

**CALIDAD DE LA ATENCIÓN BRINDADA POR EL PERSONAL QUE
LABORA EN EL SERVICIO DE URGENCIAS DEL HOSPITAL
RICAURTE E.S.E. MUNICIPIO DE RICAURTE (NARIÑO –
COLOMBIA), PERÍODO ENERO A SEPTIEMBRE DE 2013**

**JENNY CRISTINA JIMÉNEZ MOREANO
EVELYN VANESA QUIÑONES CASTAÑEDA**

**UNIVERSIDAD MARIANA
UNIVERSIDAD CES - MEDELLÍN
FACULTAD DE POSGRADOS Y RELACIONES INTERNACIONALES
ESPECIALIZACIÓN EN AUDITORIA EN SALUD
SAN JUAN DE PASTO
2014**

**CALIDAD DE LA ATENCIÓN BRINDADA POR EL PERSONAL QUE
LABORA EN EL SERVICIO DE URGENCIAS DEL HOSPITAL
RICAURTE E.S.E. MUNICIPIO DE RICAURTE (NARIÑO –
COLOMBIA), PERÍODO ENERO A SEPTIEMBRE DE 2013**

**JENNY CRISTINA JIMÉNEZ MOREANO
EVELYN VANESA QUIÑONES CASTAÑEDA**

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

**Asesora:
ANABELLE ARBELAEZ VELEZ
Magister**

**UNIVERSIDAD MARIANA
UNIVERSIDAD CES - MEDELLÍN
FACULTAD DE POSGRADOS Y RELACIONES INTERNACIONALES
ESPECIALIZACIÓN EN AUDITORIA EN SALUD
SAN JUAN DE PASTO
2014**

TABLA DE CONTENIDO

	Pág.
RESUMEN	8
1. INTRODUCCIÓN	10
2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	11
3. OBJETIVOS	15
3.1. OBJETIVO GENERAL	15
3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS	15
4. MARCO TEÓRICO	16
5. DISEÑO METODOLÓGICO	24
5.1. ENFOQUE METODOLÓGICO DE LA INVESTIGACIÓN	24
5.2. TIPO DE ESTUDIO	24
5.3. POBLACIÓN Y MUESTRA	24
5.4. CRITERIOS DE INCLUSIÓN Y EXCLUSIÓN	25
5.5. ESTRATEGIAS DE RECLUTAMIENTO	26
5.6. PRUEBA PILOTO	26
5.7. DESCRIPCIÓN DE VARIABLES	27
5.8. TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN	29
5.9. PLAN DE ANÁLISIS DE DATOS	29
6. RESULTADOS	30
6.1. CLIENTE EXTERNO	30
6.2. CLIENTE INTERNO	37
7. DISCUSIÓN	44
8. PLAN DE MEJORAMIENTO	50
9. CONCLUSIONES	53
AGRADECIMIENTOS	54
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	55
ANEXOS	58

LISTA DE CUADROS

		Pág.
Cuadro 1.	Descripción de variables	27
Cuadro 2.	Distribución porcentual de la accesibilidad en el servicio de urgencias del Hospital del Municipio de Ricaurte	30
Cuadro 3.	Distribución porcentual de la oportunidad en el servicio de urgencias del Hospital del Municipio de Ricaurte	31
Cuadro 4.	Distribución porcentual de la atención humanizada en el servicio de urgencias del Hospital del Municipio de Ricaurte	32
Cuadro 5.	Distribución porcentual de la seguridad en el servicio de urgencias del Hospital del Municipio de Ricaurte	34
Cuadro 6.	Distribución porcentual de la pertinencia en el servicio de urgencias del Hospital del Municipio de Ricaurte	35
Cuadro 7.	Distribución porcentual de la continuidad en el servicio de urgencias del Hospital del Municipio de Ricaurte	36
Cuadro 8.	Distribución porcentual de la accesibilidad en el servicio de urgencias del Hospital del Municipio de Ricaurte	37
Cuadro 9.	Distribución porcentual de la oportunidad en el servicio de urgencias del Hospital del Municipio de Ricaurte	38
Cuadro 10.	Distribución porcentual de la atención humanizada en el servicio de urgencias del Hospital del Municipio de Ricaurte	39
Cuadro 11.	Distribución porcentual de la seguridad en el servicio de urgencias del Hospital del Municipio de Ricaurte	40
Cuadro 12.	Distribución porcentual de la pertinencia en el servicio de urgencias del Hospital del Municipio de Ricaurte	41

Cuadro 13. Distribución porcentual de la continuidad en el servicio de urgencias del Hospital del Municipio de Ricaurte

LISTA DE GRÁFICAS

	Pág.
Gráfica 1. Distribución porcentual de la accesibilidad en el servicio de urgencias del Hospital del Municipio de Ricaurte	30
Gráfica 2. Distribución porcentual de la oportunidad en el servicio de urgencias del Hospital del Municipio de Ricaurte	31
Gráfica 3. Distribución porcentual de la atención humanizada en el servicio de urgencias del Hospital del Municipio de Ricaurte	33
Gráfica 4. Distribución porcentual de la seguridad en el servicio de urgencias del Hospital del Municipio de Ricaurte	34
Gráfica 5. Distribución porcentual de la pertinencia en el servicio de urgencias del Hospital del Municipio de Ricaurte	35
Gráfica 6. Distribución porcentual de la continuidad en el servicio de urgencias del Hospital del Municipio de Ricaurte	36
Gráfica 7. Distribución porcentual de la accesibilidad en el servicio de urgencias del Hospital del Municipio de Ricaurte	37
Gráfica 8. Distribución porcentual de la oportunidad en el servicio de urgencias del Hospital del Municipio de Ricaurte	38
Gráfica 9. Distribución porcentual de la atención humanizada en el servicio de urgencias del Hospital del Municipio de Ricaurte	39
Gráfica 10. Distribución porcentual de la seguridad en el servicio de urgencias del Hospital del Municipio de Ricaurte	40
Gráfica 11. Distribución porcentual de la pertinencia en el servicio de urgencias del Hospital del Municipio de Ricaurte	41
Gráfica 12. Distribución porcentual de la continuidad en el servicio de urgencias del Hospital del Municipio de Ricaurte	42

LISTA DE ANEXOS

	Pág.
Anexo A. Encuesta dirigida al cliente interno que labora en el Hospital Ricaurte E.S.E.	59
Anexo B. Encuesta dirigida al cliente externo que recibe atención en el servicio de urgencias del Hospital Ricaurte E.S.E.	61

RESUMEN

El estudio, se realizó en el Hospital Ricaurte E.S.E., tuvo como finalidad medir la calidad de atención brindada por el personal que labora en el servicio de urgencias e identificar las oportunidades de mejora para la institución. Es así como se tuvo en cuenta la opinión del cliente interno y cliente externo, quienes respondieron preguntas alusivas a los atributos de calidad, entre los cuales están: accesibilidad, oportunidad, atención humanizada, seguridad, pertinencia y continuidad.

El desarrollo del estudio tomó a la totalidad del personal que labora en el servicio de urgencias representado por 17 personas, así mismo se contó con una muestra representativa de 289 usuarios que recibieron atención durante un período respectivo.

Los resultados del estudio indican que existen valoraciones significativas como excelentes en algunos atributos de calidad, además son valorados como buenos otros atributos, aunque los porcentajes no son altos. Unido a lo anterior se encontró mayor valoración favorable por parte del cliente interno, mientras que las opiniones negativas fueron suministradas por los clientes externos con relación a la atención que han recibido en la institución de salud.

PALABRAS CLAVES

- Calidad de la atención
- Personal de salud
- Urgencias
- Hospital
- Usuarios

ABSTRACT

The study was conducted at the Hospital Ricaurte ESE, aimed to measure the quality of care provided by the staff working in the emergency department and identify improvement opportunities for the institution. Thus took into account the views of internal and external customer customer respondents alluding to quality attributes, including questions are: accessibility, opportunity, humane care, safety, relevance and continuity.

The development of the study took the entire staff working in the emergency department represented by 17 people, also it included a representative sample of 289 users who received care during a respective period.

The results of the study indicate that there are significant rating as excellent in some quality attributes also are valued as good other attributes, although the percentages are not high. Together with the above more favorable assessment by the internal client is found, while negative reviews were provided by external clients in relation to the care they received at the health facility.

KEYWORDS

- *Quality of care*
- *Personal health*
- *Emergency*
- *Hospital*
- *Users*

1. INTRODUCCIÓN

El municipio de Ricaurte cuenta con una población mayoritariamente indígena, asentados en su gran mayoría en la parte rural del municipio, quienes poseen sus propias creencias y tradiciones, por lo tanto la atención que en él se brinda tiene como finalidad respetarlas y a la vez contribuir a la promoción de la salud y prevención de la enfermedad.

El municipio de Ricaurte, cuenta con el Hospital Ricaurte E.S.E., que es una “empresa social del estado de primer nivel de complejidad y complementariedad del municipio de Ricaurte Nariño, que proporciona a su comunidad servicios de salud con aplicación de estándares de calidad y personal calificado para garantizar atención efectiva y oportuna en el mejoramiento de las condiciones de salud de los usuarios”

En este proceso de atención se evidencia la presencia de barreras, como es la deficiencia en la infraestructura que no cuenta con los consultorios adecuados para brindar atención de urgencias, así mismo no existe la disponibilidad de elementos y equipos que favorezcan la atención, en general existen aspectos que no les permiten brindar una atención con calidad a los usuarios que hacen uso de los servicios en esta institución de salud.

Enfocándose específicamente en la atención a los usuarios en el servicio de urgencias, existe desconocimiento sobre la clasificación de Triage, generándose con ello el desorden de las personas para ser atendidos, situación que no es comprendida por los usuarios porque no conocen sobre la estrategia de atención en el servicio de urgencias.

De acuerdo a los planteamientos anteriores surgió el desarrollo de la investigación que tuvo como finalidad medir la calidad de atención brindada por el personal que labora en el servicio de Urgencias del Hospital Ricaurte E.S.E. Municipio de Ricaurte (Nariño – Colombia), período enero a septiembre de 2013 e identificar oportunidades de mejora para la institución.

Se determinó la calidad de atención en el servicio tomando como fuente de información el cliente interno y externo, enfocándose en los atributos de calidad: accesibilidad, oportunidad, atención humanizada, seguridad, pertinencia y continuidad, además se realizó un análisis univariado enfocándose en la valoración respectiva. Finalmente se diseñó un plan de mejoramiento para que en período posterior sea aplicado en el servicio de urgencias de la institución de salud.

2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

El municipio de Ricaurte, “se encuentra ubicado al suroeste del Departamento de Nariño, con una temperatura promedio de 22°C, ubicado a 142 kilómetros de Pasto, cuenta con una población de 17.862 habitantes, de los cuales 9.208 son hombres y el 8.654 mujeres, constituyéndose en un 86% comunidad indígena Awa, respaldados por la Organización Camawari y el 14% de la población campesina”(1).

Los aspectos mencionados anteriormente dan una idea general del grupo de población con que se cuenta, siendo un porcentaje alto de indígenas, asentados en su gran mayoría en la parte rural del municipio, quienes poseen sus propias creencias y tradiciones, por lo tanto la atención que en él se brinda tiene como finalidad respetarlas y a la vez contribuir a la promoción de la salud y prevención de la enfermedad.

En el municipio de Ricaurte, la morbilidad para el 2012, está representada en las patologías: “diarrea y gastroenteritis, amigdalitis aguda, infección de vías urinarias, rinofaringitis aguda y neumonía, las cuales se manifiestan en los diferentes grupos étnicos”(1)

El municipio de Ricaurte, cuenta con el Hospital Ricaurte E.SE., que es una “empresa social del estado de primer nivel de complejidad y complementariedad del municipio de Ricaurte Nariño, que proporciona a su comunidad servicios de salud con aplicación de estándares de calidad y personal calificado para garantizar atención efectiva y oportuna en el mejoramiento de las condiciones de salud de los usuarios. Brinda atención ambulatoria, consulta externa, odontológica, observación, programas de promoción y prevención, consulta de psicología, enfermería, vacunación, laboratorio clínico, servicio farmacéutico, radiología, urgencias las 24 horas, referencia y contrareferencia, transporte asistencial básico, unidad de atención básica extramural y telemedicina”(2).

En el Hospital Ricaurte E.S.E., se cuenta con el servicio de urgencias, que brinda atención a los pacientes que por su estado requieren de atención médica inmediata, cuya función es la recepción, valoración, examen y tratamiento de los pacientes que requieren atención, como consecuencia de un accidente o enfermedad. El servicio cuenta con servicios de apoyo y diagnóstico como laboratorio clínico, imagenología, farmacia, y hospitalización atendiendo las 24 horas”(2)

La institución cuenta con servicios habilitados de: “medicina general, odontología general, urgencias 24 horas, hospitalización adultos, hospitalización pediátrica,

atención de parto, enfermería, transporte asistencial básico, laboratorio clínico, radiología e imágenes diagnósticas, servicio farmacéutico, terapia ocupacional y psicología; además los servicios complementarios: consulta ambulatoria de: cirugía general, gastroenterología, ginecoobstetricia, medicina interna, urología y pediatría”(2).

En vista de que el hospital Ricaurte E.SE., brinda atención a los usuarios de dicha comunidad dando cumplimiento a lo estipulado en el Sistema obligatorio de garantía de calidad de atención en salud del sistema general de seguridad social en salud (SOGC), que la define como la “provisión de servicios de salud a los usuarios individuales y colectivo de manera accesible y equitativa, a través de un nivel profesional óptimo, teniendo en cuenta el balance entre beneficios, riesgos y costos, con el propósito de lograr la adhesión y satisfacción de dichos usuarios”(3).

De acuerdo a la definición anterior, la calidad de atención juega un papel fundamental en la atención al usuario siendo ésta accesible y equitativa según lo establece el sistema de seguridad social en salud.

Analizando la población con que cuenta el Hospital, se evidencia que existen muchas barreras en el acceso a los servicios de salud, esto se relaciona con la “interculturalidad con la medicina tradicional de por medio que impiden brindar atención con calidad por limitaciones en el conocimiento y capacidad resolutoria del personal sanitario, incluyendo la discriminación a la comunidad indígena, donde los aspectos culturales no son tenidos en cuenta como determinantes centrales para la calidad de atención y la decisión de ingresar o no a un servicio médico”(4).

Es evidente que los aspectos culturales en esta comunidad influyen en el acceso a los servicios de salud, éstos se consideran aspectos que impiden brindar una atención con calidad, es así como en la muestra de estudio se cuenta con una población indígena en alto porcentaje quienes poseen las creencias y costumbres que vienen de generaciones anteriores.

En el servicio de Urgencias del Hospital Ricaurte, se encuentran una serie de deficiencias a nivel de infraestructura, tales como: no contar con un cuarto de aislamiento para pacientes, existe un solo consultorio médico para urgencias, la sala de procedimientos no permite atender a la totalidad de los pacientes que solicitan el servicio, no se dispone de un cuarto de inyectología.

En el proceso de labores en la institución de salud y de acuerdo al cumplimiento de las funciones se ha realizado la matriz DOFA a nivel interno, en ella se observa que existen deficiencias en cuanto a la disponibilidad de elementos y equipos para la atención a los usuarios, tales como: los vehículos de TAB no suplen las necesidades de remisiones, puesto que se cuenta con cuatro ambulancias pero únicamente dos funcionan; falta un computador para la estación de Enfermería, no

hay suficientes camillas para atender la demanda de usuarios, no existe el personal médico, enfermería y auxiliar de enfermería suficientes para atender a los usuarios.

Con relación a los usuarios, se encuentran deficiencias relacionadas con el desconocimiento de la clasificación del Triage, generándose con ello desorden en la atención porque las personas desean ser atendidas según el orden de llegada, situación que no es comprendida por los mismos, así mismo no se están cumpliendo los derechos y deberes, impidiendo con ello brindar una atención con calidad a los usuarios que solicitan el servicio de urgencias en dicha institución de salud.

El estudio se justifica debido a que las instituciones de salud se rigen bajo la Ley de Seguridad Social en Salud, están inmersas en la competitividad, jugando un papel fundamental la calidad de atención por considerarse un determinante principal para responder a las necesidades de la población. Es así como al personal que labora en el servicio de Urgencias del Hospital Ricaurte se establecen las funciones enfocadas en la calidad de atención a los usuarios en los servicios que solicitan.

El desarrollar la investigación se considera un motivante, porque a través de ella se identificó de manera clara y precisa la calidad de atención en el servicio que brinda el personal que labora en área de urgencias desde la perspectiva del usuario, tomando las opiniones del cliente interno y externo para posteriormente tomar las medidas preventivas o correctivas encaminadas a lograr la satisfacción de los usuarios, teniendo en cuenta las características de la población sujeto de estudio.

La investigación fue un aporte significativo para los directivos del Hospital (ESE) Municipio de Ricaurte y en particular el personal que labora en el área de urgencias tuvo la oportunidad de conocer los efectos que producen las políticas de mejoramiento de la calidad en el servicio como son: la capacitación continuada del personal, el uso de las nuevas tecnologías, el mejoramiento de las condiciones locativas y el desempeño de la organización y de esta forma prestar un servicio más eficiente y eficaz a la comunidad, pero para que la calidad se logre a plenitud, es necesario que se rescaten los valores morales básicos de la sociedad orientado a la capacitación del recurso humano para mejorar el buen trato al cliente externo. Y es aquí, donde la empresa social del estado del Municipio de Ricaurte juega un papel fundamental, empezando por el desempeño previo de sus trabajadores con el fin de conseguir una población laboral más predispuesta, con mejor capacidad de asimilar los problemas de calidad, con mejor criterio para sugerir cambios en provecho de la organización con mejor capacidad y agilidad.

Así mismo esta investigación se consideró novedosa, porque a nivel del Hospital Ricaurte no se han realizado estudios donde se aborden estos aspectos en

particular, por tal motivo los aportes que en él se realicen fueron utilizados como fuentes investigativas y a la vez favorecerán la atención con calidad a los usuarios de dicha comunidad.

De acuerdo a los planteamientos anteriores la pregunta de investigación se establece, así: ¿cómo es la calidad de la atención brindada por el personal que labora en el servicio de urgencias del hospital Ricaurte E.S.E. municipio de Ricaurte (Nariño – Colombia), período enero a septiembre de 2013, desde la perspectiva del usuario interno y externo?

3. OBJETIVOS

3.1. OBJETIVO GENERAL

Medir la calidad de atención brindada por el personal que labora en el servicio de Urgencias del Hospital Ricaurte E.S.E. Municipio de Ricaurte (Nariño – Colombia), período enero a septiembre de 2013 e identificar oportunidades de mejora para la institución.

3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Determinar la calidad del servicio de acuerdo a la opinión del cliente interno que labora en el área de urgencias de la (ESE) del Hospital del Municipio de Ricaurte.
- Determinar la calidad del servicio de acuerdo a la opinión del cliente externo que labora en el área de urgencias de la (ESE) del Hospital del Municipio de Ricaurte
- Diseñar estrategias que permitan el mejoramiento de calidad en el servicio a los usuarios del área de urgencias de la (ESE) Hospital Municipio de Ricaurte.

4. MARCO TEÓRICO

En el estudio se hace relación a la calidad de atención, es por ello que se hace énfasis en el concepto de salud, definido por la Organización Mundial de la Salud, como “el estado de completo bienestar físico, mental y social, y no solo la ausencia de enfermedad”(5). De acuerdo a la definición anterior, se enfoca la salud desde un término muy simple, en donde no se aborda al ser humano desde el entorno en donde se encuentra, considerándose éste como un formador de una sociedad con características particulares, con creencias, hábitos, diferentes posibilidades económicas y psicológicas, y se relaciona afectivamente con su entorno. Todos estos aspectos caracterizan a la vida de los seres humanos, y los responsables de la salud pública deben ocuparse de ellos.

En el trabajo en mención se hará relación a la calidad en los servicios de salud, para ello se toma en cuenta los planteamientos dados por el Dr. Avedis Donabedian, define “la calidad de atención como el logro del mayor beneficio posible y con el menor riesgo. El mayor beneficio posible se define a su vez en función de los recursos disponibles para proporcionar la atención y de acuerdo con los valores sociales imperantes, la calidad es un atributo del cuidado que se obtiene en diversos grados” (6).

El autor describe el concepto de calidad entendido en dos dimensiones inseparables, por un lado la técnica representada por la aplicación de conocimientos y procedimientos para la solución de los problemas de los usuarios y por otra la interpersonal, representada por la relación del personal con el paciente.

Para evaluar la calidad de atención se hace relación a los definidores de la calidad, es así como se toman dos aspectos: atención técnica e interpersonal. Los usuarios juegan un rol decisivo que es apropiado y aceptable, puesto que la atención que suministre el personal de las instituciones prestadoras de servicios da la satisfacción del usuario, por tal razón es importante que las metas de atención en salud las establezcan los usuarios o proveedores del servicio, constituyendo ésta en una atención de calidad.

Se considera que los evaluadores de la calidad son los clientes externos, quienes pueden evaluar la calidad del servicio expresando su satisfacción o insatisfacción en aspectos específicos, o en todo el servicio recibido. Pero además de ser un criterio válido sobre la atención recibida, la satisfacción de los usuarios permite obtener su cooperación y contribución para su propio bienestar.

De igual manera los clientes internos juegan un papel fundamental en la evaluación de la calidad de atención, puesto que son ellos quienes informan sobre los servicios que brinda la institución, ventajas y condiciones para satisfacer necesidades para un mejor uso de los servicios y formarse criterios acerca de la misma.

En este aspecto el cliente interno y externo están relacionados con la finalidad de producir algo en común como es la valorar la calidad de atención que en el servicio de urgencias se brinde, beneficiando a la institución y por ende a la persona que utiliza los servicios de salud en dicha localidad.

En este aspecto también se hace énfasis en la calidad que es garantizada por el cliente interno como el externo, quienes desempeñan un papel fundamental porque la información que suministren, ya sea positiva o negativa tiene como finalidad controlar y valorar la prestación de los servicios de salud.

En el proceso de atención juegan un papel importante los usuarios, es así como ellos también brindan sus aportes, permitiéndole a la institución de salud tomar las medidas correctivas o preventivas para mejorar la calidad de atención.

De igual manera Avedis Donabedian, señaló que lo esencial es la dimensión ética de los individuos. En 1980 propuso una definición que ha trascendido: "Calidad de la atención es aquella que se espera que pueda proporcionar al usuario el máximo y más completo bienestar después de valorar el balance de ganancias y pérdidas que pueden acompañar el proceso en todas sus partes"(3).

Es ya una práctica común, al menos en las sociedades occidentales desarrolladas, evaluar la calidad de los servicios sanitarios públicos y privados mediante la medición del nivel de satisfacción de sus usuarios. Se ha comprobado que un paciente satisfecho se muestra más predispuesto a seguir las recomendaciones médicas y terapéuticas y, por tanto, a mejorar su salud.

Si se habla de satisfacción, es necesario definir la calidad, tomando como referencia a uno de los más destacados autores en el tema como es Avedis Donabedian, quien hizo énfasis en el tema específico de la calidad de atención en salud, en el cual propone revisar la estructura, los procesos de atención y los resultados médicos de la misma. (6).

Según Oliver A, Chapi considera que la atención primaria de salud presenta serias dificultades en cuanto a la atención a usuarios "para quienes hemos trabajado en el nivel primario de atención no hay dudas al respecto. Allí es donde se concentran las mayores causas de frustraciones: listas de espera en hospitales con pacientes que rebotan en los centros de salud como consultantes, falta de medicamentos, diagnósticos incompletos, falta de insumos en atenciones de

urgencia, falta de perfeccionamiento profesional, falta de ambulancias que trasladen las urgencias entre otras.”(7)

Las razones para medir la satisfacción pueden resumirse en cuatro aspectos:

- Proporciona una información básica imprescindible para la gestión y optimización de los recursos sanitarios.
- Proporciona una medida legítima de la capacidad de la organización para dar cuenta de las necesidades de los usuarios, pudiendo ser utilizado como un indicador en el Control de Calidad del servicio.
- Es uno de los activos con los que cuentan las organizaciones para lograr mejoras competitivas y resultados estables a medio plazo; y por último,
- Predice las reacciones o comportamiento de los usuarios (lealtad, prescripción, adherencia al tratamiento, etc.).

Existen factores que participan en el proceso de satisfacción como son los siguientes: la comunicación entre las personas, las necesidades personales, experiencias previas y comunicación externa. Por otra parte están las motivaciones del personal que presta el servicio, que también tiene sus propias expectativas y necesidades. Algunos autores proponen medir la satisfacción teniendo en cuenta no sólo los criterios del paciente, sino también la del prestador del servicio

Disponer de personas motivadas y satisfechas con su trabajo y con la organización aumenta claramente su rendimiento y la calidad del servicio que prestan. Existen referencias de que la satisfacción de los profesionales de la salud, considerada un indicador de bienestar y de calidad de vida, influye en la calidad de los servicios y está directamente relacionada con la satisfacción de los pacientes

Las empresas de servicios en salud están jugando un papel cada vez más importante, si se tiene en cuenta que este tipo de servicio no solamente está en juego la satisfacción del usuario si no la propia vida de quien demanda el servicio.

En cualquier tipo de empresa lograr la calidad del servicio es una tarea fundamental si se quiere obtener por una parte la satisfacción del cliente, y por otra maximizar los beneficios propios en donde juega un papel fundamental el recurso humano.

En efecto “ La calidad en el servicio es muy diferente a la calidad del producto, ya que son de vital importancia las actitudes, la comunicación, forma de trato, ,garantías, comportamientos, percepciones, etc., provenientes de distintas personas que tratan con el cliente”(8).

Por lo tanto una actitud negativa de una secretaria, de una telefonista, de un comerciante o de una enfermera pueden ser determinantes para que un cliente demande o no un servicio, no obstante en los servicios de salud en determinadas circunstancias no hay lugar para tomar la mejor opción del servicio ya que está supeditada a una necesidad urgente que como es el caso de una enfermedad que necesita atención inmediata.

En tal consideración los servicios en salud deben ser prestados por personal idóneo altamente calificado en donde el comportamiento, conducta y presentación deben ser los mejores para que el paciente desde el momento que ingrese a solicitar el servicio encuentre un entorno adecuado que garantice su satisfacción.

De hecho demandar un determinado tipo de servicios en donde está en juego la vida, la satisfacción se ve reflejada al finalizar la atención debido a que ésta es inmediata, es decir ésta se tiene en cuenta en un servicio de urgencias en salud.

La calidad del servicio es un concepto abstracto y complejo, difícil de definir y medir. Un servicio es un proceso que consta de actividades regidas por la conducta y las actitudes de las personas implicadas, es una experiencia y tiene vida limitada.

Por otra parte los servicios de salud son un derecho en cualquier tipo de sociedad organizada. Según López de la Peña “como ser humano, el enfermo posee el derecho que la ley le reconoce y le otorga; empero sus derechos deberían ser preponderantes respecto a los del hombre sano, pues el enfermo se encuentra en una situación de desventaja. Para que la ley sea justa, debería velar por proteger a la parte más frágil sobre la que legisla”(9).

En ese sentido los usuarios de servicio en salud tienen derecho a la atención urgente de su problema en cualquier institución de salud del nivel de complejidad que éste maneje, por lo tanto el paciente no solamente goza del derecho de ser atendido de inmediato en sus dolencias que le aquejan sino además de encontrar un servicio con unas condiciones apropiada en infraestructura y condicionado por personal idóneo. En este aspecto se establece que “usted debe saber que los servicios de urgencias de cualquier hospital deben contar con recursos suficiente e idóneos, funcionar las 24 horas del día todo el año”(9).

De igual manera es necesario considerar que como por lo general el paciente que necesita ayuda médica de urgencias no puede solicitarla por si mismo, corresponde a quien lo acompañe solicitarla exigiendo atención inmediata, respetuosa y en ningún caso se debe permitir maltrato o demoras en la atención.

Es bien conocido por todos que en ocasiones el trato o lenguaje utilizado por el personal que labora en estas instituciones no es el más adecuado y menos conveniente para el paciente, frases como estas es común escucharse (haga esto,

haga lo otro, mañana lo opero a primera hora, no hay tiempo que perder si no quiere atender mi tratamiento vaya que lo atienda otro a ver cómo le va, espere un momento), estas son algunas de las frases que utilizan algunos funcionarios, situación que afecta la calidad de atención que en las instituciones se brinde.

Así mismo es necesario analizar que el servicio de urgencias requiere de un a atención rápida oportuna y diagnóstico preciso para sortear situaciones que no pongan en riesgo la vida del paciente y no generen sensación de ansiedad y angustia para sus acompañantes lo que amerita una atención primaria adecuada. En efecto Según Tisminetky “La consulta en Urgencias tiene características particulares. Es el encuentro no programado, muchas veces sin elección por parte del paciente del lugar o el médico el médico tratante; se realiza en horarios adversos y sitios que no pueden estar preparados para procedimientos de mediana o alta complejidad aunque reciban a la víctima por demanda, con la presencia de dolor y otros síntomas que requieren pronta resolución”(8).

En este aspecto es importante tener en cuenta que la consulta de urgencias ejerce una amplia importancia, por considerarse una de las actividades fundamentales para detectar las patologías y por ende asignar el tratamiento respectivo, de ello depende en gran medida la calidad de atención que se brinde.

En Colombia existen los regímenes subsidiado y contributivo y los vinculados. El modo de operar en la provisión de servicios cambia en cada uno y los recursos humanos deben asumir estas particularidades.

En el caso en particular se tendrá en cuenta la percepción de los clientes internos y externos, enfocándose en el acceso, oportunidad, atención humanizada, seguridad en la prestación de los servicios y continuidad en la prestación de los servicios percibidos por los servicios recibidos.

Para efectos de evaluar y mejorar la Calidad de la Atención de Salud, el SOGCS deberá cumplir con las siguientes características:

“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.

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.

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.

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.

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”(3).

Anteriormente se hizo relación a la calidad en la atención, es por ello que en el caso en particular se tendrá en cuenta lo relacionado a urgencias, “aquella situación clínica con capacidad para generar deterioro o peligro para la salud o la vida del paciente en función del tiempo transcurrido entre su aparición y la instauración de un tratamiento efectivo, este concepto incluye la necesidad de ajustar la respuesta asistencial al grado de urgencia, de manera que los pacientes más urgentes sean asistidos más rápidamente”(3)

De igual manera se hace referencia a la atención en salud, definida como el “conjunto de acciones realizadas por un equipo de salud debidamente capacitado y con los recursos materiales necesarios para satisfacer la demanda de atención general”(10).

Dentro de la urgencia se hace relación a la urgencia vital que es “la situación en que la vida del paciente corre riesgo o bien la posibilidad que se produzca una secuela funcional de gravedad. Para ello se necesita la aplicación de algunos parámetros que se apliquen uniformemente a todos los pacientes; es decir, se necesita una escala que cumpla con los criterios de:

Reproducibilidad: Grado de concordancia entre distintos observadores y entre el mismo observador en situaciones similares.

Utilidad: relaciona el grado de urgencia con la gravedad real del paciente.

Validez: Implica que mida realmente lo que tiene que medir, es decir, que asigne el nivel de prioridad a los pacientes que realmente están en ese nivel (10).

La priorización de la atención del paciente comprende tres niveles, organizados de mayor a menor complejidad.

Prioridad I paciente que presenta una situación que amenaza la vida o un riesgo de pérdida de una extremidad u órgano si no se recibe una atención médica inmediata, también se incluye en esta categoría el paciente con dolor extremo.

Prioridad II paciente con estabilidad ventilatoria, hemodinámica y neurológica cuyo problema representa un riesgo de inestabilidad o complicación.

Prioridad III paciente con estabilidad ventilatoria, hemodinámica y neurológica sin riesgo evidente de inestabilidad o complicación (10)

En Urgencias se realiza la clasificación para definir la gravedad del paciente y el tiempo de atención.

“Inmediata: paro respiratorio o cardiaco, ataques, traumas severos, heridas graves. La atención está dirigida a proteger la vida, disminuir complicaciones y va en orden de gravedad no de hora de llegada

Tiempo: 15 minutos: traumas moderados con alteración, intoxicaciones, parto, asfixia moderada, migraña, alergia severa, sangrados graves, deshidratación, fiebre muy alta, entre otros.

Tiempo: 45 minutos: diarrea y vómito grave, traumas moderados sin alteración, infecciones en pacientes con enfermedad previa, asfixia leve, sangrado-dolor agudo, fiebre.

Tiempo: 24 horas

Centro de salud dolor no agudo en: estómago, cabeza o al orinar, alergias leves, infecciones de más de tres días no complicadas”(10).

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”(11). 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.

Se considera la satisfacción “como un indicador subjetivo, mediado por una triada de carácter cognitivo, emotivo y comportamental (actitud), que surge como respuesta al efecto generado pos-consumo y/o pos-uso del servicio, el cual consiste en la comparación entre las expectativas del usuario sobre el servicio y el rendimiento percibido de la institución prestadora; la satisfacción otorga un calificativo de calidad al servicio, el cual puede cambiar en cada transacción o contacto con la institución prestadora, permitiendo a su vez la permanencia del usuario o la defeción del mismo”(12).

La satisfacción se considera uno de los aspectos fundamentales en la atención que se brinda a los usuarios atendidos en una institución de salud, es así como

adquiere amplia importancia como un indicador que permite tomar las decisiones pertinentes con relación a la calidad de atención.

Legalmente en el 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”(13).

Los datos planteados anteriormente indican que la satisfacción del usuario debe ser aplicada en la institución de salud, considerándose como una evaluación pertinente para lograr la calidad de atención, es por ello que es considerado como un “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”(14).

En la satisfacción del usuario, se identifica las necesidades, expectativas y deseos de los usuarios en relación con los servicios ofrecidos por la institución para valorar sus prioridades, además se conoce el grado de calidad de los servicios recibidos, ésto desde la perspectiva de los usuarios; permite canalizar la información sobre aspectos que los usuarios perciben como críticos en la prestación de los servicios; se precisan fortalezas y debilidades y realimenta a la institución para el establecimiento de planes de mejoramiento continuo de los servicios.

5. DISEÑO METODOLÓGICO

5.1. ENFOQUE METODOLÓGICO DE LA INVESTIGACIÓN

La investigación se fundamentó en el paradigma positivista, “que exige información precisa y verdadera para medir y cuantificar mediante instrumentos sus aspectos dominantes: medida, grado, cantidad en un lenguaje matemático estadístico”(15).

En el estudio se tomó como referencia el enfoque cuantitativo, en él se identificaron las opiniones del cliente interno y externo, fundamentados en el acceso a los servicios, oportunidad, atención humanizada, seguridad, pertinencia y continuidad en la prestación de los servicios, lo anterior para verificar la calidad de atención brindada por el personal en el servicio de urgencias del Hospital del municipio de Ricaurte desde la percepción de los usuarios internos y externos.

La información recolectada se tabuló y presentó en cuadros de distribución porcentual con gráficas estadísticas, las cuales fueron interpretadas y se elaboró la discusión de los resultados de acuerdo a los hallazgos, constatando los aspectos teóricos con los prácticos a través de la comparación con otros estudios que tienen relación con la investigación.

5.2. TIPO DE ESTUDIO

El estudio es de tipo descriptivo, transversal, consiste en “la identificación y descripción de un hecho o situación en un momento determinado del individuo o grupo, con el fin de establecer su estructura o comportamiento. Los resultados de este tipo de investigación se ubica con un nivel intermedio en cuanto a la profundidad de los conocimientos se refiere”(15). En el estudio se identificó la calidad de atención brindada en el servicio de Urgencias del Hospital Ricaurte, dicha información será descrita cuantitativamente y se tomaron las medidas pertinentes de acuerdo a los resultados obtenidos en el mismo.

5.3 POBLACIÓN Y MUESTRA

Para lograr una muestra de la población se recurrió a la fórmula general de cálculo del tamaño de muestra conocida la población total, fórmula que permitió calcular el tamaño adecuado de muestra bajo parámetros estadísticos de acuerdo a los valores de las variables seleccionadas utilizando los datos estimados.

En el caso en particular se tomó como referencia el número de usuarios promedio atendidos durante un período de un mes, teniendo en cuenta que en el año 2012,

se atendieron un total de 10.567 usuarios, siendo un promedio de 880 mensual, los cuales se tomarán como referencia para identificar la muestra a tener en cuenta.

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

Z = 1.96 = 95% Grado de confiabilidad del 95%.

P = Probabilidad de éxito = 0.5

Q = Probabilidad de fracaso = 0.5

P = Q = 0.5 = 5% es decir la p probabilidad de éxito y q la probabilidad de fracaso

e = 0.5 = 5% margen de error

N = 880 usuarios

$$n = \frac{880 \times (1.96)^2 \times 0.5 \times 0.5}{(880-1) \times 0.05^2 + (1.96)^2 \times 0.5 \times 0.5}$$

$$n = \frac{880 \times 3.8416 \times 0.25}{879 \times 0.0025 + (3.8416) \times 0.25} = 289$$

La muestra estuvo representada por 289 personas que fueron atendidas en el servicio de Urgencias. También se contó con la totalidad del personal que laboran en el servicio de urgencias del Hospital de Ricaurte, siendo ésta la totalidad.

5.4 CRITERIOS DE INCLUSIÓN Y EXCLUSIÓN

Para el desarrollo de la presente investigación se tomaron como criterios de inclusión:

- Adultos mayores de 18 a 60 años de edad atendidos en el servicio de urgencias
- Usuarios que fueron atendidos en el servicio de urgencias en el período de enero a septiembre de 2013
- Personal que labora en el servicio de urgencias de nómina.

Criterios de exclusión:

- Niños menores de 18 años que recibieron atención en el servicio de Urgencias.
- Pacientes que se encontraban en estado crítico
- Pacientes que no desearon colaborar voluntariamente

5.5 ESTRATEGIA DE RECLUTAMIENTO Y ADHERENCIA AL TRABAJO DE CAMPO

Para el reclutamiento de los usuarios se tendrá en cuenta el momento en que les dan de alta de urgencias, para tener la oportunidad de encuestar a cada uno de los pacientes sobre la atención que recibieron en la institución de salud. Además se contó con la totalidad del personal de nómina que labora en el servicio de Urgencias en el período en que se realizó la investigación.

5.6 PRUEBA PILOTO

Para verificar la efectividad de la encuesta a aplicar a los usuarios como al personal se ejecutó una prueba piloto en una institución de primer nivel, para ello se tomó como referencia el Centro de Salud del municipio de Imués.

La prueba piloto fue aplicada a un porcentaje del 10% de la muestra de estudio correspondiente a 28 usuarios, además cinco encuestas a personal de salud del servicio de urgencias, lo anterior con la finalidad de lograr que las preguntas que se realicen en las encuestas sean favorables y brinden los resultados esperados, así mismo se tuvo en cuenta los cambios que amerite en el desarrollo de la investigación en particular.

5.7. DESCRIPCIÓN DE VARIABLES (Cliente externo y cliente interno)

Cuadro 1. Descripción de variables

VARIABLE	DEFINICIÓN	NATURALEZA	NIVEL DE MEDICIÓN	DESCRIPCIÓN
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.	Cuantitativa	Ordinal	<ul style="list-style-type: none"> • Ubicación de la institución (facilidad para llegar al servicio) • Apoyo y orientación en los trámites para adquirir o usar el servicio. • Comodidad del área de espera en el servicio. • Señalización o avisos orientadores de los servicios
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.	Cuantitativa	Ordinal	<ul style="list-style-type: none"> • El tiempo de espera para ser atendido en el servicio • El tiempo para obtener resultados de ayudas diagnósticas • Tiempo para recibir medicamentos • Tiempo de espera para obtener respuesta a solicitudes
Atención humanizada	Actitud que tiene el personal de salud con el usuario, evaluando características como la calidez de la atención, disposición para escuchar y darle respuesta a las preguntas, la educación e información al usuario, la comodidad y privacidad en el servicio.	Cuantitativa	Ordinal	<ul style="list-style-type: none"> • Actitud del personal de salud en cuanto a calidez, disposición para escuchar y para darle respuestas a las preguntas • Información clara y precisa de los procedimientos y trámites a seguir • El servicio es tranquilo y le brinda la posibilidad de una comunicación y privacidad

VARIABLE	DEFINICIÓN	NATURALEZA	NIVEL DE MEDICIÓN	DESCRIPCIÓN
Atención humanizada				<ul style="list-style-type: none"> • El ambiente es tranquilo, seguro en el servicio de urgencias • Información sobre deberes y derechos • Respeto y consideración por las creencias, valores y costumbres.
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.	Cuantitativa	Ordinal	<ul style="list-style-type: none"> • El personal es competente e idóneo para brindarle atención. • La disponibilidad de instalaciones, materiales, equipos y medicamentos para la atención. •
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.	Cuantitativa	Ordinal	<ul style="list-style-type: none"> • La atención recibida le dio alivio de los síntomas por los cuales consultó • La atención fue acorde a las necesidades y requerimientos.
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	Cuantitativa	Ordinal	<ul style="list-style-type: none"> • La agilidad en los trámites de remisión a especialistas. • La disponibilidad de recursos para garantizar la atención y la continuidad en la prestación del servicio

Fuente: la presente investigación - Año 2014

5.8 TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN

En la investigación se tuvieron en cuenta las siguientes técnicas:

Encuesta para usuarios. Se aplicó una encuesta a los usuarios con la finalidad de identificar la calidad de atención enfocada en el acceso, oportunidad, atención humanizada, seguridad, pertinencia y continuidad en la atención que reciben los usuarios por parte del personal que labora en el servicio de Urgencias del Hospital Ricaurte.

Encuesta para personal que labora en el servicio. Se aplicó una encuesta al cliente interno con la finalidad de identificar la calidad de atención enfocada en el acceso, oportunidad, atención humanizada, seguridad, pertinencia y continuidad en la atención que brindan a los usuarios en el servicio de Urgencias del Hospital Ricaurte.

5.9 PLAN DE ANÁLISIS DE DATOS

En el análisis de la información se tuvo en cuenta el programa SPSS versión 17, en él se registraron los datos obtenidos en las encuestas para posteriormente plasmarlo en los cuadros de distribución porcentual y se elaboraron las gráficas respectivas, haciendo un análisis univariado que contribuyó al logro de los objetivos.

6. RESULTADOS

En el estudio se midió la calidad de atención brindada por el personal que labora en el servicio de Urgencias del Hospital Ricaurte E.S.E. Municipio de Ricaurte (Nariño – Colombia), período enero a septiembre de 2013, por tal motivo se tuvo en cuenta la calidad del servicio de acuerdo a la opinión del cliente interno y cliente externo.

6.1. CLIENTE INTERNO

Cuadro 2. Distribución porcentual de la accesibilidad en el servicio de urgencias del Hospital del Municipio de Ricaurte

ACCESIBILIDAD	CALIFICACIÓN									
	EXCELENTE		BUENO		REGULAR		DEFICIENTE		MALO	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
• Ubicación de la institución frente al acceso de los usuarios	10	59	7	41	0	0	0	0	0	0
• Comodidad en el área de espera para los usuarios del servicio de urgencias.	0	0	6	35	11	65	0	0	0	0
• Señalización o avisos orientadores de los servicios para atender a los usuarios.	0	0	10	59	7	41	0	0	0	0
PROMEDIO DE ACCESIBILIDAD (%)	19.6%		45%		35.4%		0		0	

Fuente: la presente investigación – Año 2014

Gráfica 1. Promedio de la accesibilidad en el servicio de urgencias del Hospital del Municipio de Ricaurte



Fuente: la presente investigación – Año 2014

La opinión respecto a la accesibilidad dada por el cliente interno, tuvo en cuenta la ubicación de la institución frente al acceso para los usuarios, este aspecto fue valorado como excelente para el 59% y bueno para el 41%; además la comodidad en el área de espera fue valorado como bueno para el 35% y regular para el 65%; la señalización o avisos orientadores del servicio estuvo representada en un 59% bueno y el 41% regular. El promedio en accesibilidad fue valorada en un 45% bueno, el 35.4% regular y el 19.6% excelente.

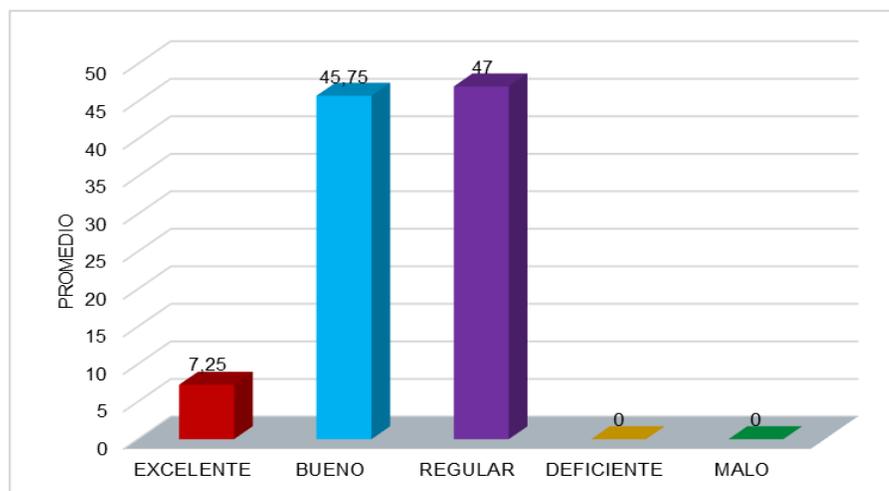
Los datos anteriores indican que la valoración que dan los clientes internos a la accesibilidad está representada en un valor bueno y regular, sin embargo, la valoración de excelente es baja, se refleja que la mayoría de las personas afirman que la ubicación es excelente, mientras que la comodidad y la señalización presentan menores porcentajes.

Cuadro 3. Distribución porcentual de la oportunidad en el servicio de urgencias del Hospital del Municipio de Ricaurte

OPORTUNIDAD	CALIFICACIÓN									
	EXCELENTE		BUENO		REGULAR		DEFICIENTE		MALO	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
• Tiempo utilizado en brindar atención a los usuarios	5	29	8	47	4	24	0	0	0	0
• Tiempo para entregar los resultados de ayudas diagnósticas	0	0	7	41	10	59	0	0	0	0
• Tiempo para entregar los medicamentos	0	0	12	71	5	29	0	0	0	0
• Tiempo para dar una respuesta a solicitudes de los pacientes	0	0	4	24	13	76	0	0	0	0
PROMEDIO OPORTUNIDAD (%)	7.25%		45.75%		47%		0		0	

Fuente: la presente investigación – Año 2014

Gráfica 2. Distribución porcentual de la oportunidad en el servicio de urgencias del Hospital del Municipio de Ricaurte



Fuente: la presente investigación – Año 2014

En la gráfica 3, se enfatiza la oportunidad en la atención en el servicio de Urgencias del Hospital del municipio de Ricaurte, con relación al tiempo utilizado en brindar atención fue valorado como excelente para el 29%, bueno el 47%, regular el 24%; tiempo en entregar los resultados de ayudas diagnósticas el 41 % bueno y el 59% regular; tiempo para entregar los medicamentos el 71% bueno y el 29% regular, tiempo para dar una respuesta a solicitudes de pacientes el 24% bueno, el 47% regular y el 7.25% excelente.

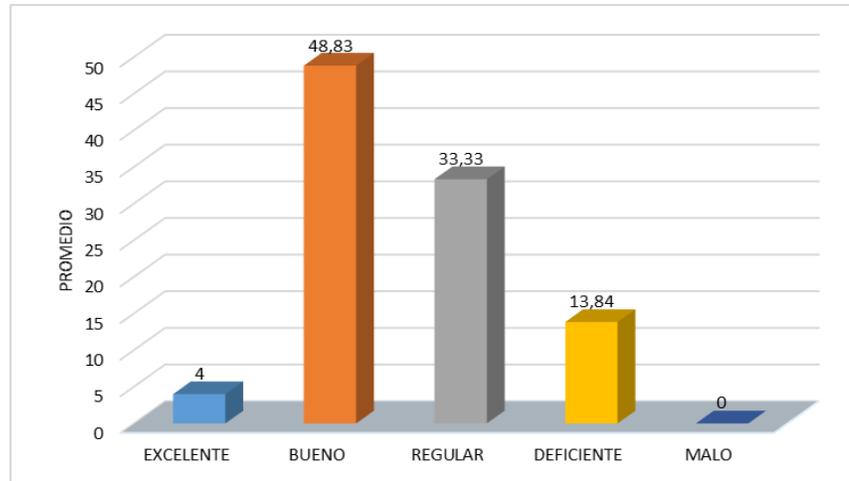
Se sacaron los promedios en la oportunidad, se encontró que el 45.75% fue bueno, el 47% regular y el 7.25% excelente, lo anterior indica que la mayoría de los clientes internos afirman que la atención en el servicio de urgencias presenta algunas dificultades para lograr la excelencia.

Cuadro 4. Distribución porcentual de la atención humanizada en el servicio de urgencias del Hospital del Municipio de Ricaurte

ATENCIÓN HUMANIZADA	CALIFICACIÓN									
	EXCELENTE		BUENO		REGULAR		DEFICIENTE		MALO	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
• Calidez y disposición para escuchar y dar respuestas a las preguntas de los usuarios	4	24	5	29	8	47	0	0	0	0
• Información sobre los procedimientos y tratamiento a seguir	0	0	7	41	10	59	0	0	0	0
• Comunicación y privacidad	0	0	14	82	3	18	0	0	0	0
• Tranquilidad y seguridad del servicio de urgencias	0	0	15	88	2	12	0	0	0	0
• Información a los usuarios sobre deberes y derechos	0	0	0	0	6	35	11	65	0	0
• Respeto y consideración de creencias, valores y costumbres de los usuarios	0	0	9	53	5	29	3	18	0	0
PROMEDIO ATENCIÓN HUMANIZADA	4%		48.83%		33.33%		13.84%		0	

Fuente: la presente investigación – Año 2014

Gráfica 3. Distribución porcentual de la atención humanizada en el servicio de urgencias del Hospital del Municipio de Ricaurte



Fuente: la presente investigación – Año 2014

En la gráfica 3, se hace relación a la atención humanizada; se valoró la calidad y disposición para escuchar y dar respuesta a las preguntas de los usuarios, se obtuvo un 47% regular, el 29% regular y el 24% excelente; la información sobre los procedimientos y tratamiento a seguir el 59% regular y el 41% bueno; la comunicación y privacidad fue valorada como bueno para el 82% y regular para el 18%, tranquilidad y seguridad del servicio de urgencias fue valorado como bueno para el 88%, regular para el 12%, información a los usuarios sobre los deberes y derechos valorado como el 65% deficiente y el 35% regular, el respeto y consideración de creencias, valores y costumbres de los usuarios representado en un 53% bueno, el 29% regular y el 18% deficiente.

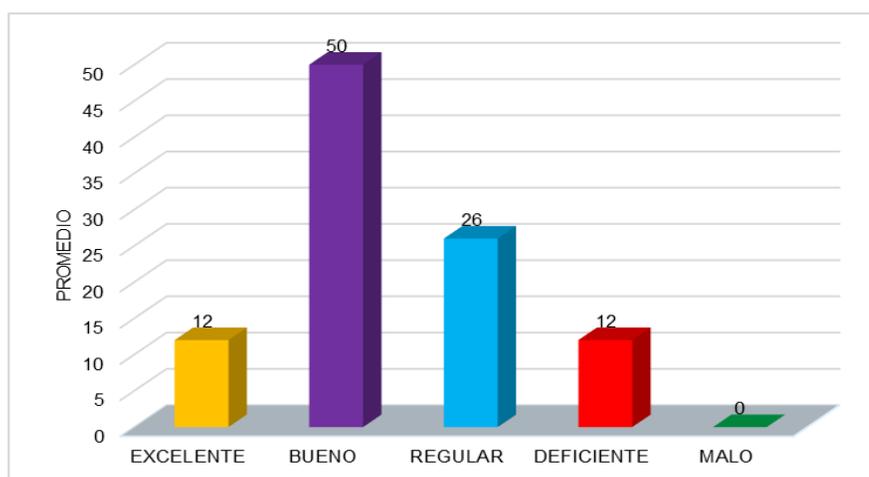
Haciendo referencia a los promedios de la atención humanizada, se encontró que el 48.83% bueno, el 33.33% regular, el 13.84% deficiente y el 4% excelente, los datos indican que la atención humanizada predominó la valoración de buena, lo anterior se relaciona porque se presentan algunas falencias en la comunicación e información adecuada son los derechos y deberes que poseen los usuarios que asisten a la institución de salud.

Cuadro 5. Distribución porcentual de la seguridad en el servicio de urgencias del Hospital del Municipio de Ricaurte

SEGURIDAD	CALIFICACIÓN									
	EXCELENTE		BUENO		REGULAR		DEFICIENTE		MALO	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
• Competencia e idoneidad del personal.	0	0	8	47	9	53	0	0	0	0
• Disponibilidad de instalaciones, materiales, equipos y medicamentos para la atención a los usuarios	4	24	9	53	0	0	4	24	0	0
PROMEDIO DE SEGURIDAD	12%		50%		26%		12%		0	

Fuente: la presente investigación – Año 2014

Gráfica 4. Distribución porcentual de la seguridad en el servicio de urgencias del Hospital del Municipio de Ricaurte



Fuente: la presente investigación – Año 2014

En la gráfica 4, se observa la seguridad brindada en el servicio de urgencias, se tuvo en cuenta la competencia e idoneidad del personal con el 47% bueno y regular 53%, además la disponibilidad de instalaciones, materiales, equipos y medicamentos para la atención a los usuarios valorado como 24% excelente, el 53% bueno y el 24% deficiente.

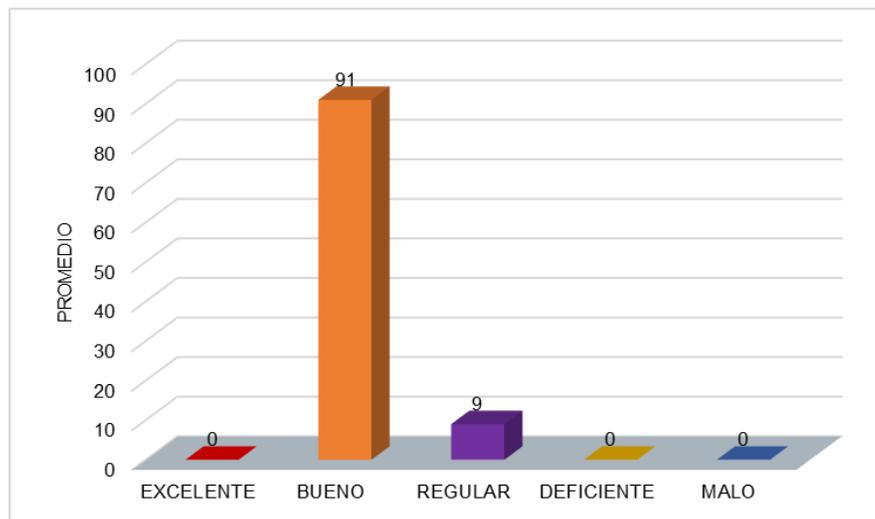
En promedio la seguridad se valoró como buena para el 53%, regular para el 26%, deficiente para el 12% y excelente para el 12%, lo anterior se presenta debido a la disponibilidad de las instalaciones, materiales, equipo y medicamentos, situación que no favorece la seguridad que se brinde a los usuarios que son atendidos en el servicio de urgencias de dicha institución de salud, porque a través del proceso de atención no les ofrecen los servicios en el momento en que lo solicitan, generándose de esta manera mayores riesgos.

Cuadro 6. Distribución porcentual de la pertinencia en el servicio de urgencias del Hospital del Municipio de Ricaurte

PERTINENCIA	CALIFICACIÓN									
	EXCELENTE		BUENO		REGULAR		DEFICIENTE		MALO	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
• Diagnóstico y atención brindada a los pacientes en el servicio de urgencias.	0	0	14	82	3	18	0	0	0	0
• El tratamiento a seguir es acorde al diagnóstico establecido.	0	0	17	100	0	0	0	0	0	0
PROMEDIO DE PERTINENCIA	0		91%		9%		0		0	

Fuente: la presente investigación – Año 2014

Gráfica 5. Distribución porcentual de la pertinencia en el servicio de urgencias del Hospital del Municipio de Ricaurte



Fuente: la presente investigación – Año 2014

En la gráfica 5, se observa la pertinencia en la atención a los usuarios en el servicio de urgencias del Hospital, se encontró que la calificación que le asignó el personal al diagnóstico y atención brindada a los pacientes fue valorada como bueno para el 82% y regular para el 18%; al tratamiento a seguir es acorde al diagnóstico establecido fue valorado como bueno por el 100%.

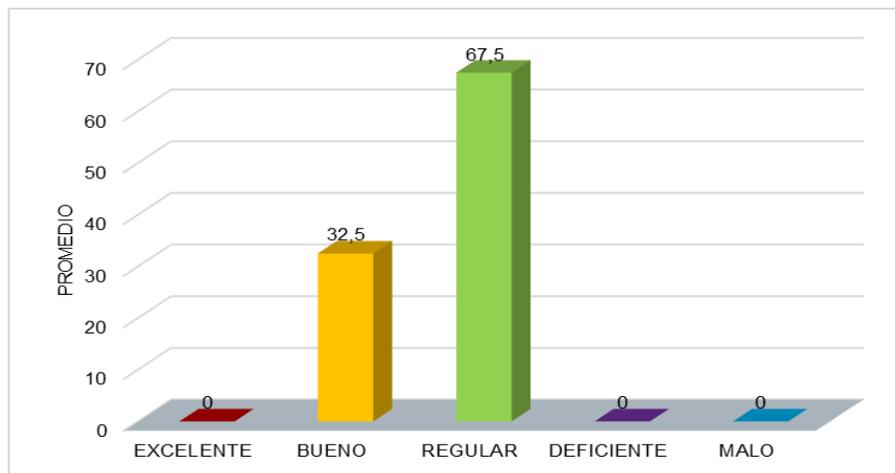
Los resultados anteriores evidencian aspectos favorables en cuanto a la pertinencia, puesto que se obtuvo en un promedio del 91% bueno y el 9% regular, lo que indica una adecuada atención a los usuarios que hacen uso de los servicios en la institución de salud.

Cuadro 7. Distribución porcentual de la continuidad en el servicio de urgencias del Hospital del Municipio de Ricaurte

CONTINUIDAD	CALIFICACIÓN									
	EXCELENTE		BUENO		REGULAR		DEFICIENTE		MALO	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
• Agilidad en los trámites de remisión a especialistas	0	0	7	41	10	59	0	0	0	0
• Sistema de referencia y contrareferencia	0	0	4	24	13	76	0	0	0	0
PROMEDIO DE CONTINUIDAD	0		32.5%		67.5%		0		0	

Fuente: la presente investigación – Año 2014

Gráfica 6. Distribución porcentual de la continuidad en el servicio de urgencias del Hospital del Municipio de Ricaurte



Fuente: la presente investigación – Año 2014

La gráfica 6, hace relación a la continuidad, es así como se tuvo en cuenta la agilidad en los trámites de remisión a especialistas, se obtuvo una valoración de bueno para el 41% y regular el 59%; así mismo el sistema de referencia y contrareferencia obtuvo un 24% bueno y el 76% regular.

Los promedios que se obtuvieron con respecto a la continuidad brindada en la atención estuvo representada en un 32.5% bueno y el 67.5% regular, lo que indica que no se está cumpliendo con los lineamientos establecidos en el servicio de urgencias para atender a los usuarios que solicitan el servicio, porque en ocasiones se solicita algunos exámenes de laboratorio o remisiones, los cuales impiden un tratamiento y seguimiento al paciente.

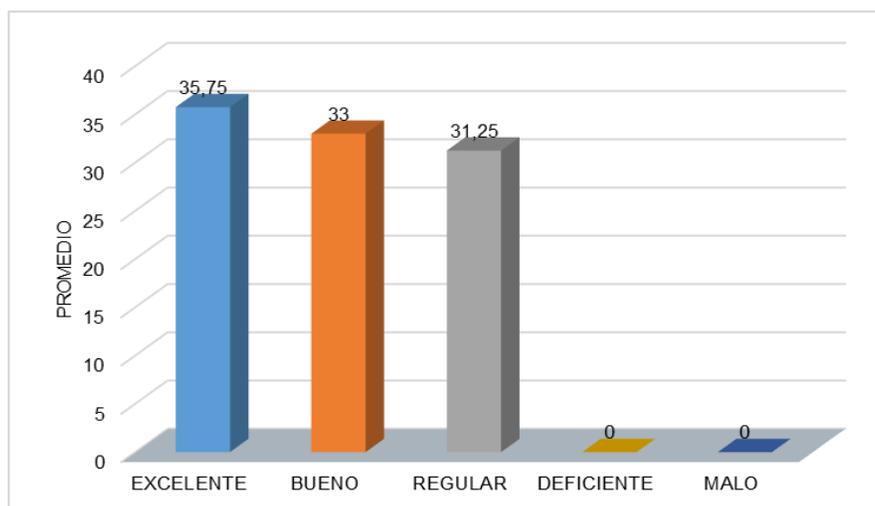
6.2. CLIENTE EXTERNO

Cuadro 8. Distribución porcentual de la accesibilidad en el servicio de urgencias del Hospital del Municipio de Ricaurte

ACCESIBILIDAD	CALIFICACIÓN									
	EXCELENTE		BUENO		REGULAR		DEFICIENTE		MALO	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
• Ubicación de la institución (facilidad para llegar al servicio)	150	52	100	35	39	13	0	0	0	0
• Apoyo y orientación en los trámites para adquirir el servicio	97	34	47	16	145	50	0	0	0	0
• Comodidad del área de espera en el servicio.	45	16	99	34	145	50	0	0	0	0
• Señalización o avisos orientadores de los servicios	117	40	136	47	36	12	0	0	0	0
PROMEDIO DE ACCESIBILIDAD	35.75%		33%		31.25%		0		0	

Fuente: la presente investigación – Año 2014

Gráfica 7. Distribución porcentual de la accesibilidad en el servicio de urgencias del Hospital del Municipio de Ricaurte



Fuente: la presente investigación – Año 2014

La gráfica 7, analiza la opinión de los usuarios con relación a la accesibilidad en el servicio de urgencias, la ubicación de la institución fue valorada como excelente para el 52%, bueno para el 35% y regular para el 13%; el apoyo y orientación en los trámites para adquirir el servicio estuvo valorada como excelente para el 34%, bueno para el 16% y regular para el 50%; la comodidad en el área de espera en el servicio se valoró en un 16% excelente, el 34% bueno y el 50% regular; la señalización o avisos orientadores de los servicios estuvo representada en un 40% excelente, el 47% bueno y el 12% regular.

En promedio se obtuvo en accesibilidad un 35.75% excelente, el 33% bueno y el 31.25% regular. Lo anterior evidencia que la mayoría de los usuarios opinan que la

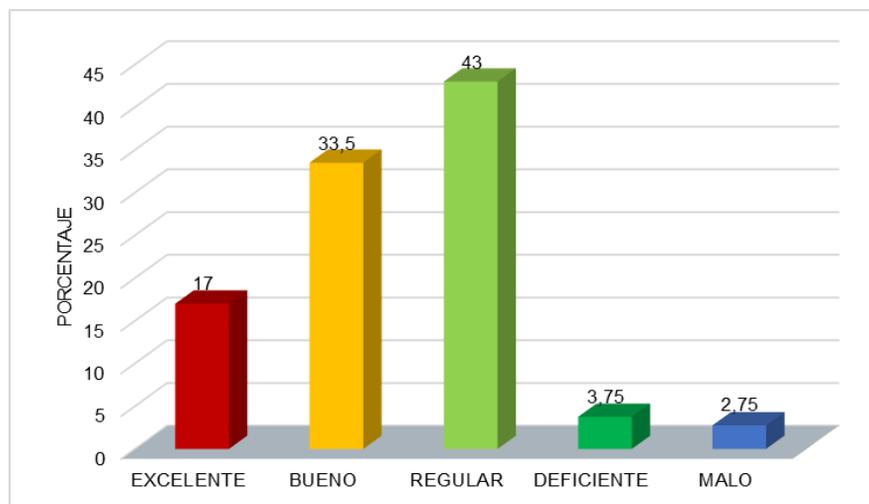
accesibilidad en el servicio es adecuada, porque les brinda el fácil acceso a los servicios, situación que contribuye a la calidad de atención que se ofrezca en el servicio de urgencias.

Cuadro 9. Distribución porcentual de la oportunidad en el servicio de urgencias del Hospital del Municipio de Ricaurte

OPORTUNIDAD	CALIFICACIÓN									
	EXCELENTE		BUENO		REGULAR		DEFICIENTE		MALO	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
• Tiempo de espera para ser atendido en el servicio.	54	19	62	21	98	34	43	15	32	11
• Tiempo para obtener resultados de ayudas diagnósticas	21	7	84	29	184	64	0	0	0	0
• Tiempo para recibir los medicamentos	70	24	190	66	29	10	0	0	0	0
• Tiempo de espera para obtener respuesta a sus solicitudes	52	18	52	18	185	64	0	0	0	0
PROMEDIO DE OPORTUNIDAD	17%		33.5%		43%		3.75%		2.75%	

Fuente: la presente investigación – Año 2014

Gráfica 8. Distribución porcentual de la oportunidad en el servicio de urgencias del Hospital del Municipio de Ricaurte



Fuente: la presente investigación – Año 2014

En la gráfica 8, se observa la oportunidad en el servicio de urgencias, se encontró que el tiempo de espera para ser atendido en el servicio estuvo valorado por el 34% como regular, así mismo el tiempo para obtener resultados de ayudas diagnósticas fue del 64% como regular, además el tiempo para recibir los medicamentos estuvo representado en un 66% como bueno y el tiempo de espera para obtener respuesta a las solicitudes fue de un 64% como regular.

Enfocándose en los promedios respecto a la oportunidad, se encontró que fue valorado en un 43% como regular, el 33.5% como bueno, el 17% excelente, el

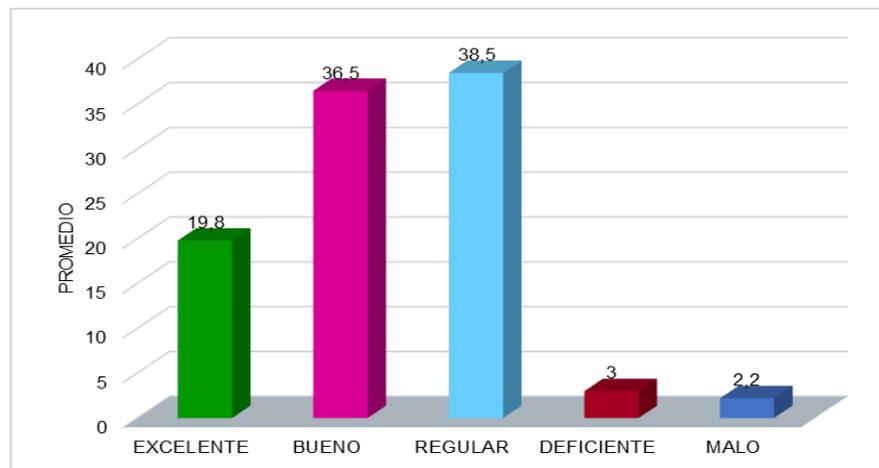
3.75% deficiente y el 2.75% malo. Los datos anteriores indican que existen deficiencias relacionadas con la atención oportuna a los pacientes, siendo mejor valorado el tiempo para recibir los medicamentos con relación a los demás aspectos valorados.

Cuadro 10. Distribución porcentual de la atención humanizada en el servicio de urgencias del Hospital del Municipio de Ricaurte

ATENCIÓN HUMANIZADA	CALIFICACIÓN									
	EXCELENTE		BUENO		REGULAR		DEFICIENTE		MALO	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
• Actitud del personal de salud en cuanto a calidez, disposición para escuchar y para darle respuestas a las preguntas que usted realiza.	54	19	62	21	98	34	43	15	32	11
• Información sobre los trámites a seguir el servicio de urgencias.	21	7	84	29	184	64	0	0	0	0
• El servicio es tranquilo y le brinda la posibilidad de una comunicación y privacidad con el personal	70	24	190	66	29	10	0	0	0	0
• El personal le ha brindado información sobre sus deberes y derechos	52	18	52	18	185	64	0	0	0	0
• El personal respeta y tiene consideración de sus creencias, valores y costumbres	90	31	139	48	60	21	0	0	0	0
PROMEDIO ATENCIÓN HUMANIZADA	19.8%		36.5%		38.5%		3%		2.2%	

Fuente: la presente investigación – Año 2014

Gráfica 9. Distribución porcentual de la atención humanizada en el servicio de urgencias del Hospital del Municipio de Ricaurte



Fuente: la presente investigación – Año 2014

En la gráfica anterior se hace relación a la atención humanizada que brinda el personal en el servicio de urgencias, en él se tuvo en cuenta la actitud del personal de salud en cuanto a calidez, disposición para escuchar y para darle respuesta a las preguntas que realiza, se obtuvo una valoración de 34% regular,

seguido por el 21% bueno, en menor proporción excelente, deficiente y malo; la información sobre los trámites a seguir en urgencias fue valorada como regular por el 64%, el servicio es tranquilo y le brinda la posibilidad de comunicación y privacidad con el personal, se encontró un 66% bueno, el personal le ha brindado información sobre los deberes, es valorada como regular para el 64%, el personal respeta y tiene consideración de sus creencias, valores y costumbres, fue valorada como bueno para el 48%.

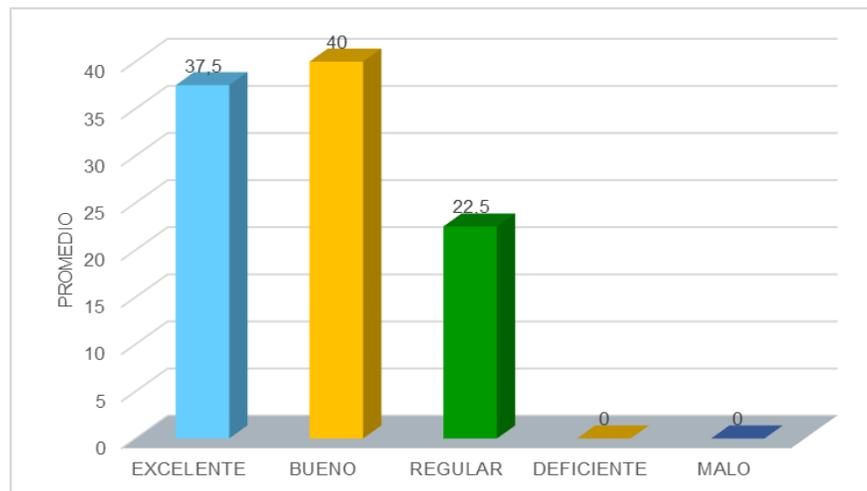
El promedio de valoración para la atención humanizada estuvo representada en un 38.5% regular, el 36.5% bueno, el 19.8% excelente, el 3% malo y el 2.2% deficiente. De acuerdo a los hallazgos se evidencia claramente que la atención humanizada está valorada como regular por un alto porcentaje, indicando deficiencias en los diferentes aspectos.

Cuadro 11. Distribución porcentual de la seguridad en el servicio de urgencias del Hospital del Municipio de Ricaurte

SEGURIDAD	CALIFICACIÓN									
	EXCELENTE		BUENO		REGULAR		DEFICIENTE		MALO	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
• El personal es competente e idóneo para brindarle atención	79	27	120	42	90	31	0	0	0	0
• Existe disponibilidad de instalaciones, materiales, equipos y medicamentos para su atención	139	48	110	38	40	14	0	0	0	0
PROMEDIO DE SEGURIDAD	37.5%		40%		22.5%		0		0	

Fuente: la presente investigación – Año 2014

Gráfica 10. Distribución porcentual de la seguridad en el servicio de urgencias del Hospital del Municipio de Ricaurte



Fuente: la presente investigación – Año 2014

En la gráfica anterior se observa el atributo de calidad denominado seguridad, se encontró que el personal es competente e idóneo para brindarle atención, un 42% fue valorado como bueno, el 31% regular y el 27% excelente, además existe disponibilidad de equipos, materiales, equipos y medicamentos para la atención, se valoró como excelente para el 48%, bueno para el 38% y regular para el 14%.

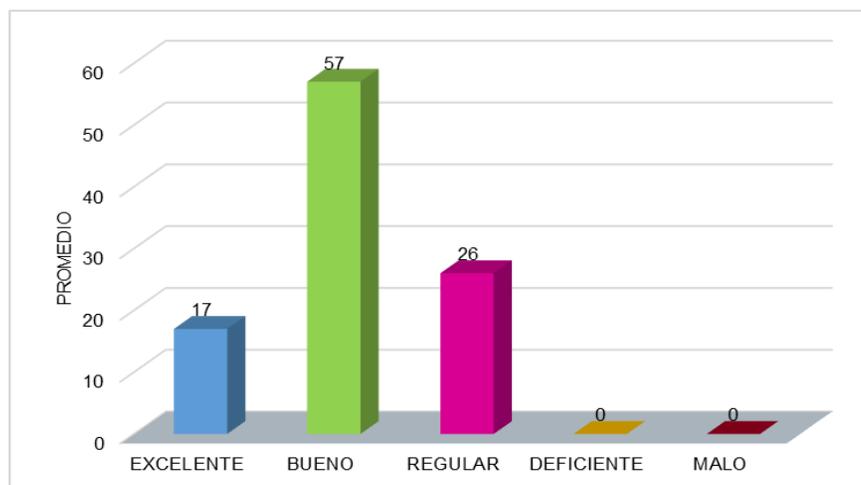
El promedio de seguridad está representado en un 40% bueno, el 37.5% excelente y el 22.5%, lo anterior indica que en la institución un alto porcentaje le brinda la atención con seguridad, permitiéndoles de esta manera tener confianza por el personal que labora en la institución, además por la disponibilidad de equipos, materiales, y otros que se requieren para la atención a los usuarios.

Cuadro 12. Distribución porcentual de la pertinencia en el servicio de urgencias del Hospital del Municipio de Ricaurte

PERTINENCIA	CALIFICACIÓN									
	EXCELENTE		BUENO		REGULAR		DEFICIENTE		MALO	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
• La atención que le brindaron le dio alivio de los síntomas por los cuales consultó.	39	13	170	59	80	28	0	0	0	0
• La atención fue acorde a las necesidades y requerimientos	60	21	159	55	70	24	0	0	0	0
PROMEDIO DE PERTINENCIA	17%		57%		26%		0		0	

Fuente: la presente investigación – Año 2014

Gráfica 11. Distribución porcentual de la pertinencia en el servicio de urgencias del Hospital del Municipio de Ricaurte



Fuente: la presente investigación – Año 2014

En la gráfica 11, se observa la valoración relacionada con la pertinencia, al respecto se analizó la atención que le brindaron le dio alivio de los síntomas por los cuales consultó, fue valorada en un 59% bueno, el 28% regular y el 13%

excelente, así mismo se analizó la atención fue acorde a las necesidades y requerimientos, se encontró un 55% bueno, el 24% regular y el 21% excelente.

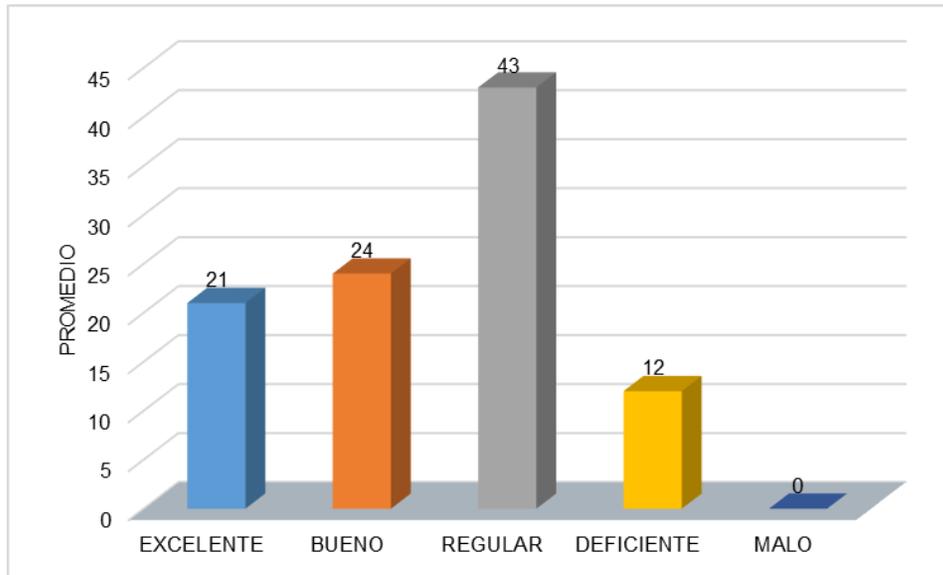
En promedio la seguridad fue valorada en un 57% bueno, el 26% regular y el 17% excelente, lo que indica que existe mayoría de porcentajes favorables, lo anterior se ve reflejado en la solución a los síntomas, necesidades y requerimientos que manifestaron los pacientes.

Cuadro 13. Distribución porcentual de la continuidad en el servicio de urgencias del Hospital del Municipio de Ricaurte

CONTINUIDAD	CALIFICACIÓN									
	EXCELENTE		BUENO		REGULAR		DEFICIENTE		MALO	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
• La agilidad en los trámites de remisión a especialistas a los usuarios.	30	10	0	0	190	66	69	24	0	0
• La disponibilidad de recursos para garantizar la atención y la continuidad en la prestación del servicio.	90	31	140	48	59	20	0	0	0	0
PROMEDIO DE CONTINUIDAD	21%		24%		43%		12%		0	

Fuente: la presente investigación – Año 2014

Gráfica 12. Distribución porcentual de la continuidad en el servicio de urgencias del Hospital del Municipio de Ricaurte



Fuente: la presente investigación – Año 2014

En la gráfica 12, se tiene en cuenta uno de los atributos de la calidad como es la continuidad, es así como se hace relación a la agilidad en los trámites de remisión a especialistas a los usuarios, lo cual fue valorado como regular para el 66%, deficiente para el 24% y excelente al 10%; así mismo la disponibilidad de recursos

para garantizar la atención y la continuidad en el servicio, se valoró como bueno para el 48%, excelente para el 31% y regular para el 20%.

El promedio de la continuidad está representada en un 43% regular, el 24% bueno, el 21% excelente y el 12% malo, es decir que existen algunas deficiencias en la agilidad de los trámites, como en la disponibilidad de los recursos para brindar una atención con calidad a los usuarios que son atendidos en el servicio de urgencias de la institución de salud.

7. DISCUSIÓN

En el trabajo investigativo se tuvo en cuenta la calidad de la atención brindada por el personal que labora en el servicio de Urgencias del Hospital Ricaurte E.S.E., se enfocó en los atributos de calidad desde el punto de vista del cliente interno y del cliente externo.

Analizando los atributos de calidad, se tiene en cuenta la accesibilidad según el cliente interno, donde se encontró que la ubicación es valorada como excelente en mayoría, además la comodidad es regular y la señalización es buena.

Al respecto se tiene en cuenta el estudio realizado en la IPS Santiago Apóstol del municipio de Imués – Nariño, donde se encontró que “el acceso al servicio de urgencias en un promedio del 65.8% es valorado como bueno, puesto que no representa ningún costo para el usuario, la ubicación permite un fácil acceso, los trámites son adecuados pertinentes y oportunos, el servicio se brinda con calidez, igualmente existe una señalización y avisos orientadores que facilitan la ubicación del servicio y sus diferentes áreas sin ningún tipo de dificultad para todos los pacientes que lo utilizan. Aunque en menor proporción equivalente a un 29.2% afirmaron que es regular, específicamente porque mencionan que la sala de espera no es cómoda y la infraestructura deficiente igualmente se obtuvo un promedio de deficiente para el 1.7% debido a los factores antes mencionados y no sabe o no responde el 3.3%”(16).

Los datos encontrados en el estudio comparados con el realizado en el municipio de Imués, se encontró que la mayoría poseen una valoración favorable con respecto a la accesibilidad, lo anterior se asimila a los hallazgos del estudio, quienes afirman que la ubicación es adecuada, la comodidad de la sala de espera es buena y existe una adecuada señalización, siendo éste un factor favorable para lograr la calidad en la atención.

Otro aspecto que se evaluó fue la oportunidad, es así como se tuvo en cuenta el tiempo utilizado en brindar atención a los usuarios, tiempo para entregar los resultados de ayudas diagnósticas, entrega de medicamentos y dar respuesta a las solicitudes de los pacientes, los datos indican que la mayoría de los clientes internos afirmaron que ésta es valorada como regular, seguida por bueno y en menor proporción excelente.

Lo anterior se relaciona con los resultados obtenidos en el estudio de la IPS Santiago Apóstol, se encontró que el “59% fue valorado como bueno, se encontró específicamente algunas deficiencias en relación al tiempo de espera para que el paciente sea atendido en el servicio el cual es valorado como regular, puesto que

éste es muy prolongado, sin embargo se obtuvieron mejores resultados en el tiempo en el que asignan las citas al servicio debido a la aplicación del triage por parte del personal de enfermería, el tiempo de espera para los resultados de las ayudas diagnósticas o para que el usuario reciba los medicamentos. Aunque existen valoraciones de los clientes internos como regular para el 26% y no sabe o no responde el 6%, lo cual indica que no se está brindando una atención con calidad, presentándose pequeñas deficiencias que impiden la satisfacción de los usuarios”(16).

De acuerdo a los resultados se encontró aspectos similares porque los clientes internos en la mayoría de los casos valoran como regular y bueno, situación que indica que los tiempos en atender a los usuarios no son los adecuados, es así como existe demora en la atención al usuario, en entregar los resultados de ayudas diagnósticas, entrega de medicamentos y en dar respuesta a solicitudes de los pacientes.

En los atributos de calidad se hace referencia a la atención humanizada, la cual obtuvo una mayoría de bueno, presentándose deficiencias en la atención generada por la información y comunicación que se brinda, no permitiéndoles lograr mejores resultados.

Con referencia a la atención humanizada se tomó como fuente de información los hallazgos de un estudio en el cual se “obtuvieron valoraciones en la atención humanizada como regular para el 26% por tener algunas deficiencias en la información que se suministra a los usuarios sobre los derechos y deberes, además la privacidad en la consulta comunicación y atención por parte del personal de salud”(17).

Los resultados de la investigación se asemejan a los mencionados en el estudio anterior, igualmente se encontró deficiencias en la información que se brinda a los usuarios, impidiéndoles con ello brindar una atención con calidad a los usuarios que reciben atención en el servicio de urgencias del Hospital del municipio de Ricaurte.

Dentro de los atributos de calidad se hizo relación a la seguridad, es así como se encontró que la mitad de los clientes internos valoran como buena, regular y las opiniones están divididas para el regular y deficiente, lo anterior se relaciona con la infraestructura de la institución que no les brinda la seguridad en la atención que se brinda a los usuarios.

En la seguridad se encontró que “en la prestación de los servicios en urgencias, se encontró un promedio del 66% como buena, el servicio se brinda con la competencia técnica e idoneidad del personal profesional y auxiliar que lo atiende; se encontró deficiencias en la disponibilidad de instalaciones, materiales, equipos

y medicamentos, que tiene un porcentaje relativamente bajo valorado como regular y el 25% regular” (16).

Relacionando los resultados del estudio anterior son similares, puesto que las valoraciones predominantes son de bueno y en menor proporción regular y deficiente, situación que impide de alguna manera en la calidad de atención que se brinda a los usuarios del servicio de urgencias de la institución de salud.

Así mismo se hizo énfasis en la pertinencia, el cliente interno valoró en mayoría como buena y en menor proporción regular, es decir la competencia e idoneidad del personal es favorable, así mismo la disponibilidad de instalaciones, materiales, equipos y medicamentos que se ofrecen en la atención del usuario.

En el estudio realizado en Taminango, se encontró que “el 98.76% si cumplieron con los diagnósticos, lo que indica que se obtuvo un promedio de 15.8 que está considerado como aceptable; igualmente no cumplió un 12.34% lo que correspondió a un 0.2% catalogado como no aceptable”(17).

Es importante mencionar que en el estudio la opinión sobre pertinencia que suministró el cliente interno es favorable porque un porcentaje representativo fue valorado como bueno, lo que se relaciona con los planteamientos establecidos en el aspecto teórico, por lo que se tiene características similares porque los diagnósticos que en él se brindaron les permitieron mejorar la salud y bienestar a los usuarios que atienden en dicho servicio.

Desde esta perspectiva en los atributos de calidad se tuvo en cuenta la continuidad, cuyos resultados no fueron los esperados, puesto que el porcentaje mayoritario valoró como regular y en menor proporción como bueno, situación que impide brindar una atención con calidad a los usuarios que hacen uso de estos servicios.

Con relación a la continuidad, en el estudio denominado “plan de mejora de calidad del circuito de continuidad asistencial en España”, se encontró que “en la institución de salud se brindó continuidad en los tratamientos a la mayoría de los pacientes, haciendo uso de los diferentes medios diagnósticos que favorecen significativamente en la atención que se brinda a los usuarios, lo cual indica que hay cumplimiento en el modelo de gestión clínica, facilitando la articulación y la síntesis entre las necesidades de los ciudadanos y las expectativas de los profesionales, en cualquier ámbito donde se preste asistencia y en el marco de la mejora continua”(18).

En la continuidad en el tratamiento del paciente, se encontraron aspectos deficientes, puesto que no se logra agilizar los trámites de remisión a especialistas y en el sistema de referencia y contrareferencia, situación que ha impedido que el paciente sea atendido favorablemente, es así como en la mayoría de los casos se

obtienen valoraciones regulares con relación a la atención que se brinda a los usuarios en el servicio de urgencias.

Relacionando los hallazgos con el estudio mencionado, es evidente que en él se encontró continuidad en los pacientes en los tratamientos, situación que es contraria a la realizada en la institución de salud, por lo que se considera que no hay cumplimiento en cuanto al atributo de continuidad en la calidad de atención que se brinda a los usuarios.

Así como se tuvo en cuenta al cliente interno, vale la pena resaltar que la calidad en la atención también se la midió con el cliente externo, por tal motivo se contó con un grupo de personas, quienes respondieron de acuerdo a los criterios y la atención que recibieron en la institución de salud en el servicio de urgencias.

Desde este enfoque se tuvo en cuenta la accesibilidad, es así como se encontró que las opiniones están divididas en cuanto a la calificación establecida, puesto que está representada en excelente, bueno y regular, siendo porcentajes similares, lo que indica que no existe un consenso que permita evaluar la atención en este servicio.

Relacionando los hallazgos del estudio, se considera que la ubicación de la institución no le brinda la posibilidad de acceso fácil, sin embargo, desde otro contexto en Medellín, se encontró que de los 9730 pacientes que solicitaron atención médica urgente, el 89,4 % (8703) fueron admitidos al servicio de urgencias y el 10,6 % (1 027) no fueron admitidos”(19).

Según los planteamientos anteriores en la institución de salud sujeto de estudio no se cuenta con fácil acceso, por lo que se considera que es un factor incidente para brindar una atención con calidad a los usuarios que hacen uso de los servicios que en la institución se brinda.

En los atributos de calidad se hizo referencia a la oportunidad valorada desde el punto de vista de los usuarios, obteniéndose un porcentaje alto a la valoración de regular, lo que indica que los tiempos no son adecuados de acuerdo a los resultados obtenidos, así mismo para obtener resultados de ayudas diagnósticas, para esperar la respuesta a las solicitudes, aunque el tiempo es menor en el retiro de medicamentos.

Los resultados obtenidos en el estudio presentan similitud con la atención oportuna que se brinda en otras instituciones, es así como en el “E.S.E. Hospital San Juan de Dios de Girón en el presente estudio, se encuentra que el tiempo promedio total de la atención en el servicio de urgencias es de 39.00 minutos/paciente, y comparado con el tiempo promedio total en los mismos procesos de las IPS 1, 2 y 3, muestra que la oportunidad de la atención de los pacientes en el servicio de urgencias no es óptima”(20).

Desde este enfoque se evidencia que la atención en el servicio de urgencias por lo general en la institución no fue oportuna, puesto que existe demora en los períodos de tiempo que transcurren desde que el paciente llega hasta que es atendido, así mismo cuando se requieren ayudas diagnósticas este proceso tarda varios minutos, por lo que se considera que no es oportuna.

En la calidad de atención se tuvo en cuenta la atención humanizada, es así como en el servicio de urgencias del municipio de Ricaurte, la valoración ha sido regular para un porcentaje alto, así mismo existen otras valoraciones con menor porcentaje tales como: bueno, excelente, malo y deficiente.

La atención humanizada en el servicio de urgencias fue regular, lo cual no se relaciona con los hallazgos en el centro de salud de Imués, porque en él fue “calificada como buena en el 73% de los encuestados, siendo la de más bajo cumplimiento, la información que se brinda a los usuarios sobre sus derechos y deberes. Lo que indica que el usuario sale sin información sobre su patología, tratamiento, controles y en el peor de los casos con desconocimiento de su situación ante las remisiones o interconsultas con especialistas”(16).

Analizando los hallazgos del estudio con lo planteado en la cita no coinciden en la valoración, sin embargo, las mayores deficiencias se presentaron en la información, puesto que ésta no es clara y no les brinda la protección de los derechos y deberes, por ende se considera que disminuyó la valoración que le han otorgado a la atención que han recibido en el servicio de urgencias de la institución de salud.

En la atención a los usuarios, juega un papel predominante la seguridad, es así como en este aspecto se encontró que los porcentajes mayoritarios dieron valoración de excelente y bueno, lo que indica que la mayoría de los usuarios manifiestan confianza en los servicios que en él se brindan, tanto del personal como de los insumos y elementos que poseen.

Desde este enfoque se tiene en cuenta la evaluación realizada en el centro de salud del municipio de Imués, donde se encontró que una calificación de regular en el 35.7% de los encuestados, el 68% buena, el 26.2% regular, deficiente para el 0.8%, porque sigue siendo débil la infraestructura en el servicio, hace falta dotación de equipos de urgencias como electrocardiógrafo, monitor de signos vitales, desfibrilador, aspirador de secreciones, entre otros (16).

Relacionando los hallazgos en el servicio de urgencias del municipio de Ricaurte los usuarios manifestaron mayor seguridad con relación al centro de salud de Imués, es decir, hay confianza por la atención recibida, por tal motivo se considera favorable, debido a que cuenta con los servicios adecuados y una infraestructura que les brinda seguridad.

Dentro de este contexto se tiene en cuenta el atributo de calidad relacionado con la seguridad, se encontraron porcentajes favorables, porque la mayoría de porcentajes en promedio fueron buenos y excelentes, situación que se considera favoreció en el alivio de los síntomas por los cuales consultaron y atendieron a las necesidades y requerimientos de los usuarios.

En este aspecto es importante tomar en cuenta el modelo de gestión en salud planteado por UNISALUD, 2010, “el modelo de salud que responde las exigencias actuales de los usuarios y protege los intereses de los actores involucrados en la provisión de servicios de salud, debe aproximarse y buscar el cumplimiento de seis características: seguridad, efectividad, centrado en el paciente, oportunidad, eficiencia, y equidad”(21).

Relacionando los hallazgos del estudio, se considera que en el servicio de urgencias se obtuvo una valoración favorable con relación a la seguridad, es así como se está cumpliendo con las exigencias actuales de los usuarios, tal como lo afirma el modelo anterior, por lo que a través de él se está garantizando la atención a los usuarios con seguridad, permitiéndoles de esta manera que salgan satisfechos por los servicios brindados en esta institución de salud.

Así mismo, se tuvo en cuenta el atributo de calidad continuidad, cuya valoración no fue adecuada, porque existen deficiencias relacionadas con la agilidad en los trámites de remisión a los especialistas y los recursos para garantizar la atención y la continuidad en la prestación del servicio.

Se considera que existen aspectos negativos con base en la continuidad en la atención, lo que evidencia deficiencias que impiden una calidad de atención, por ello no se encuentra satisfacción por los servicios recibidos dentro de la institución de salud del municipio de Ricaurte, en particular en el servicio de urgencias.

8. PLAN DE MEJORAMIENTO

ATRIBUTOS CALIDAD	QUÉ	CÓMO	POR QUÉ	CUANDO	DÓNDE	QUIÉN
Accesibilidad	Garantizar la accesibilidad a los usuarios para que reciban atención en el servicio de urgencias con calidad, acorde al cumplimiento de los derechos y deberes.	<ul style="list-style-type: none"> • Informar sobre los requisitos • Revisión documentos antes de hacer fila • Educar a los usuarios sobre los requisitos para ser atendidos • Información sobre el Triage • Capacitación al cliente interno y externo sobre derechos y deberes. • Eliminar barreras de acceso de tipo administrativo. 	A través de la información que se brinde a los usuarios se contribuye a agilizar la atención a los usuarios.	Todos los días durante un período de seis meses hasta verificar la utilidad del plan	En el servicio de urgencias del hospital Ricaurte E.S.E.	Atención al usuario
Oportunidad	Brindar una atención con oportunidad sin que se presenten retrasos que pongan en riesgo la vida o la salud del paciente	<ul style="list-style-type: none"> • Realizar el triage en el orden de llegada • Información sobre signos y síntomas de urgencias para ser atendidos. • Información sobre la importancia de los controles según orden médica. • Realizar seguimiento a los pacientes con referencia y contrareferencia. 	Se requiere informar a los usuarios a través de la atención inmediata a la llegada para el triage y luego proceder a la atención del usuario.	Según necesidad del paciente teniendo en cuenta las consultas realizadas por los usuarios	En el servicio de urgencias del hospital Ricaurte E.S.E.	Todos los profesionales que laboran en el servicio de urgencias de esta institución

ATRIBUTOS CALIDAD	QUÉ	CÓMO	POR QUÉ	CUANDO	DÓNDE	QUIÉN
Atención humanizada	Brindar información a los usuarios enfocada en la enfermedad, tratamiento, servicios y programas, derechos y deberes.	Charlas educativas: <ul style="list-style-type: none"> • Información sobre la enfermedad y tratamiento • Informar programas y servicios que brinda la institución • Información sobre derechos y deberes de los usuarios • Información sobre la consulta de urgencias • Información sobre triage 	Los usuarios no tienen una adecuada información que les permita tener el acceso al servicio de urgencias.	En el momento en que se encuentran en el servicio de urgencias.	En el servicio de urgencias del hospital Ricaurte E.S.E.	Todos los profesionales que laboran en el servicio de urgencias de esta institución
Seguridad	Brindar atención con seguridad para lograr la satisfacción	<ul style="list-style-type: none"> • Cumplir con los protocolos establecidos • Mantener stock de medicamentos y elementos para brindar una adecuada atención. • Revisión constante de los insumos • Realizar la revisión para hacer los respectivos pedidos. 	No existe disponibilidad de equipos, elementos y medicamentos para brindar una atención adecuada.	Durante el proceso de atención que se brinde a los usuarios.	En el servicio de urgencias del hospital Ricaurte E.S.E.	Todos los profesionales que laboran en el servicio de urgencias de esta institución
Pertinencia	Se debe brindar atención de acuerdo a la normatividad establecida.	<ul style="list-style-type: none"> • Revisión de protocolos • Ejecución de protocolos • Evaluación • Verificación constante del cumplimiento en el proceso de atención. 	No existe aplicación de los protocolos establecidos en el servicio de urgencias.	Desde el proceso inicial de atención a los usuarios en el servicio de urgencias.	En el servicio de urgencias del hospital Ricaurte E.S.E.	Todos los profesionales que laboran en el servicio de urgencias de esta institución

ATRIBUTOS CALIDAD	QUÉ	CÓMO	POR QUÉ	CUANDO	DÓNDE	QUIÉN
Continuidad	Agilizar la atención enfocada en los resultados obtenidos en el mismo	<ul style="list-style-type: none"> • Remitir a los usuarios a los especialistas • Realizar seguimiento teniendo en cuenta la referencia y contrareferencia. • Verificar el cumplimiento de las citas asignadas 	No hay agilidad en los trámites de remisión a especialistas	Desde el proceso inicial de atención a los usuarios en el servicio de urgencias.	En el servicio de urgencias del hospital Ricaurte E.S.E.	Todos los profesionales que laboran en el servicio de urgencias de esta institución

Fuente: la presente investigación – año 2014

9. CONCLUSIONES

- La opinión del cliente interno con relación a la calidad de la atención brindada por el personal que labora en el servicio de urgencias del Hospital Ricaurte E.S.E., se encontró valoración de bueno en la mayoría de porcentajes, es así como los atributos que obtuvieron una puntuación promedio de mayor a menor son: pertinencia, seguridad, atención humanizada, oportunidad, accesibilidad y continuidad, lo que indica que existen ciertas falencias porque la valoración de la excelencia es baja, además la valoración de regular si posee porcentajes representativos.
- Según la información de los clientes internos se establece que dan una opinión favorable con respecto a la atención que se brinda en la institución, esto se sustenta debido al cumplimiento de las funciones asignadas a cada empleado, por lo tanto sus comentarios y opiniones tuvieron aspectos positivos.
- La opinión de los usuarios que asisten al servicio de urgencias del Hospital Ricaurte E.S.E., se encontró que la excelencia mayoritaria fue obtenida por la seguridad, sin embargo, la mayoría de las valoraciones están representadas en buena y regular, en especial en accesibilidad, oportunidad, atención humanizada, pertinencia y continuidad, lo que indica que existen una serie de situaciones que impiden lograr una atención con calidad.
- Los usuarios manifiestan las opiniones de acuerdo a la atención que recibieron por parte del personal que labora en el servicio de urgencias, sin embargo, dan unos criterios de valor respecto a la atención, por tal motivo sus valoraciones están basadas en la experiencia más no en los conocimientos sobre los atributos de calidad.
- La valoración de los atributos de calidad obtuvo mayores valores por parte del personal que labora en la institución, por otra parte los usuarios presentaron valoraciones menores con respecto a la atención que han recibido en el servicio de urgencias del Hospital Ricaurte.

AGRADECIMIENTOS

Manifestamos sinceros agradecimientos a las directivas del Hospital Ricaurte E.S.E., en particular al Gerente **Arley Realpe Chamorro**, quien contribuyó para que se lleve a cabo el estudio, de igual manera a los usuarios y personal que en él labora.

A todas aquellas personas que colaboraron e hicieron posible el logro de los objetivos y culminar una nueva meta en la formación profesional.

REFERENTES BIBLIOGRÁFICOS

- (1) Alcaldía Municipal de Ricaurte. Plan de desarrollo municipal 2012. Ricaurte: Planeación Municipal, 2012.
- (2) Hospital Ricaurte E.S.E. Portafolio de servicios. Ricaurte: Alcaldía Municipal, 2012.
- (3) Ministerio de Protección Social. Decreto 1011 de 2006. Santafé de Bogotá: Presidencia de la República, 2006.
- (4) Ramírez Hita, Susana. Prácticas y representaciones sociales en las poblaciones quechua y aymara del altiplano boliviano. Bolivia: Organización Panamericana de la Salud, 2010.
- (5) Organización Mundial de la Salud. Definición de Salud. Ginebra: OMS, 2010.
- (6) Donabedian, Avedis. La calidad de la atención médica: definición y métodos de evaluación. México: Prensa Médica Mexicana, 2001.
- (7) Oliver, A. y Chapí, I. estudio de la asistencia prestada en un Servicio de urgencias extra hospitalario. Centro de Salud 1996
- (8) Tisminestzky, Gustavo manual de emergencias médicas, clínicas y quirúrgicas editorial el ateneo 1ª edición buenos aires 2006.
- (9) López de la Peña, Xavier a. los derechos del paciente. Edic trillas México 2000.
- (10) Carvajal, Paul León. Triage intrahospitalario. Quito (Ecuador): Hospital Eugenio Espejo, 2011. <http://www.slideshare.net/PaulAlejandroCarvajal/triage-intrahospitalario> (8, 01, 2013).
- (11) Zas B. La Satisfacción como un Indicador de Excelencia en la Calidad de los Servicios de Salud [sitio en Internet] 2002. <http://www.psicologíacientifica.com/bv/psicología-80-1-la-satisfacción-como-indicador-de-excelencia-en-la-calidad-d.html> (18, 12, 2012)

- (12) Rey C. La Satisfacción del usuario: un concepto en alza. Anales de documentación. Universidad de Barcelona [publicación periódica en línea] 2000. http://inerva.es/oai:dialent.uniriga_es:ART0000003111 (22, 12, 2012).
- (13) Ministerio de la Protección Social. Decreto 1011 de abril 2 de 2006. www.minproteccionsocial.gov.co. (22, 12, 2012)
- (14) Frenk, J. y Peña, J. Bases para la evaluación de la tecnología y la calidad de la atención a la salud. Salud Pública de México: Mayo – junio de 1988. Vol. 30, No. 3. P. 405-415.
- (15) Torres Carrillo, Alfonso. Conferencia del positivismo - empírico y analítico. Santafé de Bogotá: Universidad Pedagógica Nacional, 2001.
- (16) González Obando, J., Rosero, C. Rosero Arce, M. y Villota Pérez, E. Evaluación interna y externa de los atributos de calidad establecidas en el decreto 1011 de 2006 en el servicio de Urgencias de la IPS Santiago Apóstol del municipio de Imués – Nariño 2008-2009. San Juan de Pasto: Universidad Católica de Manizales – Especialización en Administración de la Salud, 2009.
- (17) Cifuentes, Luz Andrea. Auditoría de la calidad de la atención en salud del proceso de urgencias de la I.P.S. Centro Hospital San Juan Bautista de Taminango – Nariño durante el semestre enero a junio de 2006. San Juan de Pasto: Universidad Mariana, CES de Medellín, 2007.
- (18) Espíndola García, E. Plan de mejora de calidad del circuito de continuidad asistencial. Granada: Hospital Universitario Virgen de Nieves, 2010. <http://www.ugcfarmaciagranada.com/attachments/article/31/PLAN%20DE%20MEJORA%20DE%20LA%20CALIDAD%20DEL%20CIRCUITO%20DE%20CONTINUIDAD%20ASISTENCIAL%20DE%20LA%20UGC.pdf> (23-06-2013).
- (19) Valencia Sierra, Marta y otros. Acceso a los servicios de urgencias en Medellín. Medellín: Universidad de Antioquia, 2006. <http://www.scielo.org.co/pdf/rsap/v9n4/v9n4a05.pdf>
- (20) Morales Parra, Christina Sneider. Evaluación de la oportunidad en la atención en el servicio de urgencias en la E.S.E. Hospital San Juan de Dios de Giron, octubre – diciembre de 2008. Medellín: Facultad de Medicina, postgrados en auditoría en salud, 2009. http://bdigital.ces.edu.co:8080/dspace/bitstream/123456789/642/2/Evaluacion_oportunidad_atencion_servicio.pdf

(21) Unisalud. Modelo de gestión clínica.
<http://www.bdigital.unal.edu.co/637/5/9587016084.04.pdf>

ANEXOS

ANEXO A.

ENCUESTA DIRIGIDA AL CLIENTE INTERNO DEL SERVICIO DE URGENCIAS DEL HOSPITAL

OBJETIVO: Determinar la calidad del servicio de acuerdo a la opinión del cliente interno que labora en el área de urgencias de la (ESE) del Hospital del Municipio de Ricaurte.

INSTRUCTIVO: a continuación encuentra una serie de preguntas, coloque una X según su concepto, así:

- 5 -Excelente
- 4 - Buena
- 3 - Regular
- 2 - Deficiente
- 1 - Malo.

La información que suministre no lo compromete en las labores que usted realiza dentro de la institución.

ATRIBUTOS DE CALIDAD	CALIFICACIÓN				
	5	4	3	2	1
ACCESIBILIDAD					
• Ubicación de la institución frente al acceso de los usuarios					
• Comodidad en el área de espera para los usuarios del servicio de urgencias.					
• Señalización o avisos orientadores de los servicios para atender a los usuarios.					
OPORTUNIDAD					
• Tiempo utilizado en brindar atención a los usuarios					
• Tiempo para entregar los resultados de ayudas diagnósticas					
• Tiempo para entregar los medicamentos					
• Tiempo para dar una respuesta a solicitudes de los pacientes					

ATRIBUTOS DE CALIDAD	CALIFICACIÓN				
	5	4	3	2	1
ATENCIÓN HUMANIZADA					
• Calidez y disposición para escuchar y dar respuestas a las preguntas de los usuarios					
• Información sobre los procedimientos y tratamiento a seguir					
• Comunicación y privacidad					
• Tranquilidad y seguridad del servicio de urgencias					
• Información a los usuarios sobre deberes y derechos					
• Respeto y consideración de creencias, valores y costumbres de los usuarios					
SEGURIDAD					
• Competencia e idoneidad del personal.					
• Disponibilidad de instalaciones, materiales, equipos y medicamentos para la atención a los usuarios					
PERTINENCIA					
• Diagnóstico y atención brindada a los pacientes en el servicio de urgencias.					
• El tratamiento a seguir es acorde al diagnóstico establecido.					
CONTINUIDAD					
• Agilidad en los trámites de remisión a especialistas					
• Sistema de referencia y contrareferencia					

ANEXO B.

ENCUESTA DIRIGIDA A USUARIOS ATENDIDOS EN EL SERVICIO DE URGENCIAS DEL HOSPITAL RICAURTE

OBJETIVO: Determinar la calidad del servicio de acuerdo a la opinión del cliente externo sobre la atención recibida en el servicio de urgencias de la (ESE) del Hospital del Municipio de Ricaurte.

INSTRUCTIVO: a continuación encuentra una serie de preguntas, coloque una X según su experiencia en el Hospital, así:

- 5 -Excelente
- 4 - Buena
- 3 - Regular
- 2 - Deficiente
- 1 - Malo.

La información que suministre no compromete en ningún momento la atención que se brinde en la institución, por el contrario es de gran utilidad para tomar medidas preventivas o correctivas y mejorar la calidad del servicio.

ATRIBUTOS DE CALIDAD	CALIFICACIÓN				
	5	4	3	2	1
ACCESIBILIDAD					
• Ubicación de la institución (facilidad para llegar al servicio)					
• Apoyo y orientación en los trámites para adquirir el servicio					
• Comodidad del área de espera en el servicio.					
• Señalización o avisos orientadores de los servicios					
OPORTUNIDAD					
• Tiempo de espera para ser atendido en el servicio.					
• Tiempo para obtener resultados de ayudas diagnósticas					
• Tiempo para recibir los medicamentos					
• Tiempo de espera para obtener respuesta a sus solicitudes					

ATRIBUTOS DE CALIDAD	CALIFICACIÓN				
	5	4	3	2	1
ATENCIÓN HUMANIZADA					
<ul style="list-style-type: none"> Actitud del personal de salud en cuanto a calidez, disposición para escuchar y para darle respuestas a las preguntas que usted realiza. 					
<ul style="list-style-type: none"> Información sobre los trámites a seguir el servicio de urgencias. 					
<ul style="list-style-type: none"> El servicio es tranquilo y le brinda la posibilidad de una comunicación y privacidad con el personal 					
<ul style="list-style-type: none"> El personal le ha brindado información sobre sus deberes y derechos 					
<ul style="list-style-type: none"> El personal respeta y tiene consideración de sus creencias, valores y costumbres 					
SEGURIDAD					
<ul style="list-style-type: none"> El personal es competente e idóneo para brindarle atención 					
<ul style="list-style-type: none"> Existe disponibilidad de instalaciones, materiales, equipos y medicamentos para su atención 					
PERTINENCIA					
<ul style="list-style-type: none"> La atención que le brindaron le dio alivio de los síntomas por los cuales consultó. 					
<ul style="list-style-type: none"> La atención fue acorde a las necesidades y requerimientos 					
CONTINUIDAD					
<ul style="list-style-type: none"> La agilidad en los trámites de remisión a especialistas a los usuarios. 					
<ul style="list-style-type: none"> La disponibilidad de recursos para garantizar la atención y la continuidad en la prestación del servicio. 					