

**NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS QUE ACUDEN AL SERVICIO
DE CONSULTA MÉDICA EN LA ESE CENTRO DE SALUD SAN JOSÉ DE
LEIVA RESPECTO A LOS ATRIBUTOS DE CALIDAD E INFORMACIÓN
RECIBIDA POR EL PERSONAL DE LA ESE EN EL PERÍODO 2017**

**ERNESTO ENRIQUE FLORES ARÉVALO
ELIZABETH DEL CARMEN JURADO JURADO
JUAN DIEGO MUÑOZ ROSERO**

**UNIVERSIDAD CES Ë MEDELLÍN
FACULTAD DE MEDICINA
GRUPO DE INVESTIGACIÓN OBSERVATORIO DE SALUD PÚBLICA
ESPECIALIZACIÓN EN AUDITORÍA EN SALUD
SAN JUAN DE PASTO
2017**

**NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS QUE ACUDEN AL SERVICIO
DE CONSULTA MÉDICA EN LA ESE CENTRO DE SALUD SAN JOSÉ DE
LEIVA RESPECTO A LOS ATRIBUTOS DE CALIDAD E INFORMACIÓN
RECIBIDA POR EL PERSONAL DE LA ESE EN EL PERÍODO 2017**

**ERNESTO ENRIQUE FLORES ARÉVALO
ELIZABETH DEL CARMEN JURADO JURADO
JUAN DIEGO MUÑOZ ROSERO**

**Trabajo de Grado presentado como requisito parcial para
Optar el título de Especialista en Auditoría en Salud**

**Tutora:
Beatriz Elena Gómez V.**

**UNIVERSIDAD CES Ë MEDELLÍN
FACULTAD DE MEDICINA
GRUPO DE INVESTIGACIÓN OBSERVATORIO DE SALUD PÚBLICA
ESPECIALIZACIÓN EN AUDITORÍA EN SALUD
SAN JUAN DE PASTO
2017**

CONTENIDO

RESUMEN	7
1. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	9
1.1. Planteamiento del problema	9
1.2. Justificación	11
1.3. Pregunta de investigación	12
2. MARCO TEÓRICO	13
3. OBJETIVOS	19
3.1. Objetivo general	19
3.2. Objetivos específicos	19
4. METODOLOGÍA	20
4.1. Enfoque metodológico de la investigación	20
4.2. Tipo de estudio	20
4.3. Población	20
4.4. Diseño muestral	20
4.5. Descripción de variables	21
4.10. Plan de divulgación de los resultados	24
5. CONSIDERACIONES ÉTICAS	26
6. RESULTADOS	27
6.1. Características sociodemográficas	27
6.2. Percepción de los atributos de calidad	30
7. DISCUSIÓN	41
8. CONCLUSIONES	43
9. RECOMENDACIONES	44
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	45
ANEXOS	47

LISTA DE GRÁFICAS

- Gráfica 1. Distribución porcentual según edad de los pacientes atendidos en consulta médica en el Centro de Salud San José del municipio de Leiva 27
- Gráfica 2. Distribución porcentual estado civil de los pacientes atendidos en consulta médica en el Centro de Salud San José del municipio de Leiva 27
- Gráfica 3. Distribución porcentual del nivel educativo de los pacientes atendidos en consulta médica en el Centro de Salud San José del municipio de Leiva 28
- Gráfica 4. Distribución porcentual según estrato de los pacientes atendidos en consulta médica en el Centro de Salud San José del municipio de Leiva 28
- Gráfica 5. Distribución porcentual del régimen de salud de los pacientes atendidos en consulta médica en el Centro de Salud San José del municipio de Leiva 29
- Gráfica 6. Distribución porcentual de la procedencia de los pacientes atendidos en consulta médica en el Centro de Salud San José del municipio de Leiva 29
- Gráfica 7. Distribución porcentual según cuántas llamadas tuvo que hacer para conseguir su cita el paciente atendido en consulta médica en la E.S.E. Centro de Salud San José del municipio de Leiva 30
- Gráfica 8. Distribución porcentual después de atendida su llamada en cuánto tiempo le asignaron la cita médica según el paciente atendido en consulta médica en la E.S.E. Centro de Salud San José del municipio de Leiva 31
- Gráfica 9. Distribución porcentual después de solicitado el examen paraclínico cuánto tiempo le realizaron al paciente atendido en consulta médica en la E.S.E. Centro de Salud San José del municipio de Leiva 31

Gráfica 10. Distribución porcentual los medicamentos formulados fueron entregados en su totalidad a los pacientes atendidos en consulta médica en la E.S.E. Centro de Salud San José del municipio de Leiva	32
Gráfica 11. Distribución porcentual días transcurridos entre la asignación de la cita y la atención por parte del médico a los pacientes en la E.S.E. Centro de Salud San José del municipio de Leiva	32
Gráfica 12. Distribución porcentual tiempo que tuvo que esperar para efectuar su pago en la caja a los pacientes atendidos en consulta médica en la E.S.E. Centro de Salud San José del municipio de Leiva	33
Gráfica 13. Distribución porcentual el médico asignado lo atendió a los pacientes atendidos en consulta médica en la E.S.E. Centro de Salud San José del municipio de Leiva	33
Gráfica 14. Distribución porcentual tiempo tuvo que esperar para que le dispensaran los medicamentos en la farmacia a los pacientes atendidos en consulta médica en la E.S.E. Centro de Salud San José del municipio de Leiva	34
Gráfica 15. Distribución porcentual la institución le ofrece seguridad al paciente atendido en consulta médica en la E.S.E. Centro de Salud San José del municipio de Leiva	34
Gráfica 16. Distribución porcentual el médico posee conocimientos y habilidades para la atención a los pacientes en la E.S.E. Centro de Salud San José del municipio de Leiva	35
Gráfica 17. Distribución porcentual de la disponibilidad de medicamentos para los pacientes atendidos en consulta médica en la E.S.E. Centro de Salud San José del municipio de Leiva	35
Gráfica 18. Distribución porcentual del conocimiento del problema, tratamiento, cuidados y atención humanizada a los pacientes atendidos en consulta médica en la E.S.E. Centro de Salud San José del municipio de Leiva	36
Gráfica 19. Distribución porcentual del establecimiento de quejas, sugerencias y reclamos según los pacientes atendidos en consulta médica en la E.S.E. Centro de Salud San José del municipio de Leiva	38

- Gráfica 20. Distribución porcentual del cumplimiento en la atención médica a los pacientes atendidos en la E.S.E. Centro de Salud San José del municipio de Leiva 38
- Gráfica 21. Distribución porcentual de la realización de los trámites respectivos a los pacientes atendidos en consulta médica en la E.S.E. Centro de Salud San José del municipio de Leiva 39
- Gráfica 22. Distribución porcentual de la información recibida del personal a los pacientes atendidos en consulta médica en la E.S.E. Centro de Salud San José del municipio de Leiva 39

RESUMEN

La E.S.E. Centro de Salud San José del municipio de Leiva, perteneciente al Departamento de Nariño, es una institución de salud de primer nivel de atención, que brinda atención a los usuarios del área de influencia, pertenecientes al área urbana y rural de dicha localidad.

En la institución de salud, la mayor demanda está enfocada en las consultas médicas, siendo ésta una de las prioridades en salud, es así como la satisfacción de los usuarios juega un papel fundamental, al considerarse al usuario la parte fundamental del mismo, por tal motivo se considera que los atributos de calidad juegan un papel esencial en la atención que se brinden, es por ello que en el estudio se abordó esta temática.

En vista de la importancia que adquiere la atención médica, se realizó esta investigación que tuvo como finalidad determinar el nivel de satisfacción respecto a los atributos de calidad (accesibilidad, oportunidad, seguridad, pertinencia, continuidad) e información, en él se tuvieron en cuenta las características sociodemográficas, además la percepción de los usuarios respecto a la atención brindada.

El desarrollo del estudio se fundamentó en el paradigma cuantitativo, el tipo de estudio fue descriptivo, se contó con una población de 720 usuarios atendidos en consulta médica, se tomó el diseño muestral correspondiente a 276 clientes externos, quienes respondieron una encuesta enfocada en los objetivos establecidos. Los resultados del estudio evidenciaron aspectos positivos en cuanto a la accesibilidad, seguridad, pertinencia, continuidad, sin embargo, se encontraron dificultades en cuanto a la atención oportuna al momento de la cita, unido a ello la información que brinda el personal médico no es muy clara.

ABSTRACT

The E.S.E. Center of Health San Jose of Leiva's, belonging municipality to Nariño's Department, is an institution of health of the first level of attention, which offers attention to the users of the area of influence, belonging to the urban and rural area of the above mentioned locality.

In the institution of health, the major demand is focused in the medical consultations, being this one one of the priorities in health, is as well as the satisfaction of the users plays a fundamental paper, at the fundamental part of the same one considering to the user, for such a motive it thinks that the qualit attributes play an essential paper in the attention that is offered, is for it that in the study approached this subject matter.

In view of the importance that acquires the medical attention, there was realized this investigation that had as purpose determine the level of satisfaction with regard to the qualit attributes (accessibility, opportunity, safety, relevancy, continuity) and information, in him the characteristics were born in mind sociodemográficas, in addition the perception of the users with regard to the offered attention.

The development of the study was based on the quantitative paradigm, the type of study was descriptive, one possessed a population of 720 users attended in medical consultation, there took the sample design corresponding to 276 external clients, who answered a survey focused in the established aims. The results of the study demonstrated positive aspects as for the accessibility, safety, relevancy, continuity, nevertheless, they found difficulties as for the oportune attention to the moment of the appointment, joined it the information that offers the medical personnel is not very clear.

1. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.1. Planteamiento del problema

En la atención a los usuarios juega un papel fundamental la satisfacción, constituido como uno de los atributos de calidad, definida como "un proceso subjetivo que se mide con respecto de algo o de alguien, tiene relación con lo que se quiere o desea de ese objeto, con el cual se interactúa en espera de un efecto positivo o negativo. Es un factor predominante y esencial para determinar la calidad que ofrece un servicio de salud, además se constituye en el resultado y éxito alcanzado por el sistema, guardando relación directa entre la filosofía de la institución y las expectativas del usuario frente al servicio que demanda. Sirve como elemento de medida que orienta hacia resultados que deben favorecer la eficiencia y eficacia del servicio"(1).

En vista de la importancia que adquiere la satisfacción de la atención, estudios han demostrado que el 56 % de los usuarios encuestados manifiestan que la atención recibida en el servicio de consulta externa prestada por médico y auxiliares fue mala, el 20% regular, el 14 % buena, el 8% excelente y el 2% no opina. El 59% de los usuarios encuestados manifiestan que SI están satisfechos con la atención recibida. El 37% No están satisfechos. En esta fase de la investigación se observa que un alto porcentaje de insatisfacción y un notable número de quejas relacionadas con la atención recibida en el servicio de consulta externa; especialmente los servicios prestados por el personal médico y de enfermería+(2).

De la misma manera un estudio realizado en el Departamento de Nariño, indica que de los tres servicios evaluados, la calificación de oportuna en la asignación de cita, fue de oportuna, con un 62.1%, 74 % y 79.5 %, para consulta externa general (médico), consulta odontológica y protección específica y detección temprana (enfermería), respectivamente. La oportunidad de la atención, una vez asignada la cita, fue calificada como oportuna en un 53.1 % para el servicio de consulta externa general, 69.2 % consulta odontológica y 52.4 % protección específica y detección temprana (enfermería). La satisfacción global del usuario, fue calificada entre excelente (5,9 %), y buena (60,1 %)+(3)

En el estudio anterior se evidencia claramente la evaluación de la satisfacción de la atención en los usuarios atendidos en el servicio de consulta médica, siendo ésta de amplia utilidad para abordarlo en el mismo, puesto que a partir de ella se generó un plan de mejora fundamentado en los resultados.

Enfocándose a nivel particular en la institución sujeto de estudio, se considera que el entorno, la normatividad y el concepto de calidad que se debe aplicar en las

instituciones públicas, obligan a implementar procesos internos de mejoramiento continuo en la búsqueda del fortalecimiento y desarrollo institucional, el Centro de Salud San José de Leiva E.S.E (primer nivel) no ha sido ajeno en presentar deficiencias en la prestación de los servicios y en el caso específico del servicio de consulta externa, se han detectado debilidades que han demostrado mala calidad en la prestación del servicio.

Así mismo, se están incumpliendo algunos parámetros de la ley 100 de 1993, la resolución 412 de 2000 (normas técnicas y guías de atención), resolución 2003 de 2014 que hace referencia a las condiciones para habilitar servicios e implementar mejoramiento de calidad y normatividad relacionada con la calidad y satisfacción del usuario.

El Centro de Salud San José de Leiva, desde tiempos anteriores ha venido manejando una herramienta, la cual permitió a los usuarios que den su opinión o sugerencia respecto a la atención recibida a través del buzón de sugerencias, en él se ha podido identificar algunas de las debilidades que tiene la institución en la prestación de los servicios, es así como se ha logrado tomar algunas medidas correctivas pertinentes, pero a pesar de ello existe la preocupación por mejorar la calidad de atención de salud, además no existe un Programa de Gestión de la Calidad que le permita mejorar los procesos críticos, entre los cuales, el servicio de consulta médica se constituye como una de las más solicitadas por los usuarios, y por lo cual requiere de una pronta mejora.

De acuerdo a soportes históricos institucionales se puede mencionar que algunos de los factores que intervienen en la insatisfacción del usuario, están relacionado con el poco conocimiento de los procesos y procedimientos de la institución y la inadecuada comunicación con el usuario, siendo éstas las principales causas de la baja calidad en la atención y por ende la insatisfacción del usuario. Situación que se manifiesta por la escasa capacitación y retroalimentación permanente para los funcionarios involucrados en los procesos de atención en el servicio de consulta médica en la institución de salud y también por el compromiso o sentido de pertenencia por parte de algunos funcionarios. Además, se generó por la ausencia de una cultura enfocada a lograr una comunicación asertiva, lo cual no permitió una adecuada interrelación entre el usuario y el prestador del servicio, falta fortalecer los factores que contribuyan a lograr una atención humanizada.

La evolución del sistema de salud en Colombia es permanente, al igual que las necesidades y exigencias de los usuarios, quienes a la hora de demandar servicios reclaman calidad en los procesos que le suministran, al igual que exigen que el personal sea competente, comprometido y que actúe con humanidad.

Es por esta razón que se hace necesario medir el nivel o el grado de satisfacción de los usuarios frente al servicio de consulta médica del Centro de Salud San

José, para que la institución se encargue de implementar acciones para mejorar o mantener los resultados esperados.

Según lo anteriormente planteado, los criterios que se consideran más importantes de evaluar el nivel de satisfacción de los usuarios, enfocado en los atributos de calidad e información, tales como: acceso, oportunidad en la prestación del servicio, trato del profesional, trato del personal y calidad de información recibida por el equipo de salud responsable de la atención.

1.2. Justificación

La satisfacción de los usuarios es una valoración subjetiva del éxito alcanzado, se constituye en un elemento predominante de medidas que orientan hacia resultados que favorece la eficiencia y eficacia del servicio+ (4). De acuerdo a la definición planteada se decide abordar esta temática al considerar al usuario, como uno de los factores predominantes y esenciales para determinar la calidad del servicio prestado.

Al enfocarse en la atención al usuario se hace relación a la calidad del servicio prestado por las instituciones de salud, es así como se evaluará la satisfacción a través de unos rangos establecidos, permitiendo identificar cómo ha sido la atención en consulta médica por parte del personal que labora en dicha localidad.

Es así como se da amplia importancia a la satisfacción de los usuarios, en donde existe participación activa frente a la atención recibida en el servicio de Consulta Médica, por considerarse los de mayor cobertura, teniendo en cuenta a personas vinculadas al sistema de seguridad social en salud, en los diferentes regímenes de seguridad social en salud.

De la misma manera se evaluó el papel que ejerce el talento humano en la atención a los usuarios que está basado en el mejoramiento de la salud y calidad de vida, para lograr la satisfacción de los clientes potenciales y con ello permitiendo cumplir con el direccionamiento estratégico de la organización.

El valor del trabajo de investigación se estableció en la medida que se promueve la participación activa del usuario frente a una situación de carácter social, como es la atención en el servicio de consulta médica, incluir al usuario, es esencial para el mejoramiento de la calidad del servicio de salud, pues es quien se ve directamente afectado en su derecho de oportunidad a la asistencia sanitaria que provea atención suficiente, que le genere satisfacción y bienestar en su integralidad.

Al desarrollar el trabajo de investigación propuesto se evaluó el nivel de satisfacción de los usuarios que acuden al servicio de consulta médica en la E.S.E. Centro de Salud San José de Leiva respecto a los atributos de calidad e

información recibida por el personal de la E.S.E. en el período 2017, permitiendo identificar los factores que influyen en la calidad de la atención y con los hallazgos obtenidos plantear acciones de mejora que permitan el fortalecimiento de la atención ofrecida a los usuarios de dicha institución de salud.

Así mismo, se considera útil para la comunidad que asiste a la institución de salud, quienes tuvieron la oportunidad de expresar sus opiniones respecto a la atención recibida en el servicio de Consulta Médica, favoreciendo de esta manera la eficiencia en los servicios que se brindan; de igual manera fue útil para el personal que en él labora, porque tuvieron la oportunidad de analizar los resultados y con ello tomar los correctivos necesarios para lograr la satisfacción, finalmente porque se dio cumpliendo a los requerimientos establecidos por el Ministerio de Protección Social, en donde la satisfacción es parte fundamental de la empresa de salud.

El trabajo investigativo se consideró novedoso, porque a nivel del servicio de consulta médica no se han realizado estudios similares, además porque se dio cumplimiento a los requerimientos establecidos en los lineamientos legales, así mismo sirvió como referente bibliográfico para estudios con características similares.

1.3. Pregunta de investigación

¿Cuál es el nivel de satisfacción de los usuarios que acuden al servicio de consulta médica en la E.S.E. Centro de Salud San José de Leiva, respecto a los atributos de calidad e información recibida por el personal de la E.S.E. en el período 2016?

2. MARCO TEÓRICO

En el marco teórico se toma en cuenta algunas investigaciones realizadas con base en la temática establecida, por tal motivo se tendrá en cuenta a nivel mundial, nacional, regional y local.

En México se realizó un estudio titulado: *Percepción del cliente interno y externo sobre la calidad de los servicios en el Hospital General de Cárdenas, Tabasco, 2011*. Se aplicó un estudio observacional, descriptivo y de corte transversal durante el periodo abril - mayo de 2011.

En cuanto a los atributos de calidad, se tuvo en cuenta la oportunidad en la atención *se encontró que el tiempo de espera para recibir la consulta externa fue superior al establecido (20 a 40 minutos), siendo en el estudio superior a esta cifra, que se ve afectado por otros factores como la saturación de la consulta, exagerada anticipación de la llegada de los pacientes, multiplicidad de funciones del personal médico, entre otros, que inciden en la opinión que los usuarios manifiesten respecto a la calidad de atención*(5).

El estudio hace referencia a uno de los atributos de calidad que se tendrán en cuenta en el estudio, por tal motivo es un aporte desde el punto de vista teórico, metodológico y de resultados, facilitándose para la interpretación de los resultados en el aparte de discusión.

De igual manera en la Universidad Autónoma de Nuevo León, se realizó el estudio titulado: *Satisfacción de los usuarios de consulta externa de una institución de seguridad social en Guadalupe Nuevo León*, en él se encontró que *el trato en el área de admisión, el trato al ser recibido por el médico, 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*(6).

El estudio anterior es un aporte, porque en él se está abordando dos de los atributos de calidad como son la accesibilidad y la oportunidad, los cuales serán tomados como referencia para el desarrollo de la investigación.

En España, la investigación titulada: *Satisfacción de los pacientes atendidos en una consulta externa de medicina preventiva*, se concluyó que *el nivel de satisfacción manifestado por los pacientes es bueno, si bien factores como la*

señalización y el tiempo de espera son claramente mejorables al incrementar la señalización del servicio en el hospital y al introducir modificaciones en la gestión de citas+(7).

A nivel nacional, se tomó como referencia el estudio realizado en Manizales, en donde se concluye que %al 56 % de los usuarios encuestados manifiestan que la atención recibida en el servicio de consulta externa prestada por médico y auxiliares fue mala, el 20% regular, el 14 % buena, el 8% excelente y el 2% no opina. El 59% de los usuarios encuestados manifiestan que Si están satisfechos con la atención recibida. El 37% No están satisfechos. En esta fase de la investigación se observa que un alto porcentaje de insatisfacción y un notable número de quejas relacionadas con la atención recibida en el servicio de consulta externa; especialmente los servicios prestados por el personal médico y de enfermería+(2).

Otro estudio es el titulado: la %percepción de la calidad de atención por el usuario de consulta externa del Centro de Salud Villa Candelaria+. En él se tuvo en cuenta las dimensiones de accesibilidad (tiempos de espera), estructura (comodidades), proceso (relaciones interpersonales) y resultado de la atención médica (satisfacción). Se encontró que el tiempo de espera en general es prolongado. En el 90% de los casos supera los 30 minutos de tiempo, el 64% se quejaron de tiempos largos de espera, el 58% también se quejaron de la falta de comodidades. Aunque la calidad de atención médica fue percibida como buena por el 90% de los encuestados, la satisfacción por el trato recibido fue del 73% de los encuestados (8).

Es pertinente mencionar que en el estudio se mencionan aspectos que tienen relación directa con la investigación, por lo que se hace énfasis en los atributos de calidad, que serán tenidos en cuenta en el desarrollo del mismo.

A nivel regional se encontró el estudio realizado en la Universidad Mariana, se realizó el estudio titulado: %satisfacción del usuario en consulta externa de un centro de salud+, al respecto se encontró que %de los tres servicios evaluados, la calificación de oportunidad en la asignación de cita, fue de oportuna, con un 62.1%, 74 % y 79.5 %, para consulta externa general (médico), consulta odontológica y protección específica y detección temprana (enfermería), respectivamente.

Analizando el mismo criterio por procedencia, los resultados arrojan que los usuarios del sector urbano, consideraron que la asignación de citas era oportuna (76 %) mientras que los del sector rural le dieron una calificación del 65 %; es decir, hay un mayor porcentaje de usuarios en el sector rural que consideran que la asignación de citas es inoportuna.

La oportunidad de la atención, una vez asignada la cita, fue calificada como oportuna en un 53.1 % para el servicio de consulta externa general, 69.2 % consulta odontológica y 52.4 % protección específica y detección temprana (enfermería). La satisfacción global del usuario, fue calificada entre excelente (5,9 %), y buena (60,1 %)+(3).

En el estudio anterior se evidencia claramente la evaluación de la satisfacción de la atención en los usuarios atendidos en el servicio de consulta médica, siendo ésta de amplia utilidad para abordarla en el mismo.

Los estudios anteriores serán tenidos en cuenta en el desarrollo de la investigación, siendo ésta aplicable y contribuyendo de alguna manera en la evaluación de la satisfacción de la atención.

En el estudio se tendrá en cuenta la satisfacción de los usuarios, es así como el Sistema General de Seguridad Social en Salud, adoptó como uno de sus principios fundamentales la calidad en la prestación de los servicios y la eficiencia en la gestión, los cuales por ser evaluados apropiadamente deben ser calificados, de una u otra forma por el usuario de los servicios. Cuando se hace referencia a los usuarios, nos referimos tanto al cliente externo de los servicios como al cliente interno de los productos y servicios intermedios que se generan en los diferentes subprocesos o actividades de la atención en salud+(9).

El decreto reglamentario del Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad, incluye como uno de sus componentes obligatorios por parte de la aseguradora y prestadores de servicios de salud, la evaluación de satisfacción de las necesidades y expectativas de los usuarios, consolidando en la práctica de la atención en salud, los conceptos expuestos.

En este aspecto se tiene en cuenta para que sirve medir la satisfacción del usuario, es el conjunto de actividades necesarias que debe realizar el prestador de los servicios de salud, para conocer en forma técnica y objetiva, la percepción que tienen los usuarios de la calidad, eficiencia, eficacia, efectividad y calidez de la atención en los servicios que han recibido.

El objeto del proceso es:

- Establecer como una herramienta administrativa de apoyo a la dirección de la institución, mecanismos que les permitan conocer las percepciones sobre el servicio y los conceptos de la calidad del mismo que se ha formado el usuario, con los cuales pueda diseñar servicios y productos que respondan efectivamente a sus necesidades y expectativas, como base de una administración hospitalaria centrada en el servicio al cliente.

- Identificar las necesidades, expectativas y deseos de los usuarios en relación con los servicios ofrecidos por la institución e identificar sus prioridades.
- Conocer cuál es el grado de calidad de los servicios recibidos, éstos desde la perspectiva de los usuarios.
- Canalizar la información sobre aspectos que los usuarios perciben como críticas en la prestación de los servicios.
- Identificar aspectos críticos que determinan la calidad de los servicios ofrecidos, precisan fortalezas y debilidades.
- Sensibilizar a la empresa sobre la importancia de algunos elementos del servicio que está considerando para el diseño y programación de los servicios.
- Realimentar a la institución para el establecimiento de planes de mejoramiento continuo de los servicios.
- Sintonizar a los trabajadores con los usuarios y demostrarles a todos ellos lo importante que es su opinión para la organización.

El deber ser de la evaluación de la calidad en la Gerencia de Servicio, es que se evalúen todos los servicios y unidades funcionales del Hospital E.S.E. con las cuales de una forma directa entra el usuario en contacto a lo largo de la cadena de servicio. Sin embargo, el decreto 4252 sobre los requisitos esenciales que debe cumplir el Prestador de los Servicios de Atención en Salud, hace un especial énfasis sobre la existencia, aplicación y evaluación de las encuestas de satisfacción del cliente interno y externo.

En el caso en particular se tendrá en cuenta el % Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad en Salud, SOGCS, en Colombia, ha definido los procesos de auditoría para el mejoramiento de la calidad de la atención en salud, que deben desarrollar las instituciones prestadoras de servicios de salud y las Empresas Promotoras de Salud, EPS, definidas en el Artículo 181 de la Ley 100 de 1993, para generar, mantener y mejorar una provisión de servicios accesibles y equitativos con nivel profesional óptimo, teniendo en cuenta el balance entre beneficios, riesgos y costos y lograr la adhesión y la satisfacción de los usuarios+(10)

Así mismo, con los planteamientos del Decreto número 1011 de 2006, por el cual se establece el Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad en la atención de salud del sistema general de seguridad social en salud. En él se define la % atención en salud como los servicios que se prestan al usuario en el marco de los procesos propios del aseguramiento, así como las actividades, procedimientos e intervenciones asistenciales en las fases de promoción y prevención, diagnóstico,

tratamiento y rehabilitación que se prestan a toda la población. Igualmente, cataloga como prestadores de servicios de salud a las instituciones prestadoras de servicios de salud (IPS), a los profesionales independientes de salud, a los servicios de transporte especial de pacientes y a los grupos de práctica profesional que cuentan con infraestructura.

Accesibilidad. Es la posibilidad que tiene el usuario de utilizar los servicios de salud que le garantiza el Sistema General de Seguridad Social en Salud (11).

Así mismo, se hace referencia a la facilidad con que la atención sanitaria puede obtenerse en relación con los aspectos organizacionales, económicos y culturales. En todo caso es importante saber si llega a quién la necesita y cuando la necesita. Un indicador importante en relación a la accesibilidad es la cobertura en los diferentes programas y servicios que se brindan en la institución de salud

Oportunidad. Es la posibilidad que tiene el usuario de obtener los servicios que requiere, sin que se presenten retrasos que pongan en riesgo su vida o su salud. Esta característica se relaciona con la organización de la oferta de servicios en relación con la demanda y con el nivel de coordinación institucional para gestionar el acceso a los servicios (11).

Seguridad. Es el conjunto de elementos estructurales, procesos, instrumentos y metodologías basadas en evidencias científicamente probadas que propenden por minimizar el riesgo de sufrir un evento adverso en el proceso de atención de salud o de mitigar sus consecuencias (11).

Pertinencia. Es el grado en el cual los usuarios obtienen los servicios que requieren, con la mejor utilización de los recursos de acuerdo con la evidencia científica y sus efectos secundarios son menores que los beneficios potenciales (11).

Continuidad. Es el grado en el cual los usuarios reciben las intervenciones requeridas, mediante una secuencia lógica y racional de actividades, basada en el conocimiento científico+(11).

Atención Humanizada. Es la imagen que se refleja por parte de la organización de salud al paciente, contribuir al bienestar del ser humano y sobre todo aplicar la interacción con los diferentes factores, permitiéndole lograr su recuperación o bienestar+(11).

Evaluar la calidad de la atención desde la perspectiva del usuario es cada vez más común, pues permite, mediante un proceso de investigación relativamente rápido, obtener un conjunto de conceptos y actitudes asociados en relación con la atención recibida, con los cuales se adquiere información que beneficia a la

entidad prestadora de los servicios de salud, a los prestadores directos y a los usuarios mismos en sus necesidades y expectativas+(12).

En los atributos de calidad se hace referencia a la satisfacción del usuario, se define como %un proceso subjetivo que se mide con respecto de algo o de alguien, tiene relación con lo que se quiere o desea de ese objeto, con el cual se interactúa en espera de un efecto positivo o negativo. Es un factor predominante y esencial para determinar la calidad que ofrece un servicio de salud, además se constituye en el resultado y éxito alcanzado por el sistema, guardando relación directa entre la filosofía de la institución y las expectativas del usuario frente al servicio que demanda. Sirve como elemento de medida que orienta hacia resultados que deben favorecer la eficiencia y eficacia del servicio+(1).

En los aspectos legales, también se tendrán en cuenta los siguientes lineamientos:

Ley 100 de 1993. La Ley 100 de 1993, en su artículo 153 sobre el tema de la calidad, prevé que el Sistema General de Seguridad Social debe establecer mecanismos de control de los servicios para garantizar a los usuarios la calidad en la atención oportuna, personalizada, humanizada, integral, continua y de acuerdo con estándares aceptados en la práctica profesional (13).

Decreto 0903 de 2014. En el artículo 1, el objeto. El presente decreto tiene por objeto dictar disposiciones y realizar ajustes al sistema único de acreditación en salud, como componente del sistema obligatorio de garantía de calidad de la atención en salud, así como definir reglas para su operación en los sistemas generales de seguridad social en salud y riesgos laborales (14).

Ley 1438 de 2011 (19 de enero): por medio de la cual se reforma el Sistema General de Seguridad Social en Salud.

Esta ley tiene como objeto el fortalecimiento del Sistema General de Seguridad Social en Salud, a través de un modelo de prestación del servicio público en salud que en el marco de la estrategia Atención Primaria en Salud permita la acción coordinada del Estado, las instituciones y la sociedad para el mejoramiento de la salud y la creación de un ambiente sano y saludable, que brinde servicios de mayor calidad, incluyente y equitativo, donde el centro y objetivo de todos los esfuerzos sean los residentes en el país.

Se incluyen disposiciones para establecer la unificación del Plan de Beneficios para todos los residentes, la universalidad del aseguramiento y la garantía de portabilidad o prestación de los beneficios en cualquier lugar del país, en un marco de sostenibilidad financiera.

Decreto 1011 de 2006, que reglamentó el Sistema Obligatorio de Garantía de la calidad, incluye como uno de sus componentes obligatorios por parte de la

aseguradora y prestadores de servicios de salud, la evaluación de satisfacción de las necesidades y expectativas de los usuarios, consolidando en la práctica de la atención en salud, los conceptos expuestos+(11).

3. OBJETIVOS

3.1. Objetivo general

Determinar el nivel de satisfacción de los usuarios que acuden al servicio de consulta médica en la E.S.E. Centro de Salud San José de Leiva, respecto a los atributos de calidad e información recibida por el personal de la E.S.E. en el período 2016.

3.2. Objetivos específicos

- Identificar las características sociodemográficas de los usuarios que acuden al servicio de consulta médica de la E.S.E. Centro de Salud San José de Leiva.
- Determinar la percepción de los usuarios respecto a la atención brindada por el personal de consulta médica con respecto a los atributos de calidad.
- Identificar la percepción que tienen los pacientes atendidos en el servicio de consulta médica en la E.S.E. Centro de Salud San José de Leiva.

4. METODOLOGÍA

4.1. Enfoque metodológico de la investigación

En la investigación se abordó el paradigma cuantitativo, parte de la formulación de variables seleccionadas en forma específica y limitada que sirven para el problema a investigarse, el tipo de análisis que en ella se hace es de corte estadístico en base a modelos de cantidad el cual se enfoca en datos porcentuales+ (15). Lo anterior, con la finalidad de tabular y analizar los datos obtenidos de la aplicación de la encuesta respectiva, respecto a las características sociodemográficas y los atributos de calidad (accesibilidad, oportunidad, trato digno, información, seguridad, pertinencia, continuidad), para finalmente proceder al diseño del plan de mejora.

4.2. Tipo de estudio

El tipo de estudio fue descriptivo, porque se evalúan cada una de las variables e indicadores que se encuentran implícitos en el problema de estudio, para luego describir valorativamente los rasgos que caracterizan a cada una de esas variables+ (16). En el estudio se detallaron los hallazgos, enfocándose en la información que suministre el cliente externo frente a la atención recibida basada en los atributos de calidad.

El diseño del estudio es transversal, ya que a través de la aplicación de las encuestas se identificó cada uno de los aspectos evaluados en el desarrollo del estudio, permitiendo describir el estado del fenómeno estudiado en un momento determinado.

4.3. Población

En el estudio se tomó como población el número de usuarios atendidos en consulta médica durante un período determinado de un mes, conformado por 720 usuarios atendidos en consulta médica.

4.4. Diseño muestral

Para la selección de la muestra del cliente interno se tuvo en cuenta la siguiente fórmula:

$$n = \frac{N \times Z^2 \times P \times Q}{(N - 1) \times e^2 + Z^2 \times P \times Q}$$

Z = 1.96 = 95% Grado de confiabilidad del 95%.
P = Probabilidad de éxito
Q = Probabilidad de fracaso
P = Q = 0.5 = 5%
e = 0.5 = 5% margen de error
N = 720 usuarios

Aplicando la fórmula se establece:

$$n = \frac{720 \times (1.96)^2 \times 0.5 \times 0.5}{(720-1) \times 0.05^2 + (1.96)^2 \times 0.5 \times 0.5}$$

$$n = \frac{720 \times 3.8416 \times 0.25}{719 \times 0.0025 + (3.8416) \times 0.25} = 276$$

n = 276 clientes externos

4.5. Descripción de variables

En la investigación se tuvieron en cuenta las siguientes variables:

Características sociodemográficas. Son los diferentes aspectos que se destacan en una comunidad: edad, estado civil, estrato socioeconómico, procedencia y régimen de seguridad social en salud.

Atributos de calidad.

Accesibilidad: Posibilidad que tiene el Usuario para utilizar los servicios de salud.

Oportunidad: Posibilidad que tiene el Usuario de obtener los servicios que requiere sin que se presenten retrasos que pongan en riesgo su vida o su salud.

Seguridad: Conjunto de elementos estructurales, procesos, instrumentos y metodología que minimizan el riesgo de sufrir eventos adversos durante la atención.

Pertinencia: Garantía que los usuarios reciban los servicios que requieren.

Continuidad: Garantía que los usuarios reciben las intervenciones requeridas mediante la secuencia lógica y racional de actividades basadas en el conocimiento científico y sin interrupciones innecesarias.

Información. Aspectos que tiene relación con lo que se informa dentro de la consulta médica, enfocándose en los tratamientos a seguir y atención en el mismo.

Tabla de variables

N°	VARIABLE	DEFINICIÓN	NATURALEZA	NIVEL DE MEDICIÓN	UNIDAD DE MEDIDA	CATEGORIZACIÓN
1	Edad	Años cumplidos	Cuantitativa	Razón/discreta	años	NA
2	Estado civil	Es la situación de las personas determinadas por las relaciones de familia	Cualitativa	Nominal	NA	Soltera Casado Divorciado Viudo Unión libre
3	Estrato socioeconómico	Es la valoración que se da a la ubicación y aspectos que tiene la vivienda.	Cuantitativa	Ordinal	NA	Uno Dos Tres Cuatro
4	Escolaridad	Es el grado de estudios que tiene una persona	Cualitativa	Nominal	NA	Ninguno Primaria Secundaria Técnico Universitario Otro
5	Procedencia	Es el lugar donde habita una persona	Cualitativa	Nominal	NA	Rural Urbana
6	Régimen de seguridad social en salud	Es la vinculación al sistema de seguridad social en salud	Cualitativa	Nominal	NA	Contributivo Subsidiado
7	Accesibilidad	Posibilidad que tiene el usuario para utilizar los servicios de salud	Cuantitativa	Nominal	NA	-Llamadas para conseguir la cita -Tiempo de asignación de la cita -Solicitud de paraclínicos en cuánto tiempo le realizaron - Medicamentos fueron entregados en la totalidad
8	Oportunidad	Posibilidad que tiene el usuario de obtener los servicios que	Cuantitativa	Nominal	Días	-Días transcurridos entre la asignación de la

		requiere sin que ponga en riesgo su vida o salud				cita y la atención por parte del médico -Tiempo en esperar para efectuar pago en caja -Médico asignado lo atendió -Tiempo de espera en dispensación
9	Seguridad	Conjunto de elementos que contribuyen a la prevención de eventos adversos	Cuantitativa	Nominal	NA	Seguridad para el paciente Conocimientos y habilidades Atención médica Disponibilidad de medicamentos
10	Pertinencia	Garantía que los usuarios reciban los servicios que requieren	Cuantitativa	Nominal	NA	Problema Tratamiento y cuidados Quejas, sugerencias y reclamos Atención humanizada
11	Continuidad	Garantía que los usuarios reciben de las intervenciones	Cuantitativa	Nominal	NA	Cumplimiento Trámites Dudas
12	Información	Son los mensajes que brindan a los usuarios en la atención en salud	Cuantitativa	Nominal	NA	Medico tratante Personal de enfermería Personal administrativo Personal de farmacia Personal de laboratorio

4.6. Técnicas de recolección de información

Se aplicó una encuesta, definida como una serie de preguntas que se realiza a una muestra de sujetos representativos de un colectivo más amplio, utilizando procedimientos estandarizados de interrogación con intención de obtener mediciones cuantitativas de una gran variedad de características objetivas y subjetivas de la población+ (17), en la investigación se aplicó una encuesta al usuario con la finalidad de identificar las características sociodemográficas y la percepción basada en los atributos de calidad.

El instrumento de recolección de la información fue el cuestionario, para ello se diseñó una serie de preguntas con opción de única respuesta con la finalidad de evaluar la satisfacción de la atención basada en los atributos de calidad, tales como:

accesibilidad, oportunidad, seguridad, pertinencia, continuidad e información brindada por el personal médico.

El proceso de obtención de la información fue personalizado, después de la cita médica que haya asistido el usuario respondió las respectivas preguntas relacionadas con la atención, pretendiendo que lo que suministren permita el logro de los objetivos.

4.7. Prueba piloto

Con la finalidad de validar el instrumento se aplicó una prueba piloto en una E.S.E. con características similares, por tal motivo se aplicó el 10% de la muestra representativa, es decir 27 encuestas a usuarios, en él se encontró que el diseño de la encuesta tuvo alguna dificultad en la comprensión de las preguntas, por tal motivo se cambió la respectiva redacción, lo que contribuyó para que sea efectiva y se logre el objetivo planteado en el mismo.

4.8. Control de errores y sesgos

En el estudio para controlar los errores y sesgos, se explicó a los usuarios que la información que suministren no tiene ningún tipo de interferencia en la atención que se brinde en consulta médica, más aún si se tiene en cuenta que los aportes que ellos suministren fueron de total confidencialidad, por tal motivo, se requirió de la confianza al momento de suministrar la información respectiva.

4.9. Técnicas de procesamiento y análisis de datos

El proceso de análisis, interpretación de datos recolectados se realizó a través del programa estadístico SPSS versión 21 gratuita, creando una base de datos, posterior a ello se obtuvieron datos de distribución porcentual, así mismo se tuvo en cuenta el nivel de confiabilidad.

El proceso de análisis de resultados se realizó a través de la elaboración de cuadros de distribución porcentual acompañados de gráficas estadísticas, posterior a ello se elaboró la interpretación de resultados, para finalmente realizar la discusión de los resultados.

4.10. Plan de divulgación de los resultados

El medio de divulgación de los resultados fue la elaboración del informe final y publicarlo vía internet en una página indexada y de alta confidencialidad,

pretendiendo con ello aportar desde la investigación a la salud de los trabajadores de las instituciones de salud.

5. CONSIDERACIONES ÉTICAS

En el estudio se tuvo en cuenta la resolución 8430 de 1993, en la cual se basó en las investigaciones donde intervienen seres humanos, por ello el presente estudio se tomaron los siguientes fundamentos éticos planteados, así:

Í Artículo 5. En toda investigación en la que el ser humano sea sujeto de estudio, deberá prevalecer el criterio del respeto a su dignidad y la protección de sus derechos y su bienestar.

Artículo 6. La investigación que se realice en seres humanos se deberá desarrollar conforme a los siguientes criterios:

- a. Se ajustará a los principios científicos y éticos que la justifiquen.
- b. Se realizará solo cuando el conocimiento que se pretende producir no pueda obtenerse por otro medio idóneo.
- c. Deberá prevalecer la seguridad de los beneficiarios y expresar claramente los riesgos (mínimos).
- d. Contará con el Consentimiento Informado y por escrito del sujeto de investigación o su representante legal con las excepciones dispuestas en la presente resolución.
- e. Deberá ser realizada por profesionales con conocimiento y experiencia para cuidar la integridad del ser humano bajo la responsabilidad de una entidad de salud, supervisada por las autoridades de salud, siempre y cuando cuenten con los recursos humanos y materiales necesarios que garanticen el bienestar del sujeto de investigación.

Artículo 11. Para efectos de este reglamento la investigación se clasifica en:

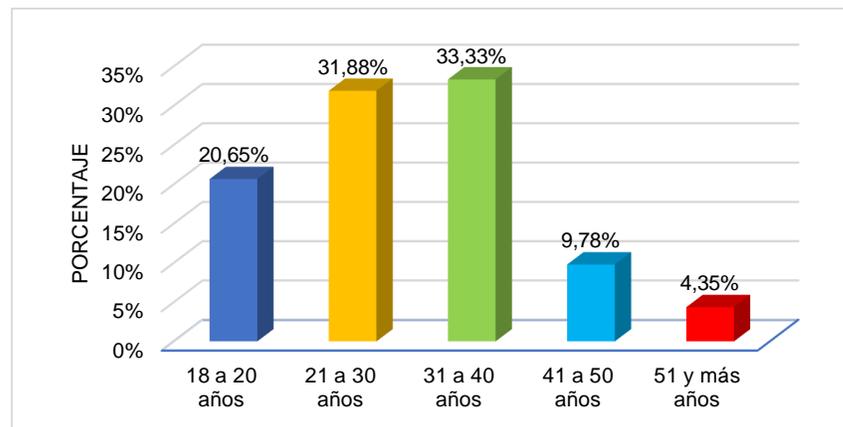
a) Investigación sin riesgo: porque se emplearán técnicas y métodos de investigación en los que no se realiza ninguna intervención o modificación intencionada de las variables biológicas, fisiológicas, psicológicas o sociales de los individuos que participan en el estudio, entre los que se consideran: revisión de historias clínicas, entrevistas, cuestionarios y otros en los que no se le identifique ni se traten aspectos sensitivos de su conducta.

Artículo 14. Se entiende por Consentimiento Informado el acuerdo por escrito, mediante el cual el sujeto de investigación o en su caso, su representante legal, autoriza su participación en la investigación, con pleno conocimiento de la naturaleza de los procedimientos, beneficios y riesgos a que se someterá, con la capacidad de libre elección y sin coacción alguna (18).

6. RESULTADOS

6.1. Características sociodemográficas

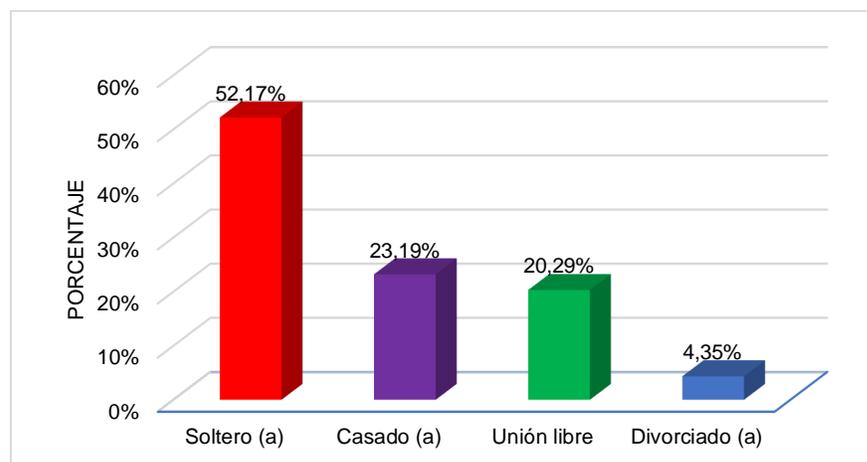
Gráfica 1. Distribución porcentual según edad de los pacientes atendidos en consulta médica en el Centro de Salud San José del municipio de Leiva



Fuente: la presente investigación . año 2017

En la gráfica anterior se hace referencia a la edad de los pacientes atendidos en consulta médica, encontrándose que la mayoría se encuentran incluidos en el grupo de 21 a 30 años con el 31.38% y de 31 a 40 años con el 33.33%, en menor proporción se encuentran los menores de 20 años y los de 41 y más años.

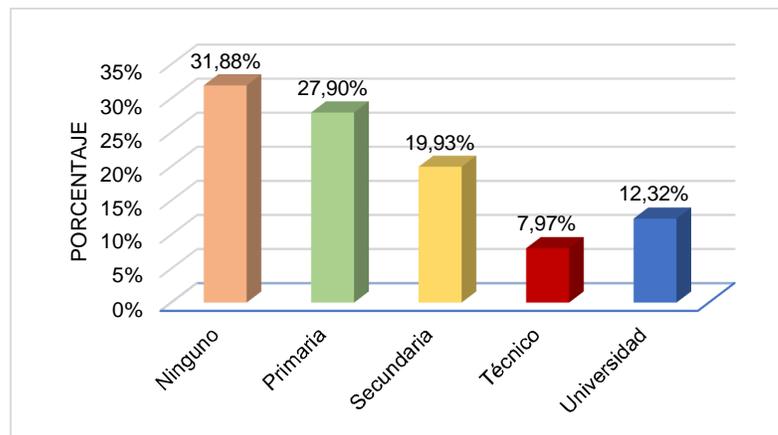
Gráfica 2. Distribución porcentual estado civil de los pacientes atendidos en consulta médica en el Centro de Salud San José del municipio de Leiva



Fuente: la presente investigación . año 2017

El estado civil de los pacientes atendidos en consulta médica del Centro de Salud San José del municipio de Leiva, está representado en un 52.17% soltero (a), seguido por los casados, unión libre y divorciados. Los datos indican que existe un alto porcentaje de pacientes solteros que asisten a la institución de salud para recibir atención médica.

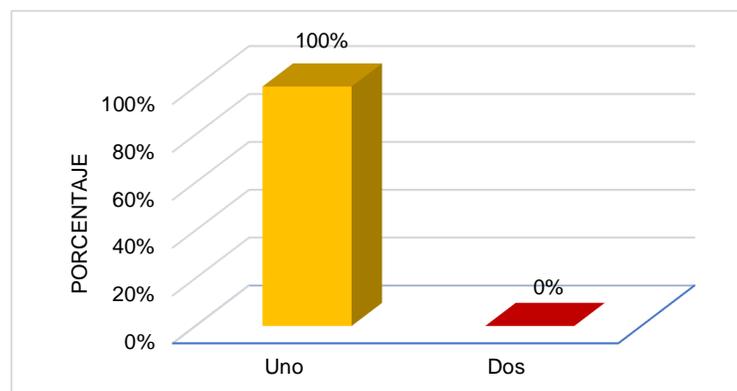
Gráfica 3. Distribución porcentual del nivel educativo de los pacientes atendidos en consulta médica en el Centro de Salud San José del municipio de Leiva



Fuente: la presente investigación . año 2017

El nivel educativo de los pacientes atendidos en consulta médica en la institución de salud está representado en un 31.88% ningún nivel de escolaridad, además, se encontró en menor proporción primaria, secundaria, universidad y técnico, lo que evidencia que la mayoría de los pacientes no tienen escolaridad, aunque un porcentaje representativo posee estudios como técnico y universidad.

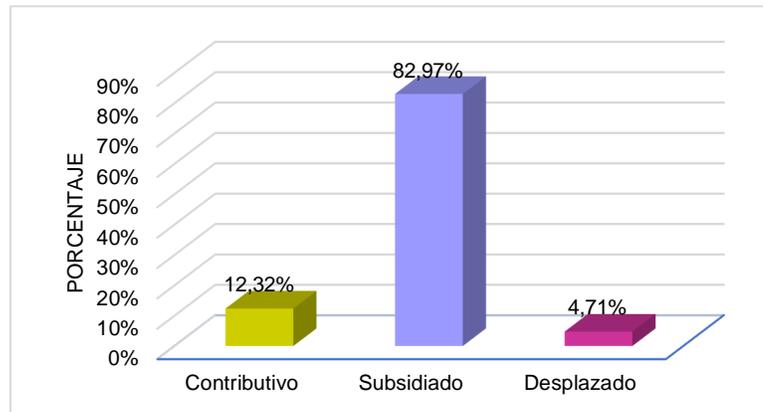
Gráfica 4. Distribución porcentual según estrato de los pacientes atendidos en consulta médica en el Centro de Salud San José del municipio de Leiva



Fuente: la presente investigación . año 2017

El estrato socioeconómico al que pertenecen los pacientes atendidos en consulta médica en el Centro de Salud San José del municipio de Leiva es bajo, equivalente al 100% en estrato uno, es decir, que la totalidad son de estrato bajo.

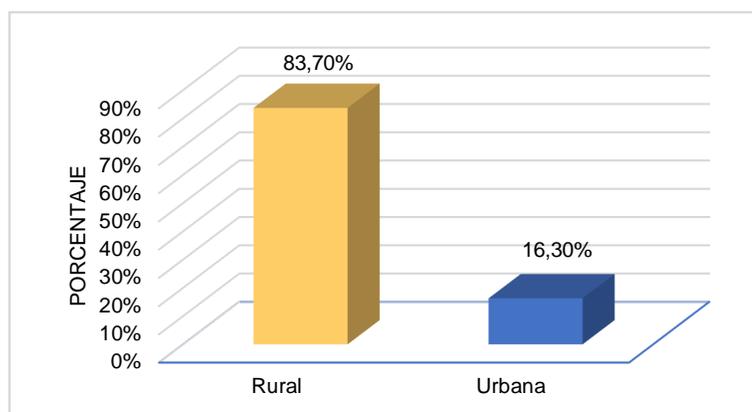
Gráfica 5. Distribución porcentual del régimen de salud de los pacientes atendidos en consulta médica en el Centro de Salud San José del municipio de Leiva



Fuente: la presente investigación . año 2017

En la gráfica anterior se hace referencia al régimen de seguridad social en salud de los pacientes, se encontró que el 82.97% pertenecen al régimen subsidiado, además el 12.32% contributivo y en menor proporción desplazado. Los datos indican que la mayoría de los pacientes están incluidos en el sistema de seguridad social en salud, gozando de los privilegios que éste les brinda.

Gráfica 6. Distribución porcentual de la procedencia de los pacientes atendidos en consulta médica en el Centro de Salud San José del municipio de Leiva



Fuente: la presente investigación . año 2017

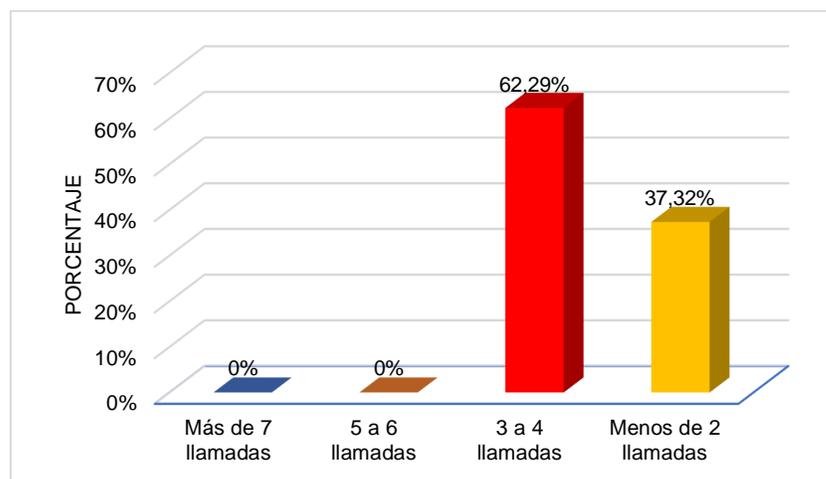
La gráfica anterior hace referencia a la procedencia de los pacientes atendidos en consulta médica en el Centro de Salud San José, se encontró que existe predominio del área rural en un 83.70%, seguido por el área urbana en menor proporción, los hallazgos son evidentes debido a la distribución de la población.

6.2. Percepción de los atributos de calidad

En el estudio se tuvieron en cuenta los principales atributos de calidad, tales como: accesibilidad, oportunidad, seguridad, pertinencia, continuidad e información.

Accesibilidad

Gráfica 7. Distribución porcentual según cuántas llamadas tuvo que hacer para conseguir su cita el paciente atendido en consulta médica en la E.S.E. Centro de Salud San José del municipio de Leiva

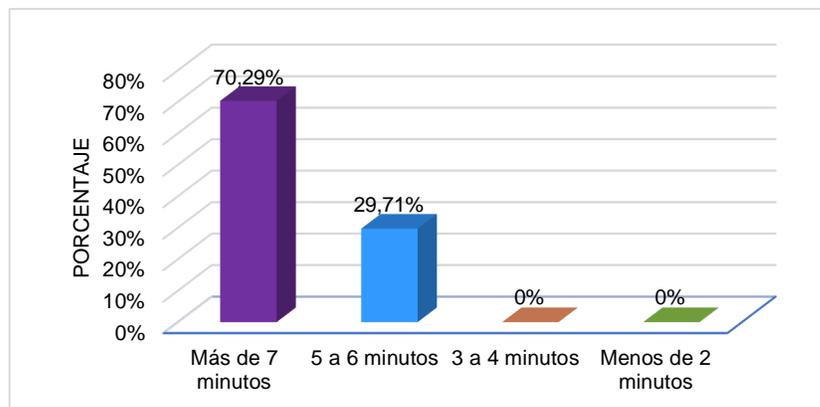


Fuente: la presente investigación . año 2017

En la accesibilidad se tuvo en cuenta el número de llamadas que tuvo que realizar para conseguir la cita, al respecto se encontró que el 62.29% tuvieron que realizar 3 a 4 llamadas, mientras que el 37.32% menos de dos llamadas.

Los hallazgos anteriores indican que la mayoría de los pacientes tuvieron que realizar un número de 3 y menos llamadas para la consecución de la cita, lo que evidencia claramente que las citas son accesibles para los pacientes, además, lo anterior se manifiesta por la demanda que tienen las consultas médicas en la institución de salud.

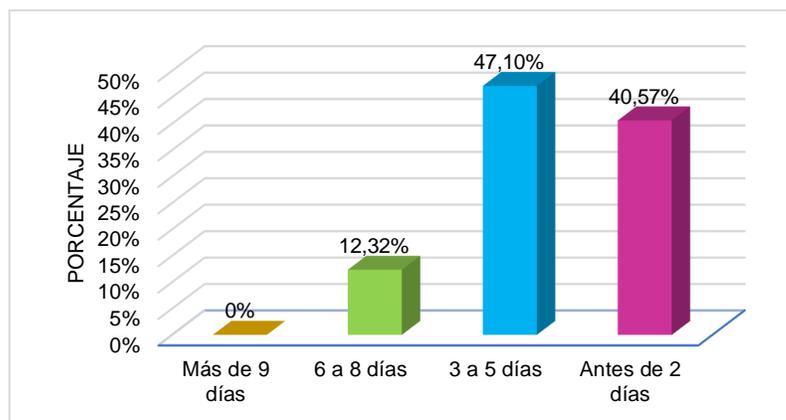
Gráfica 8. Distribución porcentual después de atendida su llamada en cuánto tiempo le asignaron la cita médica según el paciente atendido en consulta médica en la E.S.E. Centro de Salud San José del municipio de Leiva



Fuente: la presente investigación . año 2017

Después de la atendida la llamada el tiempo que tardaron en asignarle la cita fue más de 7 minutos para el 70.29%, mientras que para el porcentaje restante fue un tiempo menor a seis minutos, lo que evidencia claramente que el tiempo es adecuado en la mayoría de los casos para asignación de citas.

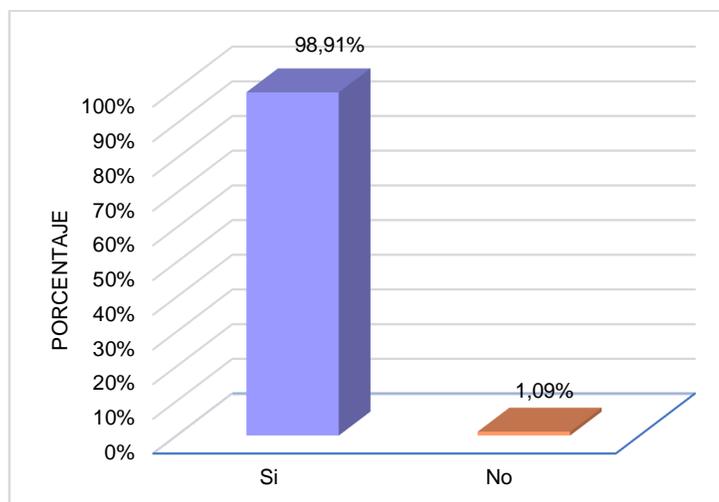
Gráfica 9. Distribución porcentual después de solicitado el examen paraclínico cuánto tiempo le realizaron al paciente atendido en consulta médica en la E.S.E. Centro de Salud San José del municipio de Leiva



Fuente: la presente investigación . año 2017

El tiempo que tardaron en realizarle los exámenes paraclínicos estuvo representado en un 47.10% de 3 a 5 días, mientras que al 4.57% fue antes de dos días, en menor proporción se tardaron un período de 6 a 8 días, los resultados indican que la mayoría tiene acceso fácil para la realización de los exámenes solicitados por el médico tratante.

Gráfica 10. Distribución porcentual los medicamentos formulados fueron entregados en su totalidad a los pacientes atendidos en consulta médica en la E.S.E. Centro de Salud San José del municipio de Leiva

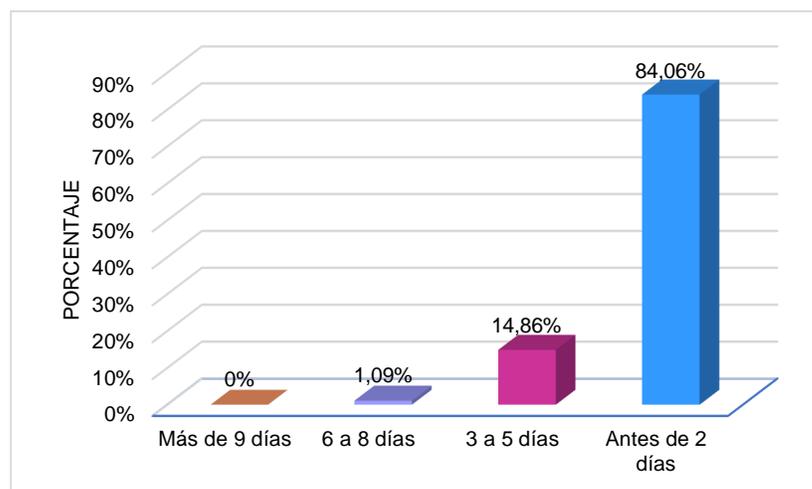


Fuente: la presente investigación . año 2017

En lo relacionado a la entrega de los medicamentos se encontró que al 98.91% si les entregaron la totalidad de los medicamentos, mientras que a un bajo porcentaje correspondiente al 1.09% no le entregaron, quienes tuvieron que volver a solicitarlos en una fecha posterior.

Oportunidad

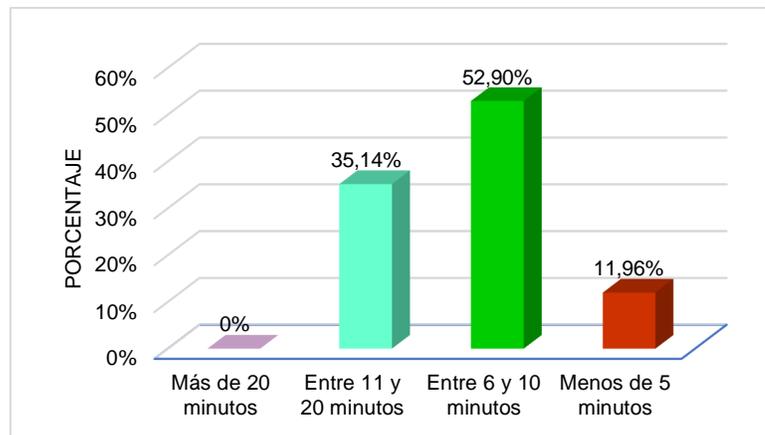
Gráfica 11. Distribución porcentual días transcurridos entre la asignación de la cita y la atención por parte del médico a los pacientes en la E.S.E. Centro de Salud San José del municipio de Leiva



Fuente: la presente investigación . año 2017

En lo relacionado a la oportunidad se tuvo en cuenta el número de días transcurridos entre la asignación de la cita y la atención por parte del médico, se encontró que el 84.06% fue antes de dos días, mientras que al 14.36% 3 a 5 días, es decir, que a la mayoría se le brinda una atención oportuna y cuando lo solicitan.

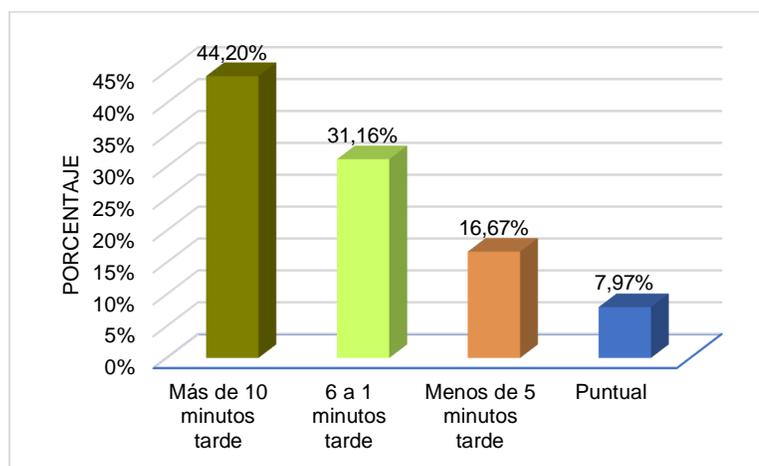
Gráfica 12. Distribución porcentual tiempo que tuvo que esperar para efectuar su pago en la caja a los pacientes atendidos en consulta médica en la E.S.E. Centro de Salud San José del municipio de Leiva



Fuente: la presente investigación . año 2017

El tiempo que tuvieron que esperar para efectuar el pago en la caja los pacientes en la consulta médica de la institución de salud, estuvo representado en un 52.90% entre 6 y 10 minutos, mientras que el 35.14% entre 11 y 20 minutos, en menor proporción menos de cinco minutos.

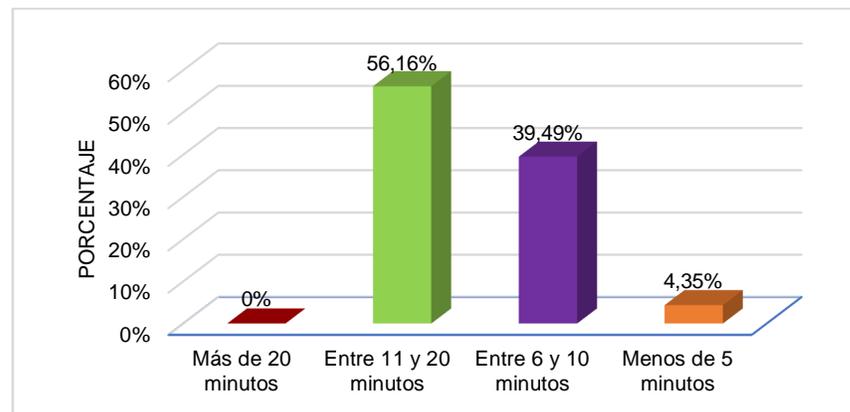
Gráfica 13. Distribución porcentual el médico asignado lo atendió a los pacientes atendidos en consulta médica en la E.S.E. Centro de Salud San José del municipio de Leiva



Fuente: la presente investigación . año 2017

En la gráfica se observa si el médico asignado fue el que lo atendió, los usuarios manifestaron que el 44.20% fue más de 10 minutos tarde, el 31.16% 6 a 10 minutos tarde, en menor proporción menos de cinco minutos tarde y puntualmente.

Gráfica 14. Distribución porcentual tiempo tuvo que esperar para que le dispensaran los medicamentos en la farmacia a los pacientes atendidos en consulta médica en la E.S.E. Centro de Salud San José del municipio de Leiva

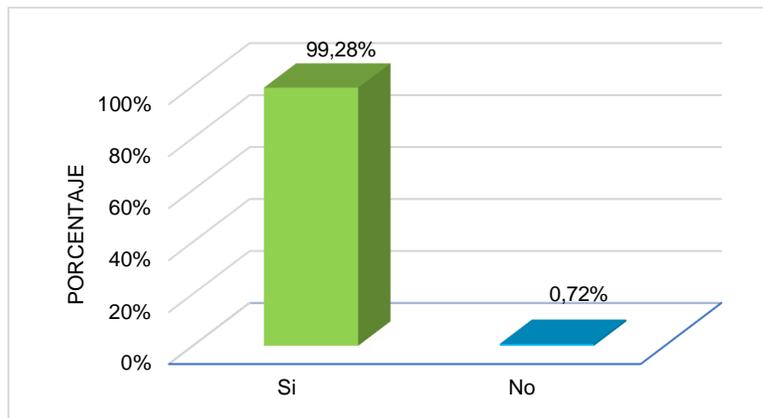


Fuente: la presente investigación . año 2017

El tiempo que tuvieron que esperar para que le dispensen los medicamentos a los pacientes en la farmacia fue entre 11 y 20 minutos para el 56.16%, además entre 6 y 10 minutos para el 39.49%, en menor proporción mayor a 20 minutos y menos de cinco minutos.

Seguridad

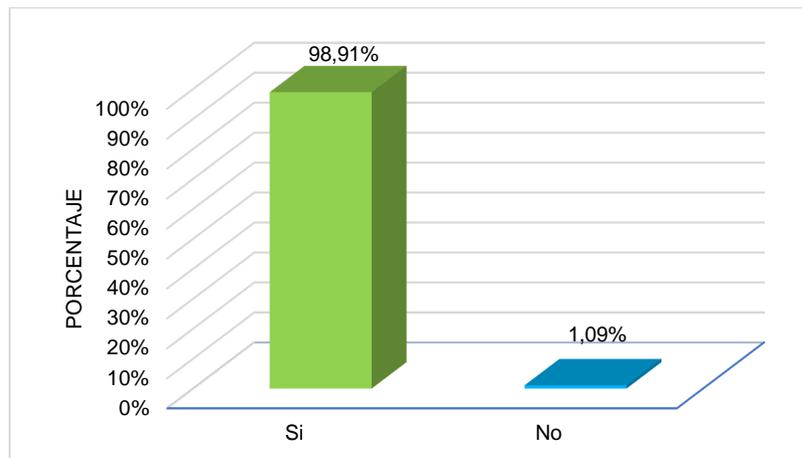
Gráfica 15. Distribución porcentual la institución le ofrece seguridad al paciente atendido en consulta médica en la E.S.E. Centro de Salud San José del municipio de Leiva



Fuente: la presente investigación . año 2017

En seguridad, se tuvo en cuenta si la E.S.E. Centro de Salud San José del municipio de Leiva le ofrece seguridad al paciente, al respecto el 99.28% afirmaron positivamente, lo que evidencia un aspecto positivo que se percibe dentro de la institución de salud.

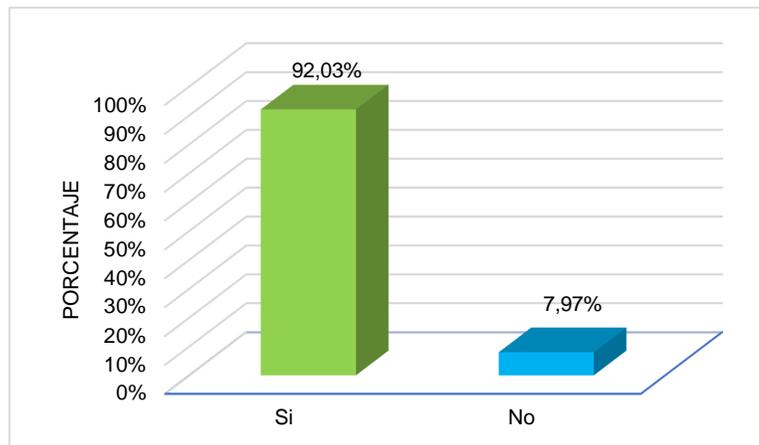
Gráfica 16. Distribución porcentual el médico posee conocimientos y habilidades para la atención a los pacientes en la E.S.E. Centro de Salud San José del municipio de Leiva



Fuente: la presente investigación . año 2017

En la gráfica anterior, se hace referencia a la percepción de los conocimientos y habilidades para la atención médica, se encontró que el 98.91% afirman positivamente, en menor proporción tienen opinión desfavorable.

Gráfica 17. Distribución porcentual de la disponibilidad de medicamentos para los pacientes atendidos en consulta médica en la E.S.E. Centro de Salud San José del municipio de Leiva

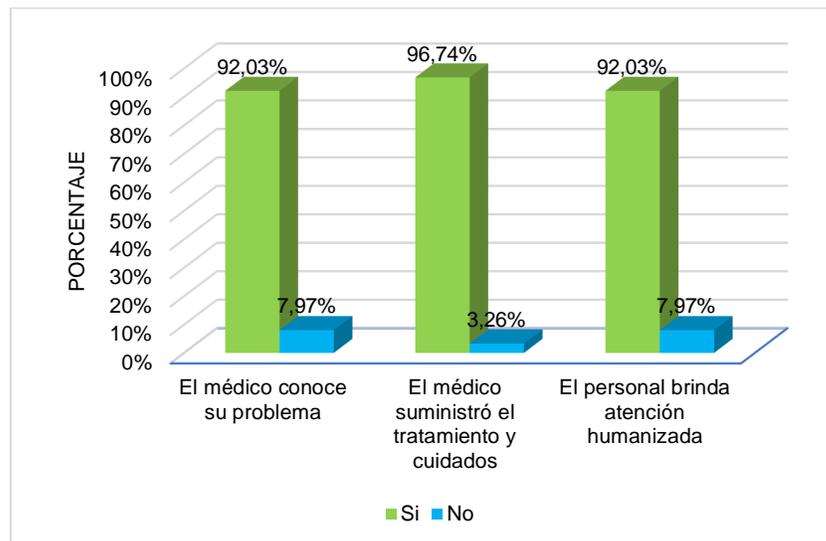


Fuente: la presente investigación . año 2017

En lo relacionado a la disponibilidad de medicamentos se encontró un 92.93% de respuestas afirmativas, los hallazgos indican que la mayoría de las personas poseen una percepción favorable frente al servicio farmacéutico en donde reciben los medicamentos oportunamente.

Pertinencia

Gráfica 18. Distribución porcentual del conocimiento del problema, tratamiento, cuidados y atención humanizada a los pacientes atendidos en consulta médica en la E.S.E. Centro de Salud San José del municipio de Leiva



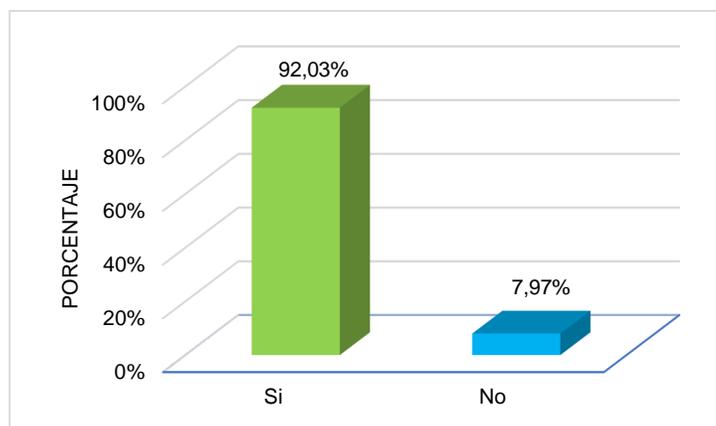
Fuente: la presente investigación . año 2017

En la gráfica anterior se hace referencia a la pertinencia, la percepción indica que la mayoría de los pacientes mencionan que el médico conoce el problema representado en un 92.03%, así mismo le suministró el tratamiento y cuidado para

el 96.74%, además el personal médico le brinda atención humanizada en un 92.03%.

Los datos anteriores son positivos y favorables respecto a la pertinencia del personal de consulta médica respecto al tratamiento y cuidados que brindan en la E.S.E. Centro de Salud San José del municipio de Leiva.

Gráfica 19. Distribución porcentual del establecimiento de quejas, sugerencias y reclamos según los pacientes atendidos en consulta médica en la E.S.E. Centro de Salud San José del municipio de Leiva

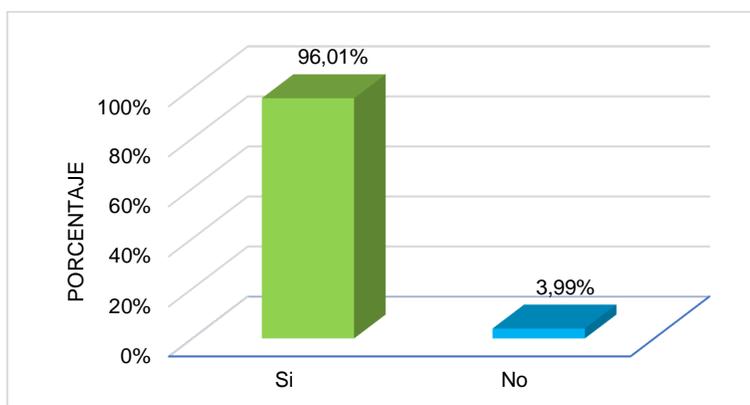


Fuente: la presente investigación . año 2017

Los pacientes atendidos en consulta médica de la E.S.E. Centro de Salud San José del municipio de Leiva, si establecen quejas, sugerencias y reclamos, representado en un 92.03%.

Continuidad

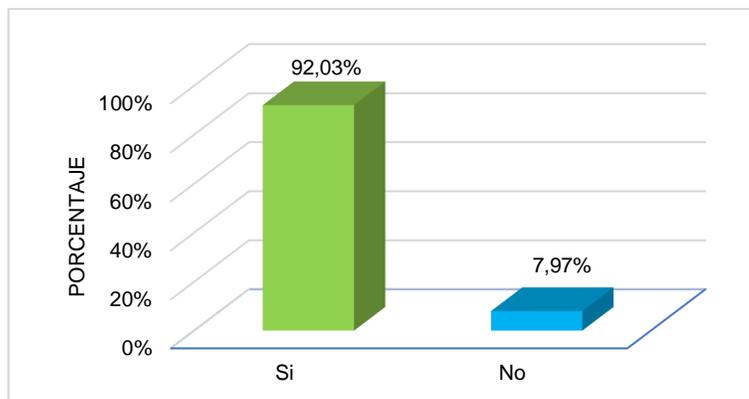
Gráfica 20. Distribución porcentual del cumplimiento en la atención médica a los pacientes atendidos en la E.S.E. Centro de Salud San José del municipio de Leiva



Fuente: la presente investigación . año 2017

En la continuidad se tuvo en cuenta el cumplimiento en la atención médica, se encontró aspectos positivos, ya que el 96.01% de los pacientes afirman que recibieron atención en el momento en que lo solicitaron.

Gráfica 21. Distribución porcentual de la realización de los trámites respectivos a los pacientes atendidos en consulta médica en la E.S.E. Centro de Salud San José del municipio de Leiva

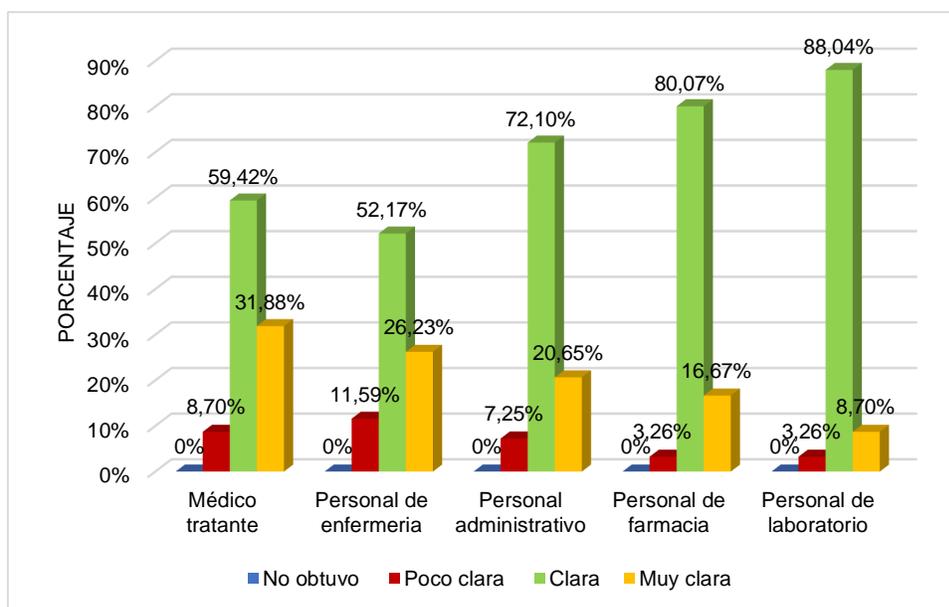


Fuente: la presente investigación . año 2017

En la gráfica anterior se hace referencia a la realización de los trámites respectivos a los pacientes atendidos en consulta médica en la E.S.E. Centro de Salud San José del municipio de Leiva, se encontró que se realizaron los trámites respectivos al 92.93% de los pacientes.

Información

Gráfica 22. Distribución porcentual de la información recibida del personal a los pacientes atendidos en consulta médica en la E.S.E. Centro de Salud San José del municipio de Leiva



Fuente: la presente investigación . año 2017

En la gráfica anterior, se hace referencia a la información que les han brindado al paciente en consulta médica, se encontró que el médico tratante en un 59.42% clara, el personal de enfermería fue clara para el 52.17%, personal administrativo el 72.10% clara, el personal de farmacia en un 80.07% clara y personal de laboratorio 88.04% clara.

Los datos evidencian que el médico tratante, es quien brinda la información clara en menor proporción con relación a los demás profesionales que atienden a los pacientes atendidos en consulta médica de la E.S.E. Centro de Salud San José de Leiva.

7. DISCUSIÓN

En el estudio se determinó el nivel de satisfacción de los usuarios que acuden al servicio de consulta médica en la E.S.E. Centro de Salud San José de Leiva, es así como se contó con la participación de pacientes que fueron atendidos en consulta médica, encontrándose que la mayoría de los pacientes se encuentran en las edades de 21 a 30 años, quienes son solteros en mayoría, con ningún nivel de escolaridad en la prevalencia, pertenecientes al estrato uno, afiliados al sistema de seguridad social en salud, mayoritario el subsidiado, cuya procedencia es rural.

Así mismo, se determinó la percepción respecto a la calidad de atención fundamentándose en los atributos, en él se tuvo en cuenta la accesibilidad, que es la posibilidad que tiene el usuario de utilizar los servicios de salud que le garantiza el Sistema General de Seguridad Social en Salud+(11), en el caso del presente estudio se cuenta con accesibilidad al servicio, puesto que las llamadas realizadas fueron en un número menor, así como el tiempo de asignación de citas, exámenes de laboratorio y entrega de medicamentos, lo anterior se corrobora con lo hallado en el estudio realizado en Perú, en donde se encontró que el tiempo de trámite de la consulta resultó estar asociado a la satisfacción. No así la percepción del tiempo de traslado a la unidad+(6), asemejándose en los hallazgos, donde la accesibilidad a la consulta médica es favorable en la mayoría de los casos.

Con respecto a la accesibilidad se toma en cuenta el estudio realizado en Perú, 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+(6). Los datos coinciden con los hallazgos de la investigación debido a que la asignación y disponibilidad de las citas es favorable en la mayoría de los casos.

Otro atributo de calidad que se tuvo en cuenta fue la oportunidad, es la posibilidad que tiene el usuario de obtener los servicios que requiere, sin que se presenten retrasos que pongan en riesgo su vida o su salud. Esta característica se relaciona con la organización de la oferta de servicios en relación con la demanda y con el nivel de coordinación institucional para gestionar el acceso a los servicios (11). En el caso en particular las citas médicas son asignadas con períodos de tiempo corto en la mayoría de los casos, aunque el período de atención tarda algunos minutos, haciendo que ésta no cumpla con la oferta que tienen las consultas médicas en la institución de salud.

Relacionando los hallazgos con el estudio realizado en la Universidad Mariana, en donde se encontró que una vez asignada la cita, fue calificada como oportuna en un 53.1 % para el servicio de consulta externa general, además, la satisfacción

global del usuario, fue calificada entre excelente (5,9 %), y buena (60,1 %)+(3). Dichos datos coinciden con los hallazgos del presente estudio, ya que la oportunidad tiene un porcentaje favorable en la atención médica que se brinda en el Centro de Salud San José del municipio de Leiva en la mayoría de los casos, aunque existen algunas diferencias en cuanto al tiempo en espera para ser atendidos por el médico de consulta externa.

De igual manera, se tuvo en cuenta el atributo de calidad seguridad, que ~~es~~ el conjunto de elementos estructurales, procesos, instrumentos y metodologías basadas en evidencias científicamente probadas que propenden por minimizar el riesgo de sufrir un evento adverso en el proceso de atención de salud o de mitigar sus consecuencias (11), en el caso en particular la percepción de los pacientes es favorable respecto a la seguridad que les brinda la institución de salud, haciendo referencia a los conocimientos y habilidades que tienen el personal médico que brinda la atención, unido a ello se cuenta con una disponibilidad de medicamentos.

En el estudio se tuvo en cuenta la pertinencia, definida como ~~el~~ grado en el cual los usuarios obtienen los servicios que requieren, con la mejor utilización de los recursos de acuerdo con la evidencia científica y sus efectos secundarios son menores que los beneficios potenciales+(11), en el caso en particular se encontró aspectos positivos, puesto que la mayoría de los pacientes atendidos en consulta médica perciben buena atención por parte del médico tratante, quien conoce su problema, el tratamiento y los cuidados, brindándole atención humanizada y permitiéndoles expresar sus quejas, sugerencias y reclamos pertinentes.

En este orden de ideas se hace referencia a los atributos de calidad, es así como se hace relación a la continuidad, definida, como ~~el~~ grado en el cual los usuarios reciben las intervenciones requeridas, mediante una secuencia lógica y racional de actividades, basada en el conocimiento científico+(11), en el caso específico de la investigación se encontró que los pacientes perciben continuidad en el cumplimiento de la atención médica, lo cual contribuye en el proceso de tratamiento de la enfermedad que padecen.

Otro de los aspectos que se tuvieron en cuenta en el estudio de calidad de la atención en consulta médica fue la información que se brinda en la institución de salud, se encontraron aspectos positivos puesto que la mayoría de los pacientes mencionaron que ésta fue clara para el personal administrativo, laboratorio y servicio farmacéutico, sin embargo, se evidenció menor participación del médico tratante quien le brindo una información clara.

8. CONCLUSIONES

- Los pacientes atendidos en consulta médica en la E.S.E. Centro de Salud San José de Leiva, se encuentran en edades de 21 a 40 años en predominio, en menor proporción menores de 20 años y mayores de 41 años, además el estado civil que asiste a la consulta médica son solteros, con nivel educativo bajo, estrato social uno, pertenecientes al régimen de seguridad social en salud subsidiado, procedencia del área rural en mayoría.
- Las accesibilidades a la cita médica en la mayoría de los casos afirmaron que realizaron de 3 a 4 llamadas, el tiempo de asignación fue de 3 a 4 minutos, además el período de tiempo para solicitar el examen paraclínico fue de 3 a 5 días, los medicamentos les entregaron en la totalidad, es decir, existe accesibilidad a los servicios que brinda la institución de salud es aceptable.
- La oportunidad en la atención se encontró que las citas y la atención por parte del médico es adecuada, ya que se tarde entre 3 a 5 días, aunque existe un período de tiempo de espera para ser atendido una vez ha sido asignada la cita, además se tiene que esperar un tiempo extenso para retirar los medicamentos, lo anterior, indica que la atención es oportuna en la asignación de la cita, más no en la atención del médico y al retiro de medicamentos.
- La percepción de la seguridad en la atención es valorada como favorable por los pacientes que fueron atendidos en consulta médica, afirmando que el médico posee los conocimientos y habilidades para la atención médica, además existe la disponibilidad de la totalidad de los medicamentos.
- Con respecto a la pertinencia se encontró aspectos favorables respecto a la atención que brindan en consulta médica, ya que el médico conoce el problema, tratamiento, cuidados, se brinda atención humanizada, además se hace uso de las quejas, sugerencias y reclamos.
- A los pacientes atendidos en consulta médica de la E.S.E. Centro de Salud San José de Leiva, se da cumplimiento en la atención médica, además se realizan los trámites pertinentes para dar continuidad al tratamiento establecido de acuerdo al tratamiento asignado por el médico tratante.
- En lo relacionado a la información se encontró que el personal que brinda atención en consulta externa le brinda información clara, tales como: personal de enfermería, personal administrativo, personal de farmacia y personal de laboratorio, mientras que presenta menor participación el personal médico al brindar una información clara.

9. RECOMENDACIONES

- Es importante que el personal administrativo y asistencial, se programe las citas para que se mejore el tiempo de atención a los pacientes, disminuyendo los períodos de espera y con ello la accesibilidad al servicio de consulta médica.
- Es pertinente que se fortalezcan los horarios de asignación de citas médicas, haciéndolos más flexibles para que los usuarios tengan acceso a los mismos en el menor tiempo posible.
- Se sugiere que se diseñen avisos informativos que permitan una orientación a los pacientes sobre los sitios estratégicos, con la finalidad de agilizar la atención y con ello contribuir a una atención oportuna.
- Es necesario que se cuente con mayor disponibilidad de profesionales médicos para que se agilice la atención y se atienda la demanda de usuarios en las diferentes consultas, pretendiendo con ello disminuir el período de espera para adquirir una cita médica.
- Al servicio farmacéutico se sugiere agilizar la atención, debido a que la demanda de usuarios no permite que la atención sea oportuna y acorde a las necesidades, por ello es necesario tomar medidas enfocadas a brindar una atención en un período de tiempo menor.
- Se pretende fortalecer la toma de decisiones en las quejas, sugerencias y reclamos que presentan los usuarios atendidos en consulta médica, para con ello tomar las medidas preventivas o correctivas pertinentes.
- Es necesario que el personal médico fortalezca la información, debido a que a través de ello se contribuye a la adherencia al tratamiento y más aún si se tiene en cuenta el tipo de usuario que requiere mayor claridad en el seguimiento y tratamiento de la enfermedad que padezca.
- Es pertinente que se informe a los usuarios sobre los derechos y deberes de los usuarios frente a la atención en salud, explicándoles la importancia de asistir a las consultas respectivas y los controles que se asignan de acuerdo a la patología que padezcan.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Zas B. La satisfacción como un indicador de excelencia en la calidad de servicio de salud.. 2002. <http://www.psicologiaceutica.com/bv/psicologia-80-1-la-satisfacción-como-indicador-de-excelencia-en-la-calidad-c.html>.
2. Orozco Bernal B. Nivel de satisfacción del usuario en el servicio de consulta externa del Hospital Departamental San José de Marulanda - Caldas E.S.E.. repositorio.ucm.edu. 2011 Julio ; 1(1).
3. Maya Pantoja , Guancha Mejía , Villota Portilla LD. Satisfacción del usuario en consulta externa de un centro de salud. Unimar. 2013 Junio ; 1(1).
4. Chang de la Rosa M. Satisfacción de los pacientes con la atención médica. 2013. <http://www.bvs.sld.cu/revistas/mgi/vol5.htm>.
5. Milina Garduza Luis Alfonso y Rivera Barragán María del Rosario. Percepción del cliente interno y externo sobre la calidad de los servicios en el Hospital General de Cárdenas, Tabasco, 2011. En. Red de Revistas Científicas de América Latina, el Caribe, España y Portugal. 2011 Mayo; 18(2).
6. Sánchez Barrón LA. Satisfacción de los usuarios de consulta externa en una institución de seguridad social en Guadalupe, Nuevo León. Universidad Autónoma de Nuevo León. 2012 Octubre ; 11(1).
7. Hernández, I. ; González , A; Villanueva , C; García , P; Ruiz , M. Satisfacción de los pacientes atendidos en una consulta externa de medicina preventiva. Elsevier. 2010 Marzo - Abril ; 25(2).
8. Morales, Martha y otros. Percepción de la calidad de atención por el usuario de consulta externa del Centro de Salud Villa Candelaria. Medellín: Salud Familiar. [Online].; 2009 [cited 2015 junio 30. Available from: HYPERLINK "<http://www.scielo.org.bo/pdf/rmcba/v19n29/v19n29a05.pdf>" .
9. Ministerio de Salud. Programa de mejoramiento de los servicios de salud en Colombia.. 2006. Dirección general para el desarrollo de servicios de salud.
10. Ministerio de la Protección Social. Ley 100 de 1993.. 1993. Presidencia de la República.

11. Ministerio de Protección Social. Decreto 1011 de 2006. por el cual se establece el Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad de la atención de Salud del Sistema General de Seguridad Social en Salud. 2006 abril. Diario Oficial 46230 de Abril 3 de 2006.
12. Urriago Cequera, María Lucero. Calidad de la atención en salud. Percepción de los usuarios. Santiago de Cali: Hospital Universitario del Valle. 2010. <http://www.fundacionfundesalud.org/pdf/files/calidad-de-la-atencion-en-salud.pdf>.
13. Presidencia de la República. Ley 100 de 1993. 1993. Santafé de Bogotá.
14. Ministerio de Salud y Protección Social. Decreto 0903 de 2014. 2014. Presidencia de la República.
15. Blalock M Hubert. Introducción a la investigación social. Cuarta ed. Amorrortu , editor. Buenos Aires: Amorrortu; 2004.
16. Paredes Martínez C.. Metodología de la Investigación. Primera ed. Educativa PA, editor. San Juan de Pasto: Universidad de Nariño ; 2008.
17. Ferrado García C. Técnicas de recolección de información: qué es encuesta - observación. Cuarta ed. Ison , editor. México: USON; 2009.
18. Ministerio de Salud. Resolución 8430 de 1993. 1993. Presidencia de la República.

ANEXOS

ANEXO A: ENCUESTA DIRIGIDA A LOS USUARIOS

UNIVERSIDAD CES Ë MEDELLÍN FACULTAD DE MEDICINA GRUPO DE INVESTIGACIÓN OBSERVATORIO DE SALUD PÚBLICA ESPECIALIZACIÓN EN AUDITORÍA EN SALUD

OBJETIVO. Identificar las características sociodemográficas y la percepción de los usuarios respecto a la atención brindada por el personal de consulta médica con respecto a los atributos de calidad en Consulta Externa de la E.S.E. Centro de Salud San José de Leiva.

CARACTERÍSTICAS SOCIODEMOGRÁFICAS

1. ¿En qué rango de edad se encuentra usted?

18 a 20 años _____

21 a 30 años _____

31 a 40 años _____

41 a 50 años _____

50 y más años _____

2. ¿Su estado civil es?

Soltero(a)___

Casado(a)___

Unión libre(a)___

Divorciado(a)___

Viudo(a)___

3. ¿Qué nivel educativo tiene?

Ninguno___

Primaria___

Secundaria___

Técnico___

Universidad___

Otro _____

4. A qué estrato pertenece?

Uno___

Dos___

Tres___

5. ¿A qué régimen de salud pertenece?

Contributivo__

Subsidiado__

Vinculado__

Desplazado__

Otro ____

6. ¿Cuál es su procedencia?

Rural __

Urbana__

PERCEPCIÓN DE LOS ATRIBUTOS DE CALIDAD

Suministre su puntuación de acuerdo a su criterio:

ATRIBUTOS DE CALIDAD	1	2	3	4
Accesibilidad				
¿Cuántas llamadas tuvo que hacer para conseguir su cita?	Más de 7 llamadas	5 a 6 llamadas	3 a 4 llamadas	Menos de 2 llamadas
Después de atendida su llamada ¿en cuánto tiempo le asignaron la cita médica?	Más de 7 minutos	5 a 6 minutos	3 a 4 minutos	Menos de 2 minutos
Después de solicitado el examen paraclínico ¿en cuánto tiempo le realizaron?	Más de 9 días	6 a 8 días	3 a 5 días	Antes de 2 días
Los medicamentos formulados fueron entregados en su totalidad	NO			Si
Oportunidad				
¿Cuántos días transcurrieron entre la asignación de la cita y la atención por parte del médico?	Más de 9 días	6 a 8 días	3 a 5 días	Antes de 2 días
¿Cuánto tiempo tuvo que esperar para efectuar su pago en la caja?	Más de 20 minutos	Entre 11 y 20 minutos	Entre 6 y 10 minutos	Menos de 5 minutos
El médico asignado lo atendió .	Más de 10 minutos tarde	6 a 1 minutos tarde	Menos de 5 minutos tarde	Puntual
¿Cuánto tiempo tuvo que esperar para que le dispensaran los medicamentos en la farmacia?	Más de 20 minutos	Entre 11 y 20 minutos	Entre 6 y 10 minutos	Menos de 5 minutos
Seguridad				
¿En la institución le ofrece seguridad al paciente?	Si	NO		
¿El médico posee conocimientos y habilidades para la atención médica?	Si	NO		
Existe la disponibilidad de medicamentos	Si	NO		

Pertinencia				
El médico conoce su problema	Si	NO		
El médico suministró el tratamiento y cuidados	Si	NO		
Se establecen quejas, sugerencias y reclamos.	Si	NO		
El personal brinda atención humanizada	Si	NO		
Continuidad				
Existe cumplimiento en la atención médica	Si	NO		
Se realizan los trámites respectivos	Si	NO		
Le brindan información sobre las dudas el personal médico	Si	NO		
Información				
La información recibida por parte del médico tratante fue:	No obtuvo	Poco clara	Clara	Muy clara
La información recibida por parte del personal de enfermería fue:	No obtuvo	Poco clara	Clara	Muy clara
La información recibida por parte del personal administrativo fue:	No obtuvo	Poco clara	Clara	Muy clara
La información recibida por parte del personal de farmacia fue:	No obtuvo	Poco clara	Clara	Muy clara
La información recibida por parte del personal de laboratorio fue:	No obtuvo	Poco clara	Clara	Muy clara