

**FACTORES QUE INFLUYEN EN LA CALIDAD DE LA ATENCIÓN EN SALUD
DE LOS USUARIOS EN EL HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS DE EL CARMEN
DE VIBORAL**

HENRY ALBERTO BERRÍO OCAMPO

LUISA FERNANDA CANO PULGARÍN

JULY CAROLINA FRANCO MEJÍA

MARIA ISABEL POSADA ARBELÁEZ

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN II

UNIVERSIDAD CES

2017

1. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Se procuró evidenciar los diversos factores con influencia en la calidad de la atención en salud, abarcando temas que afectan la atención a los pacientes, como lo son: el ambiente de trabajo, el estado financiero de la empresa, la disponibilidad de materiales o recursos necesarios, entre otros que se trataron de identificar como aspectos responsables de los resultados de una atención que de manera ideal debe enriquecer la calidad de vida del paciente y su experiencia, además del conocimiento y destreza del profesional.

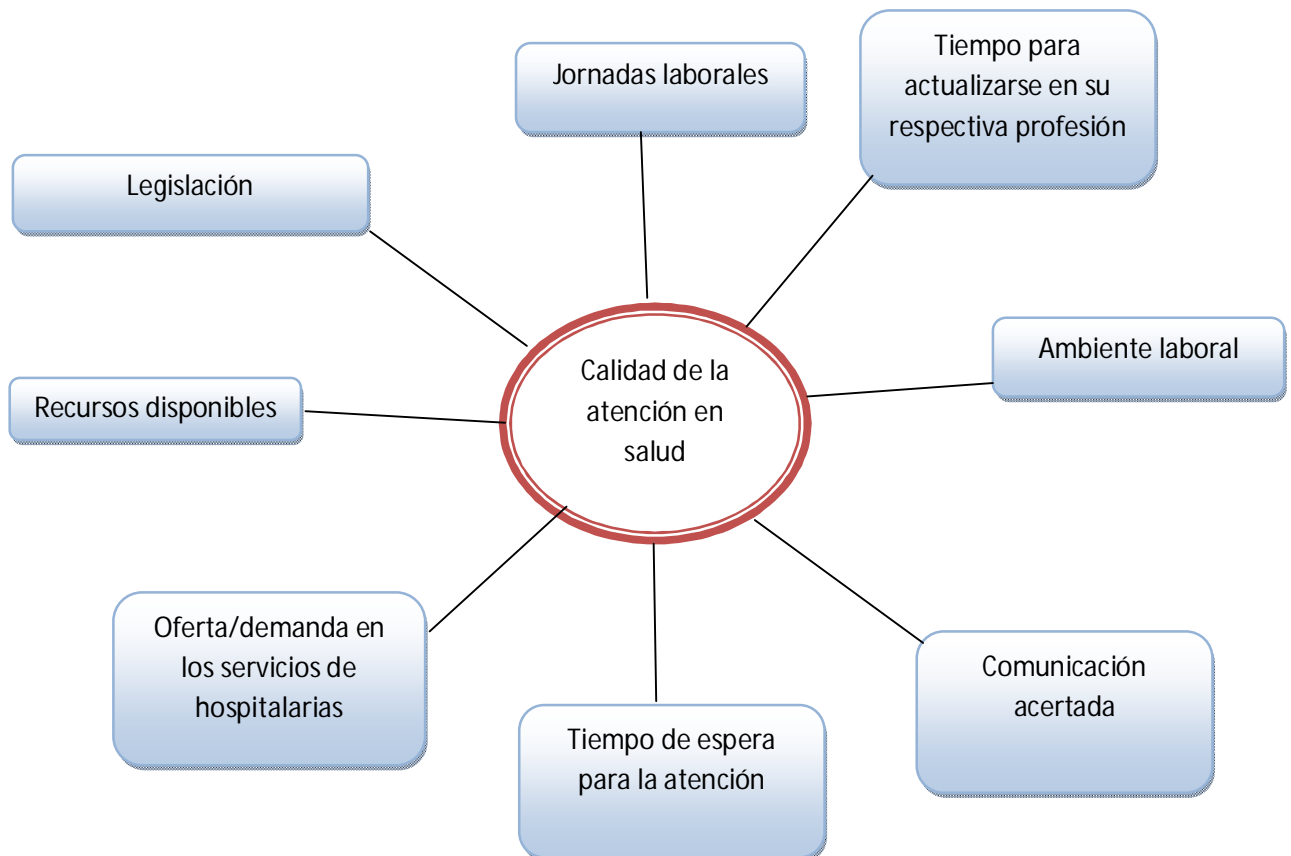
Casi a diario se pueden escuchar comentarios de inconformidad con la atención en salud; desde una actitud inadecuada, hasta complicaciones serias desencadenadas de malas técnicas en los procedimientos, negligencia u otras razones cuyo origen puede estar en múltiples aspectos que uno tras otro aportan al deterioro de la calidad de la atención en salud, para éste tema de estudio, en la atención hospitalaria.

Según una encuesta del CEPAL sobre programas de salud, 2005 en Colombia, el problema principal en la atención en salud es la accesibilidad a los servicios de salud y en segundo lugar las ineficiencias en organización y operación de la prestación de servicios, donde asocian como una causa de esto las limitaciones presupuestarias para dotar de recursos humanos, tecnológicos y de infraestructura a la red institucional de servicios públicos de salud. El déficit presupuestario aparece como la primera causa asociada a los problemas de atención en Colombia y otros países latinoamericanos.

De acuerdo a lo anterior, otras posibles causas identificadas corresponden al ámbito de las condiciones sociodemográficas que caracterizan a la población de la región, como su alta dispersión geográfica, especialmente en las zonas rurales,

que se traduce en inaccesibilidad a los servicios de salud debido a la escasez de medios de transporte y de comunicación. Estos aspectos pueden ser considerados como “barreras geográficas”, que agudizan dos de los principales problemas en la atención de salud, que son el bajo acceso a los servicios pertinentes y la limitada capacidad de resolución de las instituciones a las cuales estos grupos pueden recurrir, dada su precariedad presupuestaria y de infraestructura, o su mala distribución geográfica.

1.1.1 Diagrama del problema



1.2 JUSTIFICACIÓN

Se consolidó un reporte basado en un estudio de investigación, con el cual se incentive a las empresas e instituciones que brinden servicios de salud, no descuidar los aspectos que han venido haciendo parte de la atención prestada y que han generado satisfacción a los usuarios de éste. Además, promover jornadas laborales eficientes y justas que resulten en una atención oportuna y de calidad, incluido en los factores que pretenden evaluarse y relacionar los demás factores posiblemente asociados al deterioro de la calidad de la atención en salud y compilar los resultados en este proyecto, dado a que en la revisión bibliográfica no se encontró un trabajo que reuniera de manera general dichos factores.

“El estrés es uno de los problemas de salud más graves en la actualidad, que no solo afecta a los trabajadores de salud al provocarles incapacidad física o mental, sino también a los empleados de las diferentes áreas y funcionarios del gobierno. Uno de los grupos profesionales más afectados por el estrés en su trabajo diario, lo constituye el personal de enfermería, por la gran responsabilidad que asume en la atención a pacientes críticos y otros.” (1)

“La definición de calidad en la atención a la salud no es un concepto estático ni universal, existen conceptualizaciones que enriquecen el término en función de elementos que se han agregado en el tiempo. Se presentan algunos conceptos de calidad que se han utilizado en la industria y cómo varios de ellos han dado origen a los que se emplean en los servicios de salud. Finalmente se presentan conceptos explícitos de la calidad en la atención a la salud, desde diferentes perspectivas y considerando distintos componentes” (2)

1.3 PREGUNTA DE INVESTIGACIÓN

¿Qué factores influyen en la calidad de la atención en salud a los pacientes en el hospital San Juan de Dios de El Carmen de Viboral?

2. MARCO TEÓRICO

2.1 ESTADO DEL ARTE

“Se evidencia que uno de los problemas de la atención en salud es la dotación de los centros asistenciales para los cuales, donde se realizó la investigación, no había un lineamiento acerca de la debida dotación que deberían adquirir, se especificó que la cantidad de personal no es suficiente para lograr todos los objetivos, lo que hacía cada vez más arduo el trabajo al unirse estas dos variables. Se espera que con esta investigación el Ministerio de Salud tome decisiones al respecto para mejorar la atención de los pacientes y calidad del entorno laboral de los trabajadores.” (4)

“Son muchos los factores que influyen en garantizar una buena atención al paciente, respecto al clima organizacional. Sin embargo, los que más se destacan son la empatía, capacidad de respuesta, elementos tangibles, confiabilidad y seguridad.” (5)

También se observa que no solo afecta el clima individual sino también cómo esté organizada la entidad o empresa en la que labora. Se evidencia un vacío de relación desde los altos mandos y en las políticas organizacionales, lo que afecta al personal que labora en la institución viéndose reflejado en una mala atención a los pacientes.

“Se concluyó que invertir en la salud y la salud ocupacional de los trabajadores sanitarios, se refleja en una adecuada atención a los pacientes y una buena relación y vida de los trabajadores; financiar estos proyectos de salud ocupacional en los trabajadores no es un gasto, sino una inversión que se ve reflejada en la satisfacción de los pacientes por el servicio prestado, en la actitud de los trabajadores y su círculo social, dejando como resultado una adecuada atención

en salud y un adecuado desarrollo de todas las actividades que se realizan en este medio.” (3)

“El estrés es un factor relacionado en gran parte con procedimientos y comportamientos inadecuados no solo en los trabajadores de salud, sino en todas las áreas; por ello es importante tener en cuenta que esto nos afecta a todos aquellos a quienes recibimos esta atención. El estrés puede ser desencadenado desde diversos ámbitos como: la familia, el hogar, la empresa o diferentes percepciones individuales. Este estrés nos presiona y nos embarca a un sin número de actuaciones que en su mayoría son inadecuadas para nuestro trabajo. Es por ello que es importante brindar a los trabajadores capacitación y ayuda técnica para enfrentarlo o para no llegar a sufrirlo, debido a que afecta, además del mismo personal salud, a todos aquellos a quienes les es brindado el servicio.” (6)

Ha de tenerse muy clara la diferencia entre recursos materiales y humanos, donde estos últimos, y a diferencia de los primeros, requieren de una atención especial que se les reconozca como seres que experimentan el agotamiento de una jornada de trabajo, la tensión de la carga laboral, el efecto que tienen sobre ellos las palabras poco amables, más aún cuando se acompañan de una orden o requerimiento; personas que no viven para trabajar, sino que trabajan para vivir y desempeñarse en sus diversos roles sociales o familiares. “Si bien el concepto de resiliencia se ha aplicado principalmente a las personas, se considera que las organizaciones también pueden ser resilientes. Las organizaciones resilientes son capaces de crear ambientes de trabajo que contribuyen a la productividad de la organización, y a mejorar la salud psicológica y física de los trabajadores. Intervenir en la salud de los empleados es intervenir en la calidad de servicio para los pacientes.” (3)

“Las Recomendaciones para mejorar la práctica de la medicina son propuestas dirigidas a los pacientes, a los profesionales de la salud y a las instituciones de

salud, que se basan en la observación y análisis de las inconformidades, desviaciones y necesidades que surgen de la experiencia de la CONAMED en la resolución de conflictos y buscan incrementar la calidad de la atención en salud y la seguridad de los pacientes.” (7)

2.2 MARCO NORMATIVO

- Algunos de los documentos que respaldan el objeto de estudio del presente escrito académico, son:
- La Declaración Universal de los Derechos Humanos de 1948, donde se especifica el Derecho a la salud y a la atención médica.
- La Declaración de Oviedo 1997 y la Declaración Universal sobre Bioética y Derechos Humanos de la UNESCO: “Se incluye el concepto de calidad de atención; es necesario que la atención médica cumpla con estrictos criterios de calidad”.
- Organización Internacional del Trabajo, 1975 (OIT): “El trabajo no solo debe respetar la vida y la salud de los trabajadores y dejarles tiempo libre para el descanso y el ocio, sino que también ha de permitirles servir a la sociedad y conseguir su autorrealización mediante el desarrollo de sus capacidades personales”.
- Ministerio de la Protección Social, Colombia 2008, Resolución 002646: “Con el objetivo de definir responsabilidades para la identificación, evaluación, prevención, intervención y monitoreo permanente de la exposición a factores de riesgo psicosocial en el trabajo y para la determinación del origen de las patologías causadas por el estrés ocupacional”.
- Ministerio de la Protección Social 2010, categoriza las condiciones laborales potencialmente dañinas para la salud del trabajador, como:

demandas del trabajo descritas en ocho dimensiones, control, liderazgo, relaciones sociales en el trabajo y recompensa.

3. OBJETIVOS

3.1 OBJETIVO GENERAL

Detectar las acciones que influyen en la calidad de la atención de salud en el Hospital San Juan de Dios y retroalimentar con el personal correspondiente las diferentes conductas que las promuevan.

3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

3.2.1 Reconocer los principales factores que el personal del área asistencial de la IPS relaciona con la calidad de la atención en salud.

3.2.2 Identificar desde la perspectiva administrativa cuáles son los factores de dicha área que más relevancia tienen en la calidad de la atención en salud.

3.2.3 Relacionar cómo los factores considerados por el personal administrativo tienen acción directa o indirectamente sobre los considerados por el personal asistencial y viceversa.

3.2.4 Detectar cuál es la situación actual de la relación usuario-personal asistencial y cómo ésta influye en la calidad de la atención en salud.

3.2.5 Transmitir a las directivas del Hospital San Juan de Dios de El Carmen de Viboral el informe final del proyecto en pro de repasar las conductas que intervienen en la calidad de la atención en salud.

4. METODOLOGÍA

4.1 ENFOQUE

El enfoque metodológico de esta investigación, es empírico analítico o cuantitativo, ya que, para cumplir los objetivos del proyecto, fue necesaria la aplicación de la estadística a partir de encuestas.

4.2 TIPO DE ESTUDIO

Este estudio es de tipo observacional analítico transversal, ya que se buscó relacionar los resultados obtenidos desde la interacción con cada grupo institucional seleccionado, identificar características de estos con sus formas de conducta y descubrir la asociación entre variables de investigación, a partir de técnicas específicas en la recolección de información, como la observación y las entrevistas. Se utiliza el muestreo para la recolección de información, la cual es sometida a un proceso de codificación, tabulación y análisis estadístico. Este estudio analizó las características más importantes del problema planteado.

4.3 POBLACIÓN Y MUESTRA

En la población objeto de estudio se encuentra incluido todo el personal asistencial, administrativo, usuarios urbanos y rurales de la institución que estuvieran en pleno uso de sus facultades mentales, teniendo en cuenta a los acudientes para quienes no cumplieran este criterio y para menores de edad. Adicionalmente se incluyó el buzón de “peticiones, quejas, sugerencias y reclamos” a través de la encuesta y la información obtenida mediante la interacción con el personal responsable de éste.

El número de encuestas que se realizaron fueron basadas en el número real de personal contratado por el Hospital (administrativo y asistencial) y el número de pacientes anuales que se atienden, datos obtenidos por la jefa de talento humano de la institución Así:

- Personal asistencial total: 57
- Personal administrativo total: 31
- Pacientes atendidos en el último año: 192.923 (se dividió en 365 para obtener un promedio diario de atención)
- Promedio pacientes atendidos cada día: 529

Por lo tanto, se hizo uso de la calculadora epidemiológica online “netquest” para que el 95% de las veces el dato real que se busque esté en el intervalo $\pm 5\%$ respecto al dato observado en la encuesta. Para lo cual se realizaron las siguientes encuestas:

- Personal asistencial: 50
- Personal administrativo: 30
- Pacientes: 200

4.4 TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN

4.4.1 Fuentes de la información

4.4.1.1 Fuente primaria: Se implementa una encuesta diferente (en total tres) para cada grupo poblacional, basado en la cantidad previamente determinada para la población y muestra.

4.4.2 Instrumentos de recolección de la información

Encuesta personal asistencial: ver anexo 1

Encuesta personal administrativo: ver anexo 2

Encuesta usuarios: ver anexo 3

4.4.3 Proceso

En base al material de apoyo seleccionado y frente al cual se realizó el diagrama de variables, fueron elegidos los aspectos que en cada uno de los artículos resaltaron como factores de importancia en las etapas observables de la prestación de servicios de salud (desde los protocolos que rigen la distribución de los recursos, la solicitud del servicio, la prestación del mismo y los procesos posteriores a éste) que brindaban una característica específica en criterios de calidad. En los documentos de base fueron obtenidas de manera indirecta consideraciones de los usuarios y del personal asistencial, éste a su vez relacionado con el desempeño del personal administrativo (de quienes depende en gran parte la eficacia de los servicios prestados aun cuando éstos no tienen constante contacto con el usuario), y sobre éstas fueron diseñadas tres encuestas, cada una de ellas dirigidas a diferentes públicos ejecutadas en el Hospital San Juan de Dios del Carmen de El Viboral.

5 CONSIDERACIONES ÉTICAS

De acuerdo con lo estipulado en la resolución 8430 publicada por el ministerio de salud en 1993 este estudio es categoría A, pues “emplea una técnica y método de investigación documental retrospectiva y no se realizará ninguna intervención o modificación intencionada de las variables biológicas, fisiológicas, psicológicas o sociales de los individuos que participan en el estudio: revisión de historias clínicas, entrevistas, cuestionarios y otros en los que no se le identifique ni se traten aspectos sensitivos de su conducta”(8)

Se respetan los principios éticos fundamentales: justicia, beneficencia, no malevolencia y respeto por la dignidad humana.

Se cuenta con la respectiva autorización de los directivos del Hospital. No se presiona a ningún participante, ni se manipula la información obtenida. Previo al desarrollo de las encuestas, los involucrados son informados de la finalidad del estudio y se les presenta la posibilidad de disentir de su participación. Igualmente, se respetan los derechos de autor y licencias de los respectivos software empleados.

6 INFORME FINAL

6.1 RESULTADOS Y DISCUSIÓN

6.1.1 Resultados

En el ámbito administrativo de la institución estudiada, se identificaron diversos aspectos que conectan ésta área con la calidad de la atención en el servicio de la salud, entre ellos: la falta de agilidad en la atención como la queja más frecuente manifestada por el usuario y conocida por la cuarta parte de los encuestados, lo que establece una conexión con el 53,3% que considera que la cantidad de personal asistencial no es suficiente para la demanda de los servicio; el 100% manifestó interés por las necesidades del personal asistencial y sus opiniones, el apoyo en la gestión de espacios para el esparcimiento, recreación e integración y la promoción de capacitación continua para el personal asistencial, organizado en conjunto con los jefes de cada área como el mecanismo de comunicación más frecuente y útil entre ellos y el personal asistencial, esto último de acuerdo al 50% de los encuestados. Finalmente, dentro de lo que consideran determinante para una buena atención en salud, el 40% indican que el pago oportuno por parte de las EPS influye significativamente y el 20% considera que lo es una atención más ágil. Otros factores relacionados fueron: capacitación permanente para el personal, cargas laborales más equilibradas, equipos tecnológicos adecuados, escuchar al paciente y al empleado y la no privatización de los servicios de salud.

El personal asistencial encuestado manifiesta en un 66,7% no percibir interés por parte del ente administrativo ni su gestión para disponer de espacios para pausas activas durante la jornada laboral en un 51,9%, pero el 77,8% considera que la intensidad laboral es adecuada.

En cuanto a la seguridad en su labor con el paciente, expresaron en su totalidad trabajar bajo medidas de bioseguridad, y frente a la comunicación con su equipo

de trabajo, la describieron como asertiva en un 77,8%. El 88,9% considera que su nivel de capacitación es suficiente para las labores que desempeña y todos creen que su labor les aporta nuevos conocimientos cada día.

En cuanto a la atención descrita por los pacientes, el 81,9% percibe capacitación suficiente del personal que los atiende, el 3,8% refiere que se les ha ocasionado algún daño físico derivado de la atención, el 61% indica haber recibido la explicación de los procedimientos que se le realizan, El 22,9% creen que una mala atención se deriva del personal en formación que realizan sus prácticas en la institución, el 53,8% considera que el uso del celular por parte del personal asistencial disminuye la calidad de la atención y el 61,9% refiere que los medios para manifestar una inconformidad son insuficientes.

6.1.2 Discusión

Frente a los resultados arrojados por las encuestas en el Hospital San Juan de Dios de El Carmen de Viboral, se corrobora: que el déficit presupuestario en el que se ve también afectado el pago oportuno por parte de la EPS, sí representa un factor que influye en la calidad de la atención en salud, afectando a su tiempo la contratación de personal suficiente para la demanda de los servicios y, por tanto, dilatando los tiempos de atención a los usuarios. Agregado a ese déficit de recursos tanto materiales como humanos, se halla también claro que, en un intento por suplir dichas falencias, puede llegar a someterse al personal administrativo y asistencial, no sólo a extensas jornadas, sino a asignación de funciones que no corresponderán a su rol, pero que no pareciera ser el caso de la institución estudiada. Se confirma también que es importante para el personal asistencial la inversión de las autoridades competentes en su salud personal y ocupacional, contar con espacios donde se les permita la adquisición permanente de conocimientos que les oriente cada vez mejor en la atención de sus pacientes, además de oportunidades que propicien su esparcimiento y así no desconectarse

de lo que son como persona, donde pueda conservar el control de las problemáticas en las que el paciente busca ayuda, sin que esto afecte sus metas personales y logre percibir un entorno laboral que le aporta y que valora su labor, conduciéndole a un deseo permanente por dar de sí mismo lo mejor que tenga a su alcance, impactando en la atención de sus pacientes.

6.2 CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.2.1 Conclusiones

Podría pensarse en que una actitud altruista debería preceder a cada labor relacionada con la vulnerabilidad que rodea a un paciente, sin embargo no es lo único que promueve un desempeño óptimo y se hace necesario una coordinación funcional del sistema de salud para que dicha característica ideal en la atención perdure y el personal asistencial reciba la remuneración económica y emocional que merece su oficio.

El personal de la salud son quienes presencian los cambios drásticos que sufre un ser humano: un lamentable diagnóstico, cambios radicales en su estilo de vida que evite el progreso desenfrenado de una alteración en su organismo, dejar a un lado las actividades que construían un día cotidiano y remplazarlo por interminables diálisis, quimioterapias, o dolores crónicos que siempre les acompañarán, entre otras realidades que el personal asistencial presencia por 20 minutos, o quizás algunos días de manera intermitente durante las medidas de hospitalización de sus pacientes y ello debe cultivar una atención de la mejor calidad posible para alguien que requiere de un profesional que le ayude a asimilar y aligerar la carga de su condición de salud.

La seguridad del paciente está integrada por diversas y sencillas acciones y medidas que suelen descuidarse con frecuencia, pero que en el presente estudio se llevan a cabo en su mayoría al poseer buen cumplimiento en técnicas de bioseguridad, explicación de los procedimientos al paciente, personal competente y jornadas laborales que no atenten contra el bienestar físico y emocional de quienes brindan la atención en el Hospital San Juan de Dios de El Carmen de Viboral.

6.2.2 Recomendaciones

- Frente a los hallazgos con respecto al desconocimiento de los mecanismos de contacto por parte del usuario con el personal administrativo y asistencial, se recomienda brindar información al respecto en los espacios en el usuario tenga contacto directo con la institución.
- Para reducir la alta probabilidad de que el trabajo asistencial en salud se vea afectado por los niveles de estrés que manejan los profesionales en dicha área, se recomienda establecer y respetar espacios bien definidos de esparcimiento o pausas activas que permitan mitigar la carga emocional que éstos enfrentan.
- Se recomienda promover y proteger la salud mental, física y social de los trabajadores eliminando los factores y condiciones que la pongan en riesgo.
- La acertada explicación de los procedimientos que se realizan durante la atención pueden cambiar la percepción del paciente, como sucede, por ejemplo, en los efectos secundarios que normalmente sobrevienen tras algún momento de la atención y un efecto adverso que constituya un verdadero daño al paciente. En pro de fortalecer la confiabilidad, la empatía y la seguridad, se recomienda limitar el uso del teléfono celular y/o especificar al paciente el objetivo de su utilización.
- Se recomienda continuar con los protocolos de bioseguridad ya implementados.

6 REFERENCIAS

- (1) Encalada et al., "FACTORES QUE DESENCADENAN EL ESTRÉS Y SUS CONSECUENCIAS EN EL DESEMPEÑO LABORAL EN EMERGENCIA", 2016.
- (2) Galván et al., "De la idea al concepto en la calidad en los servicios de salud", 2012.
- (3) Hernández-Vargas, Llorens-Gumbau, y Rodríguez-Sánchez, "Empleados saludables y calidad de servicio en el sector sanitario", 2014.
- (4) Ramírez-Valdivia, Mendoza-Alonzo, y Moraga-Pumarino, "Desarrollo de un indicador de la calidad de atención en Centros de Salud Familiar para la medición de la eficiencia técnica", 2015.
- (5) González, Melo, y Limón, "El clima organizacional y su relación con la calidad de los servicios públicos de salud", 2015.
- (6) Alejandra María Marín Muñoz, Luz Mary Usma Díaz. "*El estrés en el personal de salud y su relación con la calidad en la atención del paciente*", 2014.
- (7) Dolci et al., "Recomendaciones para prevenir el error médico, la mala práctica y la responsabilidad profesional", 2012.
- (8) RESOLUCIÓN-8430-DE-1993.pdf [Internet]. [Citado el 7 de septiembre de 2017]. Disponible en: <https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/DIJ/RESOLUCION-8430-DE-1993.PDF>

7 ANEXOS

8.1 Anexo 1: Encuesta personal asistencial

Los estudiantes de Tecnología en atención prehospitalaria de la Universidad CES, se encuentran realizando un proyecto de investigación en el cual se pretende identificar los diferentes factores que influyen en la calidad de la atención en salud; por lo cual, se le solicita responder a la siguiente encuesta de manera objetiva. Los datos aquí solicitados son con fines netamente académicos y en ningún momento su identidad será revelada.

		Si	No
1.	Dispone de tiempo suficiente para actualizarse en su respectiva profesión		
2.	Considera que la intensidad horaria laboral es adecuada		
3.	Su nivel de capacitación es suficiente para la labor que desempeña		
4.	Su labor le aporta nuevos conocimientos		
5.	Sus opiniones para mejorar la calidad del servicio son tenidas en cuenta		
6.	Dispone de espacios y de tiempo para realizar pausas activas dentro de la institución		
7.	Lleva a cabo su vida laboral y personal satisfactoriamente		
8.	Ha identificado falencias que afectan la calidad del servicio		
9.	Percibe interés por parte de sus superiores por sus necesidades personales		
10	El ambiente laboral en el que se desenvuelve es amable y competente		
.			
11	Experimenta una comunicación asertiva con su equipo de trabajo		
.			
12	Trabaja bajo medidas seguras y utiliza equipo de protección personal		
.			
13	Alguna de las tareas que realiza ha afectado su salud		
.			

8.2 Anexo 2: Encuesta personal administrativo

Los estudiantes de Tecnología en atención prehospitalaria de la Universidad CES, se encuentran realizando un proyecto de investigación en el cual se pretende identificar los diferentes factores que influyen en la calidad de la atención en salud; por lo cual, se le solicita responder a la siguiente encuesta de manera objetiva. Los datos aquí solicitados son con fines netamente académicos y en ningún momento su identidad será revelada.

1. Responda sólo si trabaja con el buzón de sugerencias ¿Cuál sugerencia o reclamo ha sido la más frecuente en el último año?

2. Tiene en cuenta las opiniones del personal asistencial para mejorar la calidad del servicio (SI) (NO)

3. Tiene interés por las necesidades personales del personal asistencial (SI) (NO)

4. ¿Los trabajadores han sido programados para horas extras en el último mes? (SI) (NO)

5. La cantidad de personal es suficiente de acuerdo a la demanda (SI) (NO)

6. El personal asistencial está de acuerdo con los mecanismos propuestos para optimizar sus labores (SI) (NO)

7. ¿Cómo hace el personal asistencial para comunicarle molestias, sentimientos o desacuerdos con su equipo de trabajo?

8. Le brindan posibilidad de capacitarse al personal asistencial (SI) (NO)

9. Realizan actividades de integración, recreación o bienestar para los trabajadores (SI) (NO)

10. ¿Qué considera que es necesario para garantizar una excelente calidad en la atención en salud? _____

8.3 Anexo 3: Encuesta para pacientes

Los estudiantes de Tecnología en atención prehospitalaria de la Universidad CES, se encuentran realizando un proyecto de investigación en el cual se pretende identificar los diferentes factores que influyen en la calidad de la atención en salud; por lo cual, se le solicita responder a la siguiente encuesta de manera objetiva. Los datos aquí solicitados son con fines netamente académicos y en ningún momento su identidad será revelada.

		Si	No
1	Considera que el tiempo dedicado durante la atención médica es suficiente		
2	Percibe adecuada preparación en el personal que le atiende		
3	¿En los servicios del sistema de salud que ha utilizado se ha sentido vulnerado como persona?		
4	¿Ha tratado alguna vez con personal de la salud molestos?		
5	¿Le han causado daño físico innecesario en algún momento de la atención que le han brindado?		
6	¿Ha recibido explicación de los procedimientos médicos que se le realizan?		
7	¿Le han notificado la imposibilidad de brindarle algún servicio a causa de la carencia de recursos para ello?		
8	¿Ha experimentado algún olvido importante por parte del personal salud en la atención prestada?		
9.	Ha experimentado alguna enfermedad, alergia o lesión que haya sido generado en la atención		
10	Ha visto mal trato de cualquier personal de la entidad hacia un usuario		
11	¿Cree usted que la mala atención se deriva de los practicantes?		
12	Si usted como usuario ha sentido vulnerados sus derechos, ¿ha interpuesto una queja y ha tomado el debido proceso?		
13	Ha evidenciado que a la hora de la atención hay alguna preferencia con los usuarios		

14	El uso del celular por parte del personal asistencial y administrativo influye negativamente en su atención		
15	Son suficientes y óptimos los recursos por los cuales usted puede manifestar una queja o sugerencia		

8.4 Anexo 4: Ficha Técnica

 UNIVERSIDAD CES <i>Un compromiso con la excelencia</i>	DIRECCIÓN DE INVESTIGACIÓN E INNOVACIÓN FORMATO FICHA TÉCNICA VERSIÓN 2.0 Febrero 2016
-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

DATOS GENERALES DEL PROYECTO				
1. Título del proyecto	Factores que influyen en la calidad de la atención en salud de los usuarios del Hospital San Juan de Dios de El Carmen de Viboral.			
2. ¿El proyecto se inscribe en un grupo de investigación de la Universidad CES?	Si	<input type="checkbox"/>	No	X
En caso de responder afirmativamente la pregunta N° 2, responda las preguntas N° 3 y 4				
3. Grupo de investigación de la Universidad CES que presenta el proyecto	Observatoria de la salud Pública			
4. Línea de investigación del grupo que presenta el proyecto	Emergencias y desastres APH			
OTROS GRUPOS DE INVESTIGACIÓN QUE PARTICIPAN EN EL PROYECTO				
5. Institución	6. Grupo de investigación	7. Línea de investigación		
U. CES	Observatoria de la salud pública	Emergencias y desastres APH		

PARTICIPANTES DEL PROYECTO

8. Rol en el proyecto	9. Cédula	10. Nombre completo	11. Correo electrónico	12. Institución	13. Grupo de Investigación al que pertenece
Investigación	1214743352	Luisa Fernanda Cano Pulgarín	luisa0966@hotmail.es	UCES	Observatoria de la salud pública
Investigación	1041233836	Henry Alberto Berrío Ocampo	henrybom01@gmail.com	UCES	Observatoria de la salud pública
Investigación	1053779235	July Carolina Franco Mejía	franco.july@uces.edu.co	UCES	Observatoria de la salud pública
Investigación	1036402806	Maria Isabel Posada Arbeláez	m.isabel2511@hotmail.es	UCES	Observatoria de la salud pública