dimensiones – Responsabilidad 22

Tabla 4 Encuesta de Servqual de las cinco dimensiones – Seguridad..... 23

Tabla 5 Encuesta de Servqual de las cinco dimensiones – Empatía 23

Tabla 6 Encuesta de Servqual de las cinco dimensiones – Bienes Tangibles 24

RESUMEN

Antecedentes: La calidad se la denomina en la actualidad como uno de los índices de mayor relevancia dentro de los sistemas de gestión y las relaciones interpersonales que hay entre el personal profesional-usuario. **Objetivo:** Evaluar la gestión de calidad en la atención de consulta externa en el dispensario San Vicente de Bijahual del cantón Portoviejo en el periodo 2016. **Metodología:** fue desarrollada bajo un enfoque cuantitativo con destino a los sistemas de gestión de calidad como principal indicador en la satisfacción de los usuarios ya mediante este se puede evaluar la calidad y mejorar los servicios que se ofrecen en cualquier centro de atención de salud por ende es un eje que recobra sentido en toda organización, con diseño de investigación No experimental, descriptiva analítica. **Resultados:** se consideró de vital importancia evaluar la gestión de la calidad en la consulta externa del dispensario San Vicente del Bijahual ubicado en la provincia de Manabí, lo cual permitió que se realice un estudio a los 290 pacientes que asistieron a la consulta externa, en los cuales arroja como resultado un nivel del 53.55%. **Conclusión:** Finalmente el autor propone un plan de mejoramiento de calidad el cual brindará beneficios a pacientes y cuerpo médico dales como: minimizar las inconformidades de los usuarios, mejorar el sistema de gestión de la calidad mediante el agendamiento de citas médicas, incremento del personal profesional, capacitación continua al cuerpo médico en relaciones con los pacientes.

Palabra clave: Satisfacción, insatisfacción, calidad, servicios médicos.

ABSTRACT

Background: Quality is nowadays referred to as one of the most relevant indexes within the management systems and the interpersonal relationships that exist between professional-user personnel. **Objective:** To evaluate quality management in outpatient care at the San Vicente de Bijahual clinic in the municipality of Portoviejo in the period 2016. **Methodology:** it was developed under a quantitative approach aimed at quality management systems as the main indicator in the satisfaction of users and through this can be evaluated the quality and improve the services offered in any health care center is therefore an axis that regains meaning in any organization, with research design Non-experimental, descriptive analytical. **Results:** it was considered of vital importance to evaluate quality management in the outpatient clinic of the San Vicente del Bijahual clinic located in the province of Manabí, which allowed a study to be carried out on the 290 patients who attended the outpatient clinic, in which results in a level of 53.55%. **Conclusion:** Finally, the author proposes a quality improvement plan that will provide benefits to patients and medical staff, such as: minimizing nonconformities among users, improving the quality management system by scheduling medical appointments, increasing professional staff, continuous training to the medical staff in patient relations. **Key words:** Satisfaction, dissatisfaction, quality, medical services.

INTRODUCCIÓN

Los sistemas de gestión de calidad han sido diseñados para mejorar la atención en la salud de la población, mediante esquemas que son altamente complejos lo cual implica riesgos reales o potenciales que no están considerados en sus procesos de planeación. La combinación de procesos complejos, la innovación tecnológica y la interacción humana, forman un sistema moderno de atención a la salud, que dan como resultado beneficios importantes.

La satisfacción de usuarios considerada como el cumplimiento o realización de una necesidad, deseo o gusto con el servicio recibido es apreciada como relevante en al menos 4 áreas: comparar los sistemas o programas de salud, identificar cuáles son los aspectos de los servicios que necesitan de cambios para mejorar la satisfacción y asistir a las organizaciones con poca aceptabilidad de los servicios. También se relaciona con la conducta del paciente y sus resultados en términos de salud individual.

La insatisfacción es un reflejo de la calidad heterogénea de los servicios, se han hecho progresos importantes en la atención pronta, en el trato digno a los usuarios y en el abasto de medicamentos, pero estos progresos deberán extenderse a todo el sistema para mejorar el nivel general de satisfacción de los usuarios con los servicios. Por lo que en consecuencia, para mejorar la satisfacción de los usuarios hacen falta actuaciones decididas de distinta naturaleza (organización, formación, información y recursos).

Delimitación del problema está relacionada con los factores tales como: el factor económico, el cual delimita la atención a los pacientes ya que no se cuenta los implementos necesarios, aparte que la infraestructura no es adecuada para la capacidad de pacientes que se encuentran afiliados al centro de salud, lo que trae como consecuencia insatisfacción en los pacientes, otro de los factores que afecta a la calidad

es el aumento de la población debido a que no se puede atender toda la demanda de pacientes por que no se cuenta con la suficiente cantidad de personal profesional médico en la entidad de salud.

Formulación del problema está dada por la importancia de brindar una atención médica de mejor calidad, en la que se deben de tomar en cuenta varios aspectos, pero en el centro de salud este propósito de servir con un buen nivel de calidad ha ido disminuyendo constantemente, debido a factores económicos y demográficos, lo que trae consigo insatisfacción en los usuarios, es por esta razón que en la presente investigación, una vez identificado los factores que influyeron en la calidad de atención se propondrá un plan de acción que tenga como objetivo principal buscar la satisfacción de los usuarios en la atención de la consulta externa.

Objeto de estudio:

Gestión de calidad del dispensario médico

Campo de acción

Los servicios que se brindan en la consulta externa

Objetivo general

Evaluar la gestión de calidad en la atención de consulta externa en el dispensario San Vicente de Bijahual del cantón Portoviejo en el periodo 2016.

Objetivos específicos

Determinar la gestión de calidad en el dispensario San Vicente de Bijahual del cantón Portoviejo en el periodo 2016

Establecer los estándares mínimos para una atención medica

Proponer un plan de acción para mejorar la calidad de atención en la consulta externa.

Novedad científica de la investigación es un plan de acción que va a mejorar y beneficiar a los usuarios de la atención médica en la consulta externa del dispensario San Vicente de Bijahual, para de esta manera ofrecer servicios de calidad a los usuarios que acuden a dicho centro de salud en busca de satisfacer sus necesidades, además que ayudará a que se siga mejorando el sistema de gestión de calidad mediante un esquema de mejora continua.

CAPÍTULO 1

MARCO TEORICO

1.1.Teorías generales

La calidad es una propiedad o conjunto de propiedades inherentes a algo que permiten juzgar su valor. En el ámbito de la salud, el concepto de calidad de la atención médica a variado en las diferentes épocas y sociedades, es por eso que en este trabajo definiremos que la calidad es una combinación de beneficios, riesgos y costos, en donde el objetivo es ofrecer los mayores beneficios con los menores riesgos posibles y a un costo razonable, es decir ofrecer una atención oportuna al usuario, con excelente conocimientos médicos y principios éticos vigentes, buscando la satisfacción de las necesidades y expectativas del usuario, del profesional de la salud y la institución médica. (JM, 2015)

La calidad de la atención medica tiene tres dimensiones en las cuales se encuentra: la técnica que es utilizar la mejor estrategia que ofrece en la actualidad la ciencia; las relaciones interpersonales, es decir la relación que se establece entre médico-paciente, esto con el objetivo principal de lograr la mayor satisfacción del paciente de acuerdo a sus necesidades y el ambiente de servicio que tiene que ver con el aspecto de las áreas de atención que sean agradables y confortables para el paciente y sus familiares. La calidad también depende de las estructuras que se poseen, en la forma que se organizan los recursos que se utilizan dentro de los procedimientos. (Torres, 2012)

El grado de calidad se lo mide como la atención prestada, la cual es capaz de alcanzar un equilibro favorable entre riesgos y beneficios, para valor esta calidad tenemos que tener en cuenta la relación entre médico y paciente, donde influyen

factores como la accesibilidad, coordinación y continuidad. Para valorar la calidad de atención medica se debe analizar la satisfacción del paciente, aunque que en ocasiones estos presentan incomprensión acerca de la ciencia y la tecnología, lo que los lleva a esperar y exigir cosas que no puede ofrecer el profesional médico, es por eso que el médico debe buscar un mecanismo idóneo para involucrarse dentro de la filosofía médica y hacerle entender cuáles son los procedimientos adecuados que se les puede ofrecer de acuerdo a sus necesidades. (Forrellat Barrios, 2014)

La calidad de la atención de la salud, no solo se establece en una persona, dispositivo o unidad de atención, sino que esta se da a través de la interrelación de todos los componentes del sistema, también como los intereses profesionales por parte del servicio de salud, y el estímulo que exista para la participación de los integrantes del equipo médico como la corresponsabilidad de los usuarios. En sus diferentes procesos y especialidades la atención médica presenta un alto índice de complejidad, debido a que necesita de un análisis e investigación de todos los factores involucrados que dificultan tomar las decisiones correctas respecto los elementos que forman parte de la atención médica por parte del paciente. (Fajardo Dolci & Hernandez Torres, 2012)

La insatisfacción en la atención, la accesibilidad geográfica, el tiempo de espera, los costos de atención, la infraestructura de los centros médicos, el abastecimiento de recursos, la calidad del personal, la experiencia y rotación del mismo, aportan a la medición de la calidad de atención, donde el grado de satisfacción del paciente es inversamente proporcional al tiempo de espera, considerando que el tiempo va a depender del tipo de problemática que esté presente. Los pacientes valoran la satisfacción basándose en criterios de tangibilidad, confianza, capacidad para dar respuestas, seguridad y empatía, para todo esto se debe establecerse un sistema de estudio que evalué la satisfacción del usuario y los servicios, además de considerar los

factores que influyen en la insatisfacción de la población y el aporte en las políticas de mejora continua de la calidad. (Coronado Zarco, Cruz Medina, Arellano Hernández , Nava Bringas , & Macías Hernández , 2015)

La Organización Mundial de la Salud en el 2014, mediante su programa Alianza Mundial para la Seguridad del Paciente, identifica como componente importante de la calidad de la atención, el mejoramiento en la seguridad del paciente, todo esto exige una labor compleja, la cual afecta directamente al sistema de salud y la intervención de todas las medidas relativas para mejorar el funcionamiento, el entorno y la gestión de riesgo, es por eso que se considera un indicador importante la seguridad del paciente para medir el nivel de calidad. (Organización Mundial de la Salud, 2014)

Mejorar la calidad en la atención médica es un tema complejo ya que implica una serie de recursos y voluntades, junto con la coordinación de los centros de atención médica, para llevar a cabo este reto se han considerado varias estrategias, como el fortalecimiento del arbitraje médico y los esfuerzos de la comunidad médica enfocados a implementar acciones que ayuden a mejorar la satisfacción y seguridad del paciente, de manera que realicen labores para mejorar la oferta y gestión de los servicios médicos, que inicia desde la primera consulta hasta que se dé el alta médica. (Sancho, 2015)

La evaluación de la calidad de los servicios médicos comprende dos campos: la evaluación de la gestión, en relación con los esfuerzos que realiza la gerencia, es decir la estructura acompañada del proceso que conlleva al logro de resultados deseados, y la evaluación de la gestión en términos de sus resultados frente a la población. Al momento de evaluar y considerar que la calidad posee un concepto complejo con múltiples atributos, procesal y temporales, no se debe definir como un sujeto de evaluación sino que también deben considerarse aspectos, componentes, actividades y

acciones que se realicen, y se debe poner en ejecución más de una actividad evaluativa para cercarse al conocimiento de la materia de estudio. (Domínguez, 2012)

1.2. Teorías sustantivas

La consulta externa es un área en la cual se imparte atención médica a los enfermos no internados y cuyo padecimiento permite acudir a un centro de salud. La atención en consulta externa puede ser de diversa índole pero principalmente consiste en un interrogatorio y examen que conducen al diagnóstico y a la prescripción del tratamiento, el cual comprende lo que es la medicina preventiva, medicina general y medicina en especialidades. (Flores, 2014)

En el departamento de enfermería previa a ingresar a una consulta médica se ejecutan acciones y procedimientos, los cuales aseguran la atención integral y humanizada, centrada en el paciente de acuerdo a su grado de complejidad y dependencia. El rol del profesional de enfermería está enfocado en la gestión de los procesos clínicos y compartidos con el resto de profesionales de la organización y en su desempeño se incorpora la toma de decisiones en la práctica clínica basada en la evidencia y la estandarización de los recursos necesarios. (MINSAL , 2017)

Los servicios que brinda un departamento de enfermería previo a una consulta médica son: planificar la ayuda necesaria según el nivel de dependencia del paciente, adoptar medidas para prevenir infecciones, implementar medidas encaminadas a que el paciente mantenga el patrón intestinal normal, administración de medicamentos de tipo: intramuscular, intravenoso, subcutáneo e intradérmico, medición oral, control, toma de signos vitales: presión arterial, frecuencia cardiaca, respiratoria, temperatura, oximetría de pulso y control de registro. (Santana de Freitas, Baurer de Camargo Silva, Minamisava, Queiroz Bezerra, & Gomes de Sousa , 2014)

La atención en medicina general brinda un conjuntos de actividades mediante las cuales se evalúa el estado de salud y los factores de riesgos biológicos, psicológicos, sociales y culturales de la población, teniendo como objeto detectar precozmente circunstancias o patologías que pueden alterar su desarrollo y salud, la consulta tiene una duración alrededor de 30 minutos, el objetivo de esta consulta es no resolver el problema que afecta al individuo en un momento dado sino también detectar antes que aparezcan problemas médicos que podrían menoscabar al paciente, esto se logra mediante la evaluación exhaustiva, un interrogativo detallado, en donde necesita una información amplia del paciente sobre sus factores de riesgos según edad, sexo y carga genética. (Segredo Pérez & Perdomo, 2012)

El satisfacer las expectativas de los usuarios de los servicios de salud constituye un proceso complejo de intersubjetividades, el fin último de la prestación de los servicios de salud no se diferencia de la de otro tipo de servicio: satisfacer a los usuarios (pacientes y acompañantes). Pero sólo se puede satisfacer a los usuarios realmente, si los trabajadores que brindan los servicios también se encuentran satisfechos, y esto hace más compleja aún la trama y las acciones encaminadas por los gestores de estos servicios, para lograr un funcionamiento que cumpla con todas las condiciones necesarias para el logro de una excelencia. (Coronado Zarco, Cruz Medina , & Macías Hernández , El contexto actual de la calidad en salud y sus indicadores, 2013)

Dentro de los indicadores de la calidad que miden resultados, y al cual se le otorga cada vez mayor importancia, se incluye la satisfacción del paciente con la atención recibida, mediante la prestación de un servicio de mayor calidad. La satisfacción puede definirse como "la medida en que la atención sanitaria y el estado de salud resultante cumplen con las expectativas del usuario." La satisfacción representa la vivencia subjetiva derivada del cumplimiento o incumplimiento de las expectativas que

tiene un sujeto con respecto a algo. Si se quiere ofrecer servicios de mayor calidad y crear instituciones de excelencia. (Pezoa, 2012)

Entonces, la evaluación de la satisfacción en los usuarios, familiares y proveedores se convierte en una tarea permanente y dinámica que aporta datos de cómo estamos y que falta para llegar a cumplimentar las expectativas de unos y de otros Se debe tener en cuenta cómo se va a evaluar y considerar que la calidad de la atenciones un concepto complejo, con múltiples atributos, procesal y temporal, por lo tanto cada vez se debe definir no sólo el sujeto de evaluación sino también cuales componentes, aspecto, actividad o acción se quiere conocer en el aquí y ahora. Se debe poner en ejecución más de una actividad evaluativa para aproximarse al conocimiento de la materia de estudio. Usar criterios de complementariedad o de triangulación. (Satton, Fuentes García, Aguirre Hernández, & Ramírez de la Roche , 2012)

1.3. Referentes empíricos

La Dra. Norma Pedraza y colaboradores en su artículo factores determinantes en la calidad del servicio sanitario en México: Caso ABC publicado en la revista Entramado, vol.10, número 2, julio-diciembre del 2014.

Dicha investigación se la realizó mediante un enfoque cuantitativo, descriptivo, diseño no experimental y transversal, se utilizó como estrategia de investigación un estudio de caso, que al momento de analizar el hospital de tercer nivel de atención identificado con las siglas ABC, porque así lo indicaron las autoridades de dicho centro de estudio, este hospital se encuentra ubicado en la zona centro del estado de Tamaulipas, México este centro de salud hace varios años atrás ha implementado un sistema de calidad el cual cuenta con certificación de sus procesos con estándares internacionales, este hospital en su ardua labor de llevar a cabo el cumplimiento de sus

objetivos estratégicos en el ámbito de calidad, ha recibido importantes premios a nivel internacional por su liderazgo en imagen y calidad.

En conclusión el estudio arroja que a pesar que en el hospital ABC, ha implementado acciones para mejorar la calidad en el área de la salud, aún existen departamentos que requieren mejoramiento, la importancia de este estudio es que se demostró con datos empíricos la valoración directa de los usuarios, con la finalidad de contribuir al análisis de este fenómeno, es recomendable que las autoridades del centro de salud realicen gestiones para implementar acciones que contribuyan a mejorar la percepción debido a que fue calificada como incipiente.

La publicación de la Sociedad Científica San Fernando, Facultad de Medicina en la Universidad Mayor de San Marcos de Lima, Perú, An Fac med. 2015;76(1):87, presentada por la Dra. Jessica Hanae Zafra-Tanaka, y sus colaboradores bajo el título problemas en la calidad de atención en salud: oportunidad de mejora, realizada en una provincia de Perú durante el periodo de noviembre y diciembre del 2013, para medir la calidad se consideró que hay satisfacción cuando la brecha entre percepción y expectativa fue positiva.

Uno de los principales problemas que generó la insatisfacción fue la falta de agilidad en el departamento de farmacia, hay muchos aspectos que deben de ser considerados tales como que la demanda de pacientes sobrepasa la capacidad de atención del personal médico, además hay retraso en la entrega de medicamentos ya que en su mayoría no se encuentran disponibles, y en ocasiones les toca cambiar la receta, como solución en este estudio se planteó que hay que actualizar el registro de medicamentos disponibles y compartir toda esta información con el personal médico y también que se realicen evaluaciones periódicamente para saber si las soluciones propuestas están contribuyendo a mejorar los niveles de satisfacción.

El Doctor Bustamante Veas P. y sus colaboradores en su artículo la evaluación de la satisfacción del paciente con la atención recibida en un servicio de urgencias hospitalario y sus factores publicado en la revista científica de la sociedad española de medicina de urgencias y emergencias, en el año 2013 en el volumen 3 en la paginas 171-176, establece que se realizó un estudio prospectivo en donde se tomaron en cuenta la variable dependiente la cual estaba relacionada con los términos de total satisfacción la cual dio como resultado el 42,4%, en 50.1% satisfactorio y un 28% insatisfacción, estas están relacionados con la percepción del tiempo de espera, el trato médico que recibieron.

El Dr. José Joaquín Mira y sus acompañantes realizaron un artículo referente a las causas de satisfacción y de insatisfacción de los pacientes en hospitales y atención primaria, en donde su objetivo principal fue indicar los aspectos que los pacientes señalan como causa de satisfacción e insatisfacción en diferentes servicios médicos, se lo realizó mediante diseño cualitativo combinando las técnicas de grupo focal y nominal, en donde participaron 10 hospitales y 4 centros de salud, teniendo una muestra de 171 pacientes que fueron atendidos en diferentes servicios sanitarios, se obtuvo como resultado que los pacientes consideran las causas de la satisfacción: el trato humano y personalizado, la empatía, la capacidad de respuesta, la calidad de información recibida y el confort de las instalaciones, y las causas de la insatisfacción consideran: la falta de coordinación del personal sanitario cuando sucedía, la listas de espera y los retrasos en la atención, en obtener los resultados de las diferentes pruebas o en comunicar el diagnóstico, la investigación concluye en que la empatía, trato y confort son los motivos más frecuentes de “buenas experiencias”, mientras que la accesibilidad y ciertos aspectos organizativos son los motivos más citados como causas de insatisfacción.

La Dra. Martha Chang y sus acompañantes realizaron una publicación titulada la satisfacción de los pacientes con la atención médica brindada en los policlínicos principales de urgencia en Cuba, donde la muestra estuvo conformado por 328 pacientes, en donde se obtuvo como resultado que la satisfacción encontrada es menor que la esperada, la insatisfacciones encontradas están por encima de los límites establecidos, en donde los indicadores de la satisfacción estuvieron relacionados con el ambiente físico y el trato recibido por el personal que brinda los servicios. Se recomienda realizar nuevas investigaciones y el análisis de los resultados obtenidos en este estudio, con el fin de conocer cómo marcha el funcionamiento y el nivel de satisfacción que se alcanza.

El Dr. José Joaquín Mira y Jesús Aranaz, efectuaron un estudio acerca de la satisfacción del paciente como una medida del resultado de la atención sanitaria, en donde se toma en consideración el cambio importante que ha existido en los últimos años en las relaciones médico-paciente. Uno de sus efectos es que el resultado de la asistencia sanitaria se mide hoy en términos de efectividad, eficiencia, percepción por el paciente de su dolor o de su anatomía, su sensación de bienestar físico y mental y, también por su satisfacción con el resultado alcanzado, este trabajo estuvo basado en revisión de literatura como medida del resultado de la actividad asistencial, analizando teorías, instrumentos, cuestiones metodológicas e implicaciones de esta medida en la evaluación y mejora de la actividad clínica.

El Dr. Héctor Aguirre realizó una publicación acerca de la evaluación de la calidad de la atención médica, expectativas de los pacientes y trabajadores de las unidades médicas en seguro social de México, en donde se tomó en cuenta la calidad de atención desde tres ángulos diferentes, conforme a la satisfacción de las expectativas del derechohabiente, de la institución y del trabajador mismo, así como el adecuado balance

que debe existir entre la calidad y la eficiencia en la prestación de servicios, en donde se obtuvo al nivel de insatisfacción en la consulta externa relacionados con la información médica y relación médico-paciente.

La Dra. Cecilia Colunga y sus acompañantes hicieron una publicación acerca de atención y satisfacción del usuario con cita previa en medicina familiar de Guadalajara, donde se la realizó mediante un diseño transversal analítico a una muestra probabilística de 983 usuarios, en donde se utilizaron 2 cuestionarios validados para explorar calidad del servicio y satisfacción del usuario, donde las variables escogidas fueron sociodemográficas y cita previa, en donde se obtuvo como resultado que la calidad en atención fue alta, excepto el tiempo de espera y en cuanto a la satisfacción se la asocio con la cita previa.

La Dra. Marisol Vicuña realizó un estudio acerca del nivel de satisfacción y disfunciones percibidas sobre la calidad de atención de los servicios obstétricos, mediante un diseño de estudio tipo observacional, descriptivo, de corte transversal, se utilizó la encuestas Servqual donde se obtuvo alto nivel de satisfacción, los pacientes presentaron quejas por los largos tiempos de espera, la falta de calidez en el trato y la deficiencias de confort.

La Dra. Claudia Ramos elaboró una publicación acerca de la percepción de las relaciones médico-paciente, por parte de los usuarios externos de un departamento de medicina, se realizó un estudio observacional con el uso de encuestas, en donde se obtuvo como resultado que el 89.3% de los pacientes señalo estar muy satisfecho con la atención médica, y el 92.3% indico que tuvieron una adecuada relación médico-paciente, el artículo concluye que se deben seguir realizando investigaciones ya que existen muchas variables que afectan la relación médico-paciente.

CAPÍTULO 2

MARCO METODOLÓGICO

2.1. Metodología

La metodología utilizada en el presente trabajo de investigación se realizó con un enfoque cuantitativo que consiste en la recolección de datos para probar hipótesis, con base en la medición numérica y el análisis estadístico, para establecer patrones de comportamientos y probar teorías, bajo este enfoque lo que realiza el investigador es plantear su problema, revisar la literatura para la formación de su marco teórico, de esto deriva su hipótesis, realiza la recolección de datos y finalmente realiza su análisis de datos el cual debe ser lo más objetivo posible, este tipo de enfoque lo que pretende es explicar y predecir fenómenos investigados, buscando regularidades y relaciones causales entre los elementos.

2.2. Métodos

La investigación se realizó mediante un diseño no experimental, descriptivo de corte transversal, debido a que los hechos ya han ocurrido y el investigador solo tiene que observar los mismos.

2.3. Hipótesis

A mayor cantidad de usuarios que acuden a la atención médica del dispensario médico San Vicente del Bijahual, menor es la satisfacción en la calidad de atención médica brindada.

2.4. Universo y Muestra

Para llevar a cabo la investigación se tomó como universo a las 290 pacientes que acudieron a la consulta externa del Dispensario Médico San Vicente del Bijahual durante periodo 2016. La muestra fue igual que el universo de acuerdo a los criterios de selección.

2.5. Operacionalización de Variables

Descripción	Definición	Dimensión	Indicadores	Instrumento de medición	Escala
Calidad	El grado con el cual un producto o servicio cumple con las especificaciones	Percepción de características	Porcentaje	Formulario	Percepción
Gestión	El correcto manejo de los recursos de los que dispone una determinada organización	Conocimientos de actividades	Porcentaje	Formulario	Percepción
Edad	Tiempo que ha transcurrido desde el nacimiento de algún ser vivo.	Edad de los pacientes	Número de personas por rango de edad que fueron atendidos. %	Formulario	Percepción
Sexo	Diferencia de género	Diferencia de genero	Número de hombres y mujeres. %	Formulario	Percepción

2.6. Gestión de datos

En la presente investigación se solicitó al departamento de estadística del dispensario médico San Vicente de Bijahual la información requerida, la cual se obtuvo mediante un formulario de recolección de datos (Anexo 1) accediendo a la misma para poder sustentar el trabajo de investigación, esto se lo realizó mediante el análisis de los datos proporcionado de acuerdo a la muestra obtenida de la población, para de esta forma saber cuál fue el rango de satisfacción de los pacientes atendidos durante ese periodo.

Una vez obtenida la información en los respectivos formularios de recolección de datos, se realizó la tabulación pertinente para lo cual se utilizó el sistema operativo Excel versión 2010 con lo cual se facilitó el análisis de esta investigación, así mismo posteriormente toda esta información se la convirtió en tablas para su mejor entendimiento.

2.7. Criterios éticos

Los datos obtenidos para el presente trabajo de investigación fueron utilizados de forma responsable y profesional, tomando en cuenta las consideraciones éticas, manteniendo en consideración los altos estándares de integridad y conducta profesional, en cada fase de la investigación se tomó con responsabilidad cada uno de los actos realizados, se protegió los derechos de cada uno de los individuos que forman parte de la investigación, se mantendrá la confidencialidad de cada uno de los datos obtenidos, se realizó la evaluación de manera objetiva.

La información fue solicitada mediante un oficio a la directora del dispensario San Vicente de Bijahual, quien conjuntamente con la auxiliar de enfermería dieron su respuesta afirmativa en 8 días laborables (Anexo 2).

Capítulo 3

RESULTADOS

3.1. Antecedentes de la población

El dispensario San Vicente de Bijahual, se encuentra ubicado a un kilómetro de la carretera de la parroquia rural de Calderón en la ciudad de Portoviejo de la provincia de Manabí, brinda asistencia médica de lunes a viernes con horarios de atención de 8:00 AM a 16:30PM, este centro de atención médica cuenta 1800 afiliados del seguro social campesino, en su consulta externa brinda los servicios un médico general, un odontólogo y una auxiliar en enfermería, se atiende a 24 pacientes diarios mediante el sistema de agendamiento de citas médicas, aquellos pacientes que presentan un cuadro médico de mayor complejidad son derivados a un centro de especialidad donde puedan ofrecerle la atención especializada.

El dispensario San Vicente de Bijahual del cantón Portoviejo , con el apoyo de la comunidad que conforma la organización campesina y se transforma en una herramienta de respuesta a la ocurrencia de emergencias o desastres en caso de presentarse situaciones adversas locales o nacionales; cuya finalidad es la de garantizar la continuidad de la atención médica a través de un conjunto de acciones listas para reducir los riesgos que ocasionen la pérdida de vidas humanas, destrucción de bienes materiales, daño a la infraestructura y la interrupción de las actividades esenciales de la salud en su conjunto.

Tras un fenómeno climático, el riesgo potencial de las enfermedades transmisibles, varía no solo por los cambios de la densidad poblacional, trastornos en el funcionamiento de los servicios públicos, deterioro del medio ambiente, interrupción de los servicios de salud, sino que está relacionado con el nivel endémico de muchas enfermedades; por consiguiente, existirá poca probabilidad de que se produzca un brote

o epidemia, si una patología no es endémica, y contrariamente se elevará el riesgo de enfermedades transmisibles en las zonas donde la enfermedad ya es endémica o previamente está presente, como es el caso de la Leptospirosis en los cantones de Portoviejo, Santa Ana, 24 de Mayo y Rocafuerte o de incremento en la letalidad del Dengue, fiebre Chikungunya o Zika, reconociendo nuestro estado epidémico actual.

Ante esta situación el sector salud forma parte esencial del sistema intersectorial (nacional, regional o local) encargado de la preparación y respuesta a los desastres. Tanto su organización como los mecanismos de respuesta deben ser cuidadosamente planificados y tomar en consideración la vulnerabilidad del país o de una región específica, las políticas de salud, la legislación sobre desastres, la organización administrativa y técnica de las instituciones del sector salud. Ello comprende mecanismos de coordinación, formulación de planes y programas, capacitación e investigación, y apoyo logístico y financiero.

El dispensario cuenta con amenazas externas las cuales son que sus vías de ingreso tienen fallas geológicas que se pueden precipitar con la llegada de las intensas lluvias y movimientos sísmicos; sus amenazas internas es que sus áreas son poco ventiladas por lo que puede generarse algún tipo de contaminación por bacterias anaerobias, es una unidad de primer nivel, en momentos de emergencia no se cuenta con el tratamiento apropiado para ciertas patologías (fracturas, intoxicaciones, ahogamientos, mordeduras de serpientes) sobre todo por la falta de equipos de monitoreo, además existe falencia en la comunicación no hay cobertura de línea celular y no se cuenta con teléfono de tipo convencional.

Los objetivos del dispensario médico son implementar acciones para dar respuestas a situaciones de emergencia y desastres, brindando atención integral al mayor número de usuarios en coordinación con los diferentes actores sociales, logrando así

reducir la mortalidad, invalidez y obtener la pronta recuperación del paciente; proporcionar atención médica a todos los paciente identificando sus riesgos y prioridades; y disponer de suministros médicos, medicamentos y equipos necesarios para cualquier situación de emergencia.

La disminución de la calidad se dio debido a que no se puede cubrir la demanda de pacientes diarias, ya que solo se le puede ofrecer los servicios médicos a un promedio de 24 usuarios, mediante un sistema de agendamiento previo y no se cuenta con el personal profesional necesario.

La infraestructura del dispensario médico es reducida lo que llega a causar incomodar a los pacientes y sus espacios no están distribuidos de manera adecuada.

No hay acceso al servicio telefónico, lo dificulta la comunicación con los centros de salud aledaños para la emergencia.

El centro de salud no cuenta con sistema para evaluar la calidad de atención médica, ni un plan de mejora continua, al igual que no tiene un mecanismo de vinculación con la comunidad en cuanto a las labores que realiza.

3.2. Estudio de campo

Tabla 1. Distribución según edad y sexo de los pacientes atendidos en la consulta externa del Dispensario Médico San Vicente de Bijahual.

Variable	Descripción	Frecuencia	Porcentaje
		290	**100%**
Edad	0 – 5 Años	87	30 %
	6 – 10 Años	44	15 %
	11 – 16 Años	44	15 %
	17 – 30 Años	72	25 %
	31 Años y más	43	15 %
Sexo	Masculino	116	40%
	Femenino	174	60%

El dispensario San Vicente del Bijahual atiende un promedio de 290 pacientes trimestralmente, el 30% corresponde a edades comprendidas entre 0-5 años, el 15% a 6-10 años, el 15% a 11-16 años, el 25% a 17-30 años y 15% a mayores de 31 años, acudieron a la consulta externa 116 hombres que representa el 40% del universo de estudio y 174 mujeres que está representada por el 60%.

Tabla 2. Encuesta de Servqual de las cinco dimensiones – Confiabilidad

Dimensión – Confiabilidad	Promedio	Porcentaje
El personal brinda información y explica de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en consulta externa	3	60%
La consulta con el médico se realiza en el horario programado.	4	75%
La atención se realiza respetando la programación y el orden de llegada	4	80%
La historia clínica se encontró disponible para su atención	4	78%
Usted encontró citas disponibles y las obtuvo con facilidad	4	59%

Se utilizó la encuesta Servqual para determinar la calidad en la que se consideran 5 dimensiones para medir la percepción del usuario externo (confiabilidad, responsabilidad, seguridad, empatía y bienes tangibles) obtenida de los 290 pacientes atendidos en el Dispensario San Vicente de Bijahual.

En la dimensión de confiabilidad se tomaron en consideración los aspectos de la manera en que el personal del dispensario le brindó información obteniendo un resultado de 3 que de acuerdo a la escala se considera malo, si la cita médica fue realizada en el horario programado, respetando la programación, el orden de llegada, si se encontró con facilidad la historia clínica, en donde los pacientes calificaron con puntaje de 4 lo cual quiere decir que es un resultado regular, esto debido a que el personal operativo no brindó la información necesaria, no accedieron a la cita en la hora indicada además de no tener disponibilidad inmediata de la historia clínica para su atención.

Tabla 3. Encuesta de Servqual de las cinco dimensiones – Responsabilidad

Dimensión – Responsabilidad	Promedio	Porcentaje
La atención en caja o el módulo de admisión fue rápida.	3	70%
La atención para derivación de laboratorio fue rápida.	3	69%
La atención para derivación exámenes radiológicos fue rápida.	3	70%
La atención en farmacia fue rápida.	3	65%

La dimensión de responsabilidad fue calificada con un puntaje de 3 donde indicaron que fue mala de acuerdo a la escala, ya que la admisión en la recepción fue lenta, existió demora en la derivación al área de laboratorio al igual que la de radiología, en el departamento de farmacia se presentó un retraso al entregar los medicamentos ya que en ocasiones no tenían dicha medicación, y había que volver a conversar con el médico para que cambie con otras alternativas de fármacos disponibles en stock.

Tabla 4. Encuesta de Servqual de las cinco dimensiones – Seguridad

Dimensión – Seguridad	Promedio	Porcentaje
Se respetó su privacidad durante su atención en el consultorio.	3	80%
El médico le realizó un examen físico completo y minucioso por el problema de salud por el cual fue atendido	3	85%
El médico le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas	3	78%
El médico que le ha atendido le inspiró confianza.	3	72%

La variable de seguridad fue calificada como mala (85%) debido a que en ocasiones no fue respetada la privacidad durante atención en el consultorio, el médico no realizó la consulta de manera minuciosa, los usuarios sintieron que sus dudas no fueron resueltas e incluso que el médico no les generó confianza para expresarle todos sus problemas de salud.

Tabla 5. Encuesta de Servqual de las cinco dimensiones – Empatía

Dimensión – Empatía	Promedio	Porcentaje
El personal de consulta externa le trató con amabilidad, respeto y paciencia	4	59%
El médico que le atendió le ha mostrado interés en solucionar su problema de salud.	5	83%
El médico le ha explicado a Ud. o a sus familiares su problema de salud o resultado de su atención	5	78%
El médico le ha explicado a Ud. o a sus familiares el tratamiento que recibirá: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos	5	65%
El médico le ha explicado a usted o a sus familiares los procedimientos o análisis que le realizarán.	5	64%

Los usuarios del dispensario San Vicente del Bijahual calificaron la variable de empatía como buena (83%) debido a que a su llegada al centro de salud fueron tratados con amabilidad, se les explicó la forma que debían de llevar el tratamiento, para que de esta manera su recuperación fuera más pronto, de igual forma a los familiares se les

proporcionó la información necesaria para que ayuden al paciente a cumplir con todas las indicaciones.

Tabla 6. Encuesta de Servqual de las cinco dimensiones – Bienes Tangibles

Dimensión – Bienes Tangibles	Promedio	Porcentaje
Los carteles, letreros y flechas le parecen adecuados para orientar a los pacientes	3	70%
La consulta externa contó con personal para informar y orientar a los pacientes	4	81%
Los consultorios contaron con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención.	4	67%
El consultorio y la sala de espera se encontraron limpios y fueron cómodos	4	74%

En lo que respecta al indicador de bienes tangibles los usuarios lo calificaron como malo (70%) debido a que no existe la debida señalización que les permita orientarse, los espacios de los consultorios son reducidos, hace falta los implementos para ofrecer una atención de calidad, además consideran que las áreas del centro de salud no son acogedoras, en la mayoría de ocasiones no se encuentran totalmente limpios.

CAPITULO 4

DISCUSIÓN

4.1. La contrastación empírica

La investigación determinó que el nivel de satisfacción de los usuarios del dispensario médico San Vicente del Bijahual, ubicado en la provincia de Manabí es del 46.4%, mientras que el 53.6% presenta insatisfacción por los servicios brindados ya que no encuentran las respuestas que buscan, en muchas ocasiones ni siquiera pueden acceder a una cita médica en el tiempo requerido, los usuarios también presentan quejas por el trato que se les brindan en el centro de salud, en relación con el estudio realizado en México existe similitud debido a que nivel de insatisfacción global es el 52.2% tomando en consideración que el lugar donde se realizó la investigación cuenta con un sistema de gestión avalado internacionalmente.

Al centro de salud acudieron un promedio de 290 pacientes durante el primer periodo trimestral del año 2016, entre las cuales sus rangos de edades comprenden: el 30% a edades de entre 0-5 años, el 15% a 6-10 años, el 15% a 11-16 años, el 25% a 17-30 años y 15% a mayores de 31 años, los cuales acudieron en el periodo de estudio con una frecuencia de 2 a 3 citas médicas, en la cuales la mayoría no obtuvieron las respuestas necesarias acerca de las patologías que presentaban.

Se utilizó la encuesta Serqval para determinar la calidad de los servicios médicos que brinda el dispensario médico San Vicente del Bijahual, en donde se tomaron en cuenta 5 parámetros y se obtuvo como resultado 56.72% con el indicador de confiabilidad, responsabilidad un 46.72%, seguridad con un promedio 44.68%, empatía con un 62.32% y bienes tangibles un 57.23% con un porcentaje global del 53.55%, en comparación con el estudio realizado en Colombia haciendo uso de la misma encuesta presentaron mayor problema en el indicador de responsabilidad donde está por encima

del 50% en relación a la presente investigación que es menor debido a que los usuarios calificaron como regular los servicios que recibieron.

El tiempo de espera que presentaron los pacientes de este centro de la salud para poder ingresar a su cita médica son relativamente cortos en un porcentaje del 37% tuvieron que esperar alrededor de 15 minutos, alrededor del 45% tuvo que esperar entre 30 a 45 minutos y una proporción del 17% tuvo que esperar alrededor de una hora debido a que se presentaron casos de mayor complejidad, y en ocasiones por la mala organización y no existir el agendamiento de citas llegaron muy temprano al centro de salud, en relación al estudio realizado por el Dr. Bustamante está en la misma escala ya que tuvieron que esperar un tiempo promedio de 20 a 40 minutos para acceder a la consulta médica.

La infraestructura del dispensario médico San Vicente del Bijahual es muy reducida por lo que causa incomodidad en los pacientes, puesto que no cuenta con una sala de espera adecuada, el área de consultorio es muy reducido por lo que en la mayoría de casos solo puede ingresar el paciente y no la persona que los acompaña, otra de las dificultades es la que no se cuenta con servicio telefónico lo que complicaba la derivación de los pacientes a especialistas, ya que no se los puede poner en contacto de forma rápido con los centros que cuentan con las especialidades necesarias.

Las limitaciones de la presente investigación estuvieron ligada con la falta de colaboración del personal médico que trabaja en el dispensario médico San Vicente del Bijahual, ya que no proporcionaron la ayuda necesaria para realizar el estudio, porque para ellos no es de vital importancia, por lo que al momento de buscar información dentro del centro de salud fue complicado porque no fue dada de manera inmediata, hubo que esperar cierto tiempo, otro de los factores es que los pacientes no toman en

cuenta los niveles de calidad, a los que ellos les interesa es recibir la atención médica en el menor tiempo posible.

4.2. Líneas de investigación

El estudio abarcan todos aquellos análisis que forman parte de esta problemática en el área de salud, donde el objetivo principal es contar con un sistema que ayude a mejorar la calidad en la atención médica para que los usuarios que asistan a los centros de atención medica salga satisfechos con los resultados obtenidos, además que esta investigación aporta como punto de partida para futuras investigación, en donde sabrán que factores hay que tomar en consideración.

En la actualidad este tema es de vital importancia a nivel mundial ya que una de las principales consideraciones es poder resolver los problemas de salud de los individuos, donde se toman en cuenta la calidad de atención que se les brinda, que el acceso a un servicio de esto no sea tan complejo, que los profesionales que ofrecen estos servicios cumplan con la expectativas de los usuarios, que las relaciones humanas mejoren constantemente, es por eso que se deben realizar constantemente evaluaciones a los sistemas de gestión de calidad para saber si se está cumpliendo con los planes de mejora que se proponen.

Para concluir la presente investigación sirve como referencia para aquellos profesionales que están inmersos en esta línea de estudio, donde podrán evaluar porque se han presentado los altos índices de insatisfacción, saber en qué se está fallando, en cuáles serían las posibles soluciones, y a partir de esto evaluar el sistema de gestión de calidad del centro médico planteado, para saber si en realidad se cumplió con los objetivos propuesto en el plan de mejora, y que en futuras investigación se busque conceptos y criterios más amplios en relación al tema.

4.3. Aspectos relevantes

Dentro de la investigación es que en comparación con otros estudios realizados a nivel internacional, la calidad de atención en los centros de salud es una prioridad y que cuentan con sistemas organizados los cuales son evaluados y certificados constantemente, aunque aún existe un alto grado de insatisfacción por parte de los usuarios, se sigue trabajando en planes de mejora continua para de esta forma ir disminuyendo aquellos factores que influyen de manera constante, teniendo como objetivo principal brindar servicios de calidad.

En la presente investigación se hizo uso de artículos científicos donde uno de ellos presentado por Dra. Norma Angélica Pedraza-Melo, y sus colaboradores en su artículo factores determinantes en la calidad del servicio sanitario en México: Caso ABC, expresa que su nivel de insatisfacción en 52.2% en donde el lugar de estudio cuenta con sistema de gestión de calidad avalado internacionalmente y ha recibido premios por su trabajo y mejora en calidad, a diferencia de nuestro país que la mayoría de centro de la salud no cuenta con un sistema de esto, como lo es el caso del dispensario médico el San Vicente del Bijahual.

Otros de los aspectos que se toman en cuenta en el hospital ABC, es el género de los pacientes, en donde ellos indicaron que apenas 26.5 % tuvieron quejas con el trato que se les brindan, en donde hay un alto índice es el tiempo de espera para acceder una consulta con el especialista, en donde la mayoría de los usuarios hizo énfasis en que deben de mejorar en ese aspecto, a diferencia del centro de estudio que presenta un alto índice de insatisfacción correspondiente al 80% en donde para acceder una citas con un especialista debe esperar semanas hasta incluyo meses, y la mayoría de paciente presentan quejas por los servicios que se les brinda.

Otro de los artículos científicos expuesto por la Sociedad Científica San Fernando, presentada por la Dra. Jessica Hanae Zafra-Tanaka, y sus colaboradores, hace referencia a aquellos que tomaron en consideración la percepción y expectativa de los usuarios de los servicios de salud, evaluando 5 criterios los cuales fueron: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles, en los cuales obtuvieron índices menores al 50%, donde la mayor problemática es que el área de farmacia no cuenta con los medicamentos que manda el profesional médico por lo que constantemente tienen que cambiar la receta, a diferencia del centro de salud que tiene un índice alto de insatisfacción pero él no presenta problemas en su área de farmacia sus problemas están vinculado a otros factores como lo son el socioeconómico y el demográfico.

La publicación de la revista científica de la sociedad española de medicina en urgencias y emergencias por el Doctor Bustamante Veas P. en su artículo la evaluación de la satisfacción del paciente con la atención recibida en un servicio de urgencias hospitalario y sus factores, fue realizado bajo un estudio prospectivo basado en una encuesta aplicada a un grupo de paciente, estuvo basada en la valoración del tiempo de espera, si la atención había sido con respeto, si le proporciono la información necesaria, el trato que recibió, lo que dio como resultado que el 42.4% habían tenido una experiencia totalmente satisfactoria, 50.1% satisfactoria y el 7.5% de insatisfacción.

La población de ese artículo indica que su grado de satisfacción presenta rangos elevados, y que está dado por la percepción que tienen los pacientes en el tiempo de espera, y el trato médico que reciben en comparación con nuestra investigación utilizamos indicadores similares en donde indica que un tiempo de espera promedio de 20 minutos, pero aún existe un porcentaje medio de quejas por el tiempo de espera, y

con respecto al buen trato se indica que el 36% se siente satisfecho, mientras que el porcentaje presenta quejas por el trato que se les ofrece dentro del centro de salud.

CAPÍTULO 5

PLAN DE MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN DE LA CALIDAD

De acuerdo al capítulo anterior, el dispensario San Vicente de Bijahual del cantón Portoviejo posee 1800 afiliados al seguro social campesino y diariamente agenda 24 citas, considerando los problemas que a diario enfrenta la unidad médica, el presente trabajo investigativo plantea una propuesta de trabajo para mejorar la gestión de calidad.

Es meritorio inducir que la propuesta de trabajo considera todas las aristas posibles, que van desde la infraestructura hasta los servicios médicos que se ofertan en el dispensario San Vicente de Bijahual.

Objetivos de la propuesta.

General

- Mejorar e incrementar la gestión de la calidad en el dispensario San Vicente de Bijahual del cantón Portoviejo para satisfacer adecuadamente las necesidades de los pacientes.

Específicos

- Aumentar el personal operativo del dispensario médico.
- Redistribuir el área del dispensario de acuerdo a la utilización de los diferentes consultorios.
- Gestionar la instalación de servicio telefónico para atender emergencias y su traslado efectivo.
- Diseñar un sistema de mejoramiento continuo de los servicios médicos del dispensario.

Contenido de la propuesta.

En consideración del alcance pretendido para el plan de mejoramiento del sistema de calidad del dispensario San Vicente de Bijahual, se establecen a continuación los responsables de la ejecución del mismo.

Las estrategias para el cumplimiento del plan de mejora de la gestión de la calidad en el centro médico San Vicente de Bijahual se detallan en el cuadro N°1, así mismo los beneficios que se obtendrán con la aplicación de los incisos que se mencionan a continuación:

Aumentar el personal médico del dispensario médico para brindar mayor cobertura a los pacientes en consulta externa, usuarios con mejor atención médica y/o evitar que dejen de ser atendidos.

Redistribuir la infraestructura del dispensario San Vicente de Bijahual, a favor de mejorar el área del centro de salud, brindar mayor comodidad a los pacientes y expender servicios médicos de excelente calidad.

Otra de las propuestas para mejorar la gestión de la calidad, es la implementación del servicio telefónico en el dispensario médico, esto nos permitirá una mayor fluidez de comunicación para establecer contacto con los centros de salud de mayor complejidad, además que se podrá coordinar los traslados de pacientes afiliados al Seguro Social Campesino de la comunidad antes mencionada hasta los hospitales.

Implementar un sistema de mejora continua, en el cual se evalué la calidad de la atención médica, vinculé a la comunidad con las actividades del centro de salud, satisfaga a los usuarios de consulta externa, y brindar un enfoque organizacional hacia la calidad.

Finalmente, el seguimiento que se le debe realizar a cada una de las estrategias diseñadas en la presente propuesta deberá ser evaluado en reuniones con los directivos y

todas las áreas involucradas del dispensario. Además, de registrar los avances y resultados obtenidos por la ejecución de los propuestos de trabajo.

El plan que se prepone en la presente investigación necesita ser monitoreado constantemente, mediante el sistema de mejora continua donde se busca que se involucre todo el personal médico, para que trabaje en vinculación con la comunidad, para de esta forma obtener los resultados planteados y que a través del tiempo el dispensario vaya adquiriendo un nuevo sistema de gestión de calidad donde le permita competir con otros centros de salud a nivel nacional e internacional, para que los niveles de insatisfacción cada vez sean menores (Anexo 3).

Estudio económico del dispensario médico "San Vicente de Bijahual".

En el dispensario Médico San Vicente del Bijahual se ha determinado que la mayor cantidad de la población que demanda sus servicios es la del sector vulnerable, que al carecer de ciertos recursos se sienten insatisfechos con los servicios recibidos, al determinar el análisis económico en salud se ha realizado una propuesta para que el centro médico mejore sus servicios, en un entorno donde los recursos son escasos, es importante considerar las distintas alternativas posibles.

Enfoque de la propuesta de mejora de la gestión de la calidad.

La propuesta de mejora de la gestión de la calidad es la consulta externa del dispensario San Vicente del Bijahual, esta tiene como meta lograr mejorar los estándares de atención a pacientes y su entera satisfacción. Esto lo vamos a conseguir de la siguiente manera: (Anexo 3)

Aumentar el recurso humano en el dispensario médico, gestión que estaría a cargo del director del dispensario médico, los perfiles serán: un médico en medicina general y una auxiliar de enfermería, solicitud que se remitiría a la Coordinación del

Seguro Social Campesino informando acerca del requerimiento de dicho personal sustentado por la alta demanda de pacientes.

Con el aumento de este personal lo que se busca es mejorar la calidad de los servicios que se brindan en el centro médico, cubrir la demanda de pacientes que asiste diariamente al dispensario, disminuir los tiempos de espera para acceder a la consulta, propuesta que se desarrollará en un corto plazo de alrededor de 3 meses, tiempo en el que organismo central se encargará de evaluar y a aprobar el requerimiento para la asignación de dicho personal.

Actualmente se encuentran afiliados 1800 personas al dispensario médico San Vicente del Bijahual correspondiente al Seguro Social Campesino Manabí, sin embargo debemos tomar en cuenta que las afiliaciones van aumentando de forma progresiva, de acuerdo a los nuevos miembros de cada familia, aparte de grupos familiares que migran hacia el sector por ser un área con fortalezas en agricultura y ganadería, de igual manera porque el aporte mensual es accesible y la cobertura es amplia para el jefe del hogar y sus descendiente, no solo cubre la consulta ambulatoria sino que también reciben beneficio de la consulta especializada en los distintos hospitales de mayor complejidad.

La inversión para este punto es directamente vinculada con el organismo principal donde ellos dependerá el salario del médico el cual es de $ 1.676 mensual teniendo un total anual de $20.112 el cual está establecido para el servidor público 7, y la auxiliar de enfermería $531 siendo un valor anual de $ 6.372, teniendo en cuenta que es rubro que esta normado a leyes de país, la inversión total para este fin es de un valor anual aproximado de $26.484.

El segundo punto del plan a ejecutar es la redistribución de la infraestructura del Dispensario San Vicente de Bijahual, el cual estará a cargo de la Jefatura del Seguro Social Campesino quien asignará el recurso económico, a esto se suma además la evaluación de los ingenieros civiles para determinar las dimensiones que se aumentaran para el nuevo consultorio y ampliación de la sala de espera, este propósito será a corto plazo, se estima 6 meses a partir del desembolsamiento de los recursos.

La redistribución de la infraestructura tendrá una inversión aproximada de $12.000, lo cual incluye construcción de base de hormigón, levantamiento de columnas y paredes, techo de zinc, cielo raso, piso de cerámica y pintura, sumado a esto se debe tomar en cuenta la implementación de equipos de oficina para los 2 servidores públicos, butacas para la sala de espera, implementos profesionales los cuales son: 2 fonendoscopio, 2 tensiómetros, 1 glucómetro, 2 tambores porta baja lenguas, 1 set de cirugía menor, entre otros materiales básicos de acuerdo a las necesidades del dispensario.

El objetivo de esto es organizar de manera efectiva las áreas con las que cuenta el dispensario médico San Vicente de Bijahual, para que los usuarios puedan sentirse en un ambiente cómodo y de confianza, logrando así la satisfacción del afiliado que es el propósito principal, así evitando las quejas frecuentes por parte de los pacientes y familiares por no tener las áreas adecuadas.

Es importante reconocer la colaboración de los directivos de este sector rural, ya que a pesar de sus escasos recursos económicos, mediante gestión grupal siempre apoyan para mejorar el diseño del dispensario, en este caso el aporte de parte de ellos con la mano de obra para pintar el dispensario y dejar una fachada acogedora para que ellos mismo se sientan en un ambiente de hogar, es muy importante.

Gestionar el sistema de comunicación satelital del dispensario, es otra de las propuestas, la cual ha estado en proceso para llevarse a cabo mediante acuerdo con la directiva de la comunidad para obtener un teléfono satelital con base en el consultorio del director médico del Dispensario San Vicente de Bijahual, pero en la actualidad el director se está encargado de gestionar lo cual tiene un valor estimado de $35.00 mensuales, anualmente esta cantidad asciende a los $420 dólares americanos, recurso que sería administrado por los comuneros de San Vicente de Bijahual.

Además el Seguro Social Campesino dentro de su gestión en informática como parte del desarrollo en comunicación se encuentra implementado sistemas que optimizan el trabajo de los profesionales médico, ya que la información es recopilada de manera electrónica, lo cual consigue ahorro de tiempo en búsqueda de carpetas en físico, se evita de pérdida de información física, reducción de espacios en las áreas de permite una mayor organización y la búsqueda inmediata del historial de cada paciente.

Con estos sistemas se fortalecerá todo el proceso de atención del paciente desde que es consultado por una atención de tipo ambulatoria hasta la derivación a un centro hospitalario de mayor complejidad, donde se proveen servicios desde laboratorio clínico, imagenología, rehabilitación física y toda la gama de especialidades de acuerdo al caso patológico del paciente.

A través de la instalación del sistema de comunicación lograremos trabajar en conjunto con entidades anexas al servicio de salud como lo es el ECU 911, el cual nos ayudará con la respuesta inmediata para el traslado de los pacientes críticos desde el dispensario médico hacia el hospital más cercano donde se pueda garantizar la vitalidad de dicho paciente.

La siguiente propuesta del plan está basada en adaptar un sistema de mejora continua en el dispensario médico San Vicente de Bijahual, el cual consiste en implementar un buzón de sugerencia, el cual estará ubicada en la sala de espera del dispensario donde los usuarios dejarán sus quejas, recomendaciones y observaciones de índole positiva y negativa, de cómo ha sido la experiencia recibida por el personal operativo.

También se realizará una encuesta semanal con el propósito de evaluar la calidad de atención que se le brinda, donde se tomaran cuenta aspectos como: el tiempo de espera, la capacidad de resolutiva del personal, el trato recibido, el entorno del dispensario, la relación médico-paciente, eficacia del tratamiento, con todos estos parámetros evaluaremos de manera permanente la calidad de los servicios brindados en el dispensario médico San Vicente de Bijahual.

La inversión de esta propuesta es mínima y se realiza con los recursos que ya cuenta el dispensario médico a través de sus dirigentes, su costo estimado de $60 anuales, el proceso lo llevará el personal a cargo del dispensario médico San Vicente de Bijahual quien evaluará los resultados, con esto podremos tomar decisiones en busca de mejorar permanentemente los estándares de calidad.

El objetivo de esto es saber cómo se siente el paciente frente la atención que reciben, evaluándolos si están satisfechos con cada servicio que se brinda, además que es la mejor manera de saber si estamos actuando de manera correcta frente a todas sus necesidades por las cual acuden al dispensario médico San Vicente de Bijahual.

El siguiente punto propuesto son las reuniones semanales con el personal operativo para analizar las fortalezas y debilidades del dispensario médico San Vicente de Bijahual, así como también del recurso humano que trabaja allí, para de esta forma

saber si ellos están cumpliendo con su labor profesional donde se refleje calidez y calidad.

Además los dirigentes de esta zona rural formaran parte de este proceso para expresar la eficiencia de este equipo profesional, donde será primordial para la evaluación y aseguramiento de la gestión de calidad, se llevará un control por escrito de cada una de las funciones y sugerencias para analizar en corto y mediano plazo si se está cumpliendo con los aspectos que desean mejorar.

Como última propuesta que consideramos que es necesaria es la capacitación del personal operativo en temas relacionados a relaciones humanas, atención al cliente, y temas afines con salud preventiva y sus programas, para esto se requiere que el director encargado del dispensario médico San Vicente de Bijahual, presente un oficio dirigido a la coordinación del Seguro Social Campesino de Manabí, para solicitar este tipo de capacitaciones y que se les brinde de manera trimestral.

El Seguro Social Campesino tiene una inversión para que su talento logre mejorar la relación con afiliados del dispensario, de igual manera que actualice sus conocimientos y esté con las tendencias actuales en prevención para competir con un sistema de gestión de calidad de acuerdo al sector de salud, siempre y cuando se tome en cuenta que el propósito principal es la satisfacción del paciente.

Cada uno de los puntos propuestos en este plan es de fácil ejecución, lo cual necesitan la gestión del director del dispensario médico San Vicente de Bijahual y trabajar en conjunto con su personal y la comunidad, el tiempo estimado en llevarse a cabo este proceso de evaluación es de un año de trabajo donde se analizarán constantemente los objetivos.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones

De acuerdo a este estudio en el dispensario médico San Vicente de Bijahual en la actualidad se presenta un alto de nivel de insatisfacción por los servicios brindados, los cuales no se ajustan a las expectativas de los usuarios, hecho que ha sido comprobado en esta investigación mediante parámetros acordes a una evaluación de la atención en toda su extensión.

La demanda de atención médica en este territorio de manera trimestral es de 290 pacientes según lo recopilado en el año 2016, conociendo esto, la tendencia al crecimiento de afiliación y la necesidad de atención medica cada vez es mayor, además que la capacidad del personal profesional en el Dispensario San Vicente de Bijahual es muy limitada, no permite que se brinde una atención con suma calidad.

La falta de recurso económico es otro de los factores adversos, debido a que la infraestructura con que actualmente se cuenta en el dispensario, no reúne las condiciones de comodidad para los usuarios, pacientes o familiares que se acercan a la atención médica. Es por esto que se planteó el plan de mejora que permitirá redistribuir las áreas de atención.

El aumento del recurso humano profesional permitirá extender la cobertura de salud a la cantidad de usuarios en San Vicente de Bijahual, con esto se pretende servir con niveles altos en calidad de atención y remediar todos los resultados negativos que obtuvieron en esta investigación.

Recomendaciones

Realizar un estricto seguimiento al plan de mejoramiento para que permita reducir todas las aristas que reflejaron insatisfacción en esta investigación como por ejemplo el tiempo de espera de los pacientes para recibir la atención por parte del médico, la disponibilidad de la historia clínica del usuario de forma oportuna, entre otras.

Se hace hincapié en sugerir a las autoridades del dispensario San Vicente de Bijahual aumentar el personal profesional médico de acuerdo a la demanda de los afiliados de dicho centro de salud, y brindar la satisfacción requerida por los usuarios, así mismo, para elevar los indicadores de calidad del centro médico.

Mejorar la gestión de los recursos económicos a favor de optimizar la infraestructura del dispensario médico, y de igual forma se pueda acceder a los servicios básicos (actualmente falta el servicio de telefonía, y la dotación de agua potable es de bajo nivel) y a todos los implementos necesarios.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Aguirre C, E. M. (2011). Análisis de satisfacción del usuario en consulta externa del servicio de medicina alterna y familiar. Quito.

Báez Saldaña, R., Gómez Zamora, C., López ELizondo, C., Molina Corona, H., Santillán Martínez, A., & Sánchez Hernández, J. (2013). Neumonía adquirida en la comunidad. Revisión y actualización con una perspectiva orientada a la calidad de la atención médica. *www.medigraphic.org.mcx*, 6-43.

Cardero, J. E. (2014). Nivel de Satisfacción de los pacientes atendidos en el Servicio de Urgencia del Centro de Diagnóstico Integral "Los Arales". *MEDISAN*.

Chang de la Rosa , M., Alemán Lage, M., Cañizares Pérez, M., & Ibarra, A. M. (2013). Satisfacción de los pacientes con la atención médica. *SCIELO*, 30-34.

Colunga Rodríguez, C., López Montoya, M. A., Aguayo Alcaraz, G., & Canales Muñoz, J. L. (2015). Calidad de atención y satisfacción del usuario con cita previa en medicina familiar de Guadalajara. *Scielo* , 25-29.

Coronado Zarco, R., Cruz Medina , E., & Macías Hernández , S. (2013). El contexto actual de la calidad en salud y sus indicadores. *Revista Mexicana de Medicina Física y Rehabilitación*, 26-33.

Coronado Zarco, R., Cruz Medina, E., Arellano Hernández , A., Nava Bringas , T. I., & Macías Hernández , S. I. (2015). El contexto actual de la calidad en salud y sus indicadores . *Revista Mexicana de Medicina Física y Rehabilitación* .

Domínguez, B. N. (2012). *Control de calidad de la atención de salud* . La Habana : Ciencias Médicas .

Fajardo Dolci, G., & Hernandez Torres, F. (2012). *Definiciones y conceptos fundamentales para el mejoramiento de la calidad de la atención a la calida* . México D.F.: D.R. Secretaria de Salud.

Flores, M. (2014). *Definiciones básicas de los indicadores de la gestión hospitalaria en venezuela 2014.* Venezuela: Over Blog .

Forrellat Barrios, M. (2014). Calidad en los servicios de salud un reto ineludible . *Revista Cubana de Hematología, Inmunología y Hemoterapia*, 179-83.

Gas, H. A. (2016). Evaluación de la calidad de la atención médica. Expectativas de los pacientes y de los trabajadores de las unidades médicas. *Salud Pública* , 28-32.

Gónzalez Quiñones , J., Restrepo Chavarriaga, G., Hernández Rojas , A., Saavedra Ternera, D., Galvis Gómez , C., & Pinzón Ramirez , J. (2014). Satisfacción de pacientes que acudieron al primer nivel de atención de Bogotá. *Rev. Salud Pública*, 871-884.

Hospital Santa Rosa . (2014). Disminución del tiempo de espera en consulta externa de pacientes asegurados .

Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, Seguro Campeniso. (2016). *Plan de Contigencia.* Manabí.

J.J. Mira, J. R.-M.-J. (2012). Causas de satisfacción y de insatisfacción de los pacientes en hospitales y atención primaria . *Psicología de las Salud*, 73-83.

JM, M. (2015). *El concepto de calidad en Iso 9000.*

Kasano, M. (2014). Evaluación de la calidad de registro de historias clínicas en consultorios externos del servicio de medicina interna de la Clínica Centenario Peruano Japonesa. *Revista de Investigación de UNMSM*.

M, L. (2013). Calidad de la atención de la salud desde la perspectiva del paciente. *Salud y Seguridad Social* .

Ministerio de Salud Pública . (2016).

Ministerio de Salud Publica . (2016). Manual de Modelo Integral de Salud-MAIS .

MINSAL . (2017). *Servicios de Salud, Unidad de enfermería.* El Salvador .

Mira, J. J., & Aranaz, J. (2014). La satisfacción del paciente como una medida del resultado de la atención sanitaria . *Medicina Clínica*, 26-33.

Organización Mundial de la Salud. (2014).

P., B. V. (2013). Evaluación de la satisfación del paciente con la atención recibida en un servicio de urgencia hospitalario y sus factores. *Revista Científica de la Sociedad Española de Medicina de Urgencias y Emergencias* , 171-176.

Pedraza Melo, N. A., Lavin Verástegui, J., González Tapia, A., & Bernal González, I. (2012). Factores determinantes en la calidad del servicio sanitario en México: Caso ABC . *Entramado*.

Pezoa, M. (2012). *Propuesta Metodológica para medir sastisfacción en usuarios de consultorios públicos.* Chile: www.gob.cl.

Rodriguez, C. R. (2013). Percepción de las relaciones médico-paciente, por parte de los usuarios externos de un Departamento de medicina. *Scielo Perú*, 39-43.

Salinas Oviedo, C., Laguna Calderon , J., & Mendoza Martinez, M. (2012). La satisfación laboral y su papel en la evaluación de la calidad medica . *Salud Pública de México*.

Sancho, M. G. (2015). *Atención Médica al final de la vida: conceptos y definiciones* . Madrid : Publicaciones de la Organización Médica Colegial de España.

Santana de Freitas, J., Baurer de Camargo Silva, A. E., Minamisava, R., Queiroz Bezerra, A. L., & Gomes de Sousa , M. R. (2014). Calidad de los cuidados de enfermería y satisfacción del paciente atendido en un hospital de enseñanza. *Rev. Latino-Am. Enfermagem*.

Satton, L. H., Fuentes García, R., Aguirre Hernández, R., & Ramírez de la Roche , O. F. (2012). *Expectativas y experencias de los usuarios del Sistema de Salud en Mexico: Un estudio de satisfación con la atención médica.* México, Distrito Federal.

Segredo Pérez, A. M., & Perdomo, V. (2012). La Medicina General Integral y su enfonque social y humanista. *Educación Medica Superior, Sociedad Cubana de Eduacadores en Ciencias de la Salud*.

Sosa , G., Sosa , C., & Gómez , A. (2012). Nivel de Satisfacción y Condicionantes de la Consulta de los Usuarios en los Servicios de Guardia Hospitalaria. *UNNE* .

Torres, F. H. (2012). *Definiciones y conceptos fundamentales para el mejoramiento de la calidad de la atención a la salud.* Mexico: D.R. Secretaria de Salud.

Vicuña, M. (2012). Nivel de satisfacción y disfunciones percibidas sobrela calidad de atención de los servicios obstétricos. *UAEM REDALYC*, 40-50.

Zafra-Tanaka, J. H. (2015). Problemas en la calidad de atención en salud: oportunidad de mejora. *Sociedad Científica San Fernando*.

ANEXOS

Anexo 1. Formulario de recolección de datos

EVALUACIÓN DE LAS PERCEPCIONES SOBRE CALIDAD DE SERVICIOS

1. Instrucciones

Piense en como lo hace la organización en estudio cuando se trata de brindar servicios al cliente e indique su percepción en cada pregunta del cuestionario. Por favor, indique el grado que usted piensa que la organización tiene al respecto a las características descritas en cada uno de los enunciados. Si usted siente que la característica no es totalmente satisfecha, encierre el número 1. Si cree que la característica es absolutamente satisfecha por la organización en estudio, encierre el número 7. Si su decisión no es muy definida, encierre uno de los números intermedios.

No existen respuestas correctas ni incorrectas, solo interesa obtener un número que realmente refleje lo que usted piensa respecto a las empresas que ofrecen una excelente calidad en el servicio.

2. **Cuestionario sobre percepciones**

Declaraciones sobre las percepciones de la dimensión de confiabilidad							
	1	**2**	**3**	**4**	**5**	**6**	**7**
Que el personal de informes, le brinde y explique de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en consulta externa							
Que la consulta con el médico se realiza en el horario programado.							
Que a atención se realice respetando la programación y el orden de llegada							
Que su historia clínica se encontró disponible para su atención							
Usted encontró citas disponibles y las obtuvo con facilidad							

Declaraciones sobre las percepciones de la dimensión de responsabilidad							
	1	**2**	**3**	**4**	**5**	**6**	**7**
La atención en caja o el módulo de admisión fue rápida.							
La atención para derivación de laboratorio fue rápida.							
La atención para derivación exámenes radiológicos fue rápida							
La atención en farmacia fue rápida							
Declaraciones sobre las percepciones de la dimensión de seguridad							
	1	**2**	**3**	**4**	**5**	**6**	**7**
Se respetó su privacidad durante su atención en el consultorio.							
El médico le realizó un examen físico completo y minucioso por el problema de salud por el cual fue atendido							
El médico le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas							
El médico que le ha atendido le inspiró confianza.							
Declaraciones sobre las percepciones de la dimensión de empatía							
	1	**2**	**3**	**4**	**5**	**6**	**7**
El personal de consulta externa le trató con amabilidad, respeto y paciencia							
El médico que le atendió le ha mostrado interés en solucionar su problema de salud.							
El médico le ha explicado a Ud. o a sus familiares su problema de salud o resultado de su atención							
El médico le ha explicado a Ud. o a sus familiares el tratamiento que recibirá: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos							
El médico le ha explicado a usted o a sus familiares los procedimientos o análisis que le realizarán.							
Declaraciones sobre las percepciones de la dimensión de bienes tangibles							
	1	**2**	**3**	**4**	**5**	**6**	**7**
Los carteles, letreros y flechas le parecen adecuados para orientar a los pacientes							
La consulta externa contó con personal para informar y orientar a los pacientes							
Los consultorios contaron con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención.							
El consultorio y la sala de espera se encontraron limpios y fueron cómodos							

ESCALA DE LIKERT

Para definir el nivel de expectativa de los usuarios que se tomaran en cuenta las puntuaciones de la escala de Likert (del 1 al 7), que permitirán medir el nivel de actitud por cada una de las dimensiones de la escala de Servqual, siendo las puntuaciones:

1 Extremadamente malo

2 Muy malo

3 Malo

4 Regular

5 Bueno

6 Muy bueno

7 Extremadamente bueno

Anexo 2. Solicitud para recolección de datos Dispensario San Vicente de Bijahual

Portoviejo, 2 de Junio del 2017

Sra. Dra. Isabel Pico

Directora del Dispensario San Vicente de Bijahual del Seguro Social Campesino

De mis consideraciones.

Yo Julio Patricio Cañarte Mero con C.I. 130825297-0, le doy a conocer mediante el presente, que estoy realizando el trabajo de titulación especial de la universidad de Guayaquil para obtener el título de Magister en Gerencia y Administración de Salud, para lo cual ha sido aprobado mi tema "GESTION DE CALIDAD EN LA CONSULTA EXTERNA DEL DISPENSARIO BIJAHUAL DEL CANTON PORTOVIEJO, MANABI". Requiero por favor se me permita la investigación y análisis de los datos del dispensario para la realización de mi trabajo para la titulación respectiva.

Esperando una respuesta favorable, de antemano le quedo agradecido.

Dr. Julio Cañarte

Dr. Julio Patricio Cañarte Mero
M.S.P. L22-F44-N135
C.I. 130825297-0

7/06/2017.

Anexo 3. Estrategias y beneficios de la propuesta de mejora de la gestión de calidad

Estrategia	Beneficios
Aumentar el personal médico del dispensario.	• Mayor cobertura de pacientes en consulta externa. • Usuarios con mejor atención médica. • Evitar que los usuarios no sean atendidos.
Redistribuir la infraestructura.	• Mejorar el área del centro de salud. • Mayor comodidad para pacientes y personal. • Servicios médicos de calidad.
Instalación de línea telefónica.	• Brindar mayor facilidades. • Mejorar la comunicación. • Coordinar los traslados de emergencia.
Implementar un sistema de mejora continua.	• Evaluar la calidad de la atención médica. • Vincular a la comunidad con las actividades del centro de salud. • Satisfacción del usuario. • Enfoque organizacional hacia la calidad.

Anexo 4. Matriz de la propuesta de mejora de la gestión de calidad

MATRIZ DE ENFOQUE DE LA PROPUESTA DE MEJORA DE LA GESTIÓN DE LA CALIDAD

IDENTIDAD DE LA PROPUESTA: MEJORA DE LA GESTIÓN DE CALIDAD EN CONSULTA EXTERNA DEL DISPENSARIO SAN VICENTE DE BIJAHUAL.					
META A LOGRAR: MEJORAR LOS ESTANDARES DE ATENCIÓN A PACIENTES Y SU SATISFACCIÓN.					
¿QUÉ? (Estrategias a desarrollar para disminuir el problema).	**¿QUIÉN? (Definición de los encargados del cumplimiento de la propuesta).**	**¿CUÁNDO? (Tiempo en el que sé deberá ejecutar la propuesta).**	**¿DÓNDE? (Identificar el lugar a realizar las actividades propuestas).**	**¿POR QUÉ? (Definición razonada de la conveniencia de la propuesta).**	**¿Cómo? (Detallar la forma en que se desarrollará la propuesta).**
Aumentar el número de recurso humano en el dispensario médico.	Directivos del dispensario.	Durante la jornada laboral.	Dispensario San Vicente de Bijahual.	Según la investigación realizada actualmente no se alcanza a cubrir la demanda de pacientes (1800 afiliados).	Mediante la gestión de talento humano, para reforzar los servicios brindados en el área de consulta externa del

					dispensario.
Redistribución de la infraestructura del dispensario San Vicente.	Directivos y personal médico del dispensario.	Durante la jornada laboral.	Dispensario San Vicente de Bijahual.	Los pacientes en el trabajo de campo realizado mostraron incomodidad en la utilización de las instalaciones del dispensario.	Organizar de manera efectiva las áreas que cuenta el dispensario, para que los usuarios puedan desplazarse de manera fácil y obtengan comodidad.
Gestionar el sistema de comunicación satelital del dispensario.	Directivos del dispensario.	Durante la jornada laboral.	Dispensario San Vicente de Bijahual.	La cobertura de sistemas de comunicación (vía telefónica) actual del dispensario es muy carente.	Derivar esfuerzos para la gestión de la instalación de un sistema de comunicación satelital.
Adaptar un sistema de	Directivos del	Durante la jornada	Dispensario San	Los continuos reclamos	Mediante el diseño de

mejora continua en el centro médico.	dispensario y personal médico.	laboral.	Vicente de Bijahual.	de los pacientes por una atención con estándares de calidad baja, son uno de los factores de consideración para la mejora.	un sistema de mejora continua, aplicar encuestas a los usuarios, para que valoren la atención medica obtenida en el dispensario médico San Vicente.
Reuniones semanales con el personal operativo.	Directivos del dispensario y personal operativo.	Durante la jornada laboral.	Dispensario San Vicente de Bijahual.	La medición y declaración de los inconvenientes presentados durante la jornada laboral, permite medir fortalezas y debilidades.	Convocar a reuniones para analizar las fortalezas y debilidades presentadas durante la jornada laboral de los médicos y cuerpo de enfermería.

Capacitación del personal operativo.	Directivos del dispensario y personal operativo.	Durante la jornada laboral.	Dispensario San Vicente de Bijahual.	Replicar las capacitaciones brindada por las autoridades (coordinador, supervisor médico) del IESS.	Generar charlas de temas de relaciones humanas y a usuarios, capacitación con medios audiovisuales en temas referentes a la salud preventiva.

URKUND

Urkund Analysis Result

Analysed Document: JULIO CAÑARTE FINAL URKUND.docx (D29652304)
Submitted: 2017-07-14 21:00:00
Submitted By: dr_canarte@hotmail.com
Significance: 1 %

Sources included in the report:

perfil 2 revision.docx (D12741930)

Instances where selected sources appear:

5

INTRODUCCIÓN

Los sistemas de gestión de calidad han sido diseñados para mejorar la atención en la salud de la población, mediante esquemas que son altamente complejos lo cual implica riesgos reales o potenciales que no están considerados en sus procesos de planeación. La combinación de procesos complejos, la innovación tecnológica y la interacción humana, forman un sistema moderno de atención a la salud, que dan como resultado beneficios importantes. La delimitación del problema está relacionada con los factores tales como: el factor económico, el cual delimita la atención a los pacientes ya que no se cuenta los implementos necesarios, aparte que la infraestructura no es adecuada para la capacidad de pacientes que se encuentran afiliados al centro de salud, lo que trae como consecuencia insatisfacción en los pacientes, otro de los factores que afecta a la calidad es el aumento de la población debido a que no se puede atender toda la demanda de pacientes por que no se cuenta con la suficiente cantidad de personal profesional médico en la entidad de salud. La formulación del problema está dada por la importancia de brindar una atención médica de mejor calidad, en la que se deben de tomar en cuenta varios aspectos, pero en el centro de salud este propósito de servir con un buen nivel de calidad ha ido disminuyendo constantemente, debido a factores económicos y

UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL
BIBLIOTECA GENERAL
MONS. LUIS DE TOLA Y AVILES

MSc. Ruth Carvajal de Lindao, EA
Directora General de Bibliotecas
14 JUL 2017