

**EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS
USUARIOS DE EMDISALUD QUE ASISTIERON AL
SERVICIO DE CONSULTA MÉDICA EN EL PRIMER
NIVEL DE ATENCIÓN DE LA ESE HOSPITAL ANTONIO
ROLDÁN BETANCUR APARTADÓ EN OCTUBRE DE
2008**

JOSE ALONSO ALVAREZ QUINTANA

ANA EDELMIRA HOYOS ALMANZA

Apartadó, Noviembre de 2008

INTRODUCCIÓN

El presente estudio, da a conocer la percepción respecto a la calidad de la prestación de los servicios de salud de los afiliados a la EPSS Emdisalud, que utilizaron los servicios durante el mes de octubre de 2008, en el servicio de Consulta Externa del primer nivel de atención de la ESE Hospital Antonio Roldán Betancur del Municipio de Apartadó.

A través de los años se ha demostrado que el mejoramiento de la calidad no puede ser alcanzado a través de actividades aisladas, éste ha sido obtenido mediante un elemento integral y activo de la cultura de la prestación de los servicios de salud. Dicho proceso forma parte del ciclo de manejo gerencial como lo son la planificación, la implementación, la monitorización, la evaluación y nueva planificación, acciones que han permite comprender las dificultades a identificar las soluciones posibles, para mejorar la calidad en la prestación de los servicios de salud a través de un proceso participativo. La gerencia de la calidad es un proceso continuo y cíclico, un instrumento a utilizarse no solo en la orientación de los niveles decisorios, de los prestadores de servicios y del personal de salud, sino también de los usuarios para el mejoramiento de los servicios de salud.

Los estudios sobre la satisfacción de los usuarios se constituyeron en factores y componentes importantes de la evaluación de los servicios. La opinión de la población tiene un puesto relevante en la formulación de las políticas de salud, así como en la realización de las actividades. Estos estudios constituyen actualmente un componente importante de las investigaciones evaluativas en general. Y en particular, la opinión de los usuarios ha tenido una influencia relevante tanto en la formulación de las políticas de salud como en el éxito de la prestación de los servicios de salud.

El punto de vista de la gente , sus necesidades y percepciones, generalmente han sido descuidados por las IPS, EPS's) y otros prestadores de servicios de

salud. Las actividades y programas están comúnmente organizados en base al punto de vista de los técnicos antes que en las necesidades y percepciones de los Usuarios. Por eso, "nadie comprende más y mejor el punto de vista de la gente que la gente misma. Es muy difícil, casi imposible, percibir lo mismo que la gente percibe; en otras palabras, es necesario mirar las cosas a través de los ojos de la gente" (Pedersen, 1991: 12).

MARCO TEORICO

El desarrollo alcanzado por las ciencias médicas en la actualidad y la necesidad de evaluar la calidad de los procesos asistenciales que se brindan en salud, han hecho necesario retomar el concepto de satisfacción, como uno de los indicadores de excelencia en la prestación de los servicios.

La satisfacción es siempre satisfacción con algo (o alguien) que tiene que ver, a su vez con algo que se quiere (que se espera, que se desea, etc.) y con lo que se entra en relación a la espera de un cierto efecto.

Para que exista satisfacción como algo sentido en un sujeto, debe haber al menos una intención en otro, de realizar una acción determinada, provocadora de un determinado resultado, que sea valorado como positivo o no, como "satisfactor" o no.

La satisfacción entonces no está dada sólo como una sensación o estado individual y único, aunque esa es su esencia, sino que es, esa sensación o estado único e irrepetible que se produce en cada sujeto dado el desarrollo de todo un complejo proceso intrasubjetivo e intersubjetivo. Entiéndase, no es apenas una evaluación desde lo personal, sino también desde lo social, desde y con el otro, desde lo que como sujetos pertenecientes a grupos sociales determinados, sentimos de un modo o de otro. De forma más sencilla podríamos decir refiriéndonos a lo que sucede a diario en nuestras instituciones de salud: Hay un sujeto (paciente) que viene a nosotros esperando algo, evaluando si lo que esperaba es lo que obtiene o no y eso constituye la medida de la satisfacción que siente. Hay otros sujetos (personal de salud) que dan algo al que espera y que también esperan y evalúan por ese algo que dan, y eso constituye la medida de su satisfacción que incide cíclicamente en el próximo dar que brindan al próximo paciente que espera.

Actualmente, en las instituciones tanto públicas como privadas del Sector Salud, existe un creciente interés por evaluar el conocimiento en aspectos relacionados con la calidad de la atención; para mejorarla, en los sistemas de

salud se han desarrollado diversas acciones como: la organización de comités y círculos de calidad, grupos de consenso encargados de evaluar la optimización de las técnicas y aplicación de encuestas de opinión.

Evaluar la calidad de la atención es cada vez más común. A partir de ello, es posible obtener del entrevistado un conjunto de conceptos y actitudes asociados en relación con la atención recibida, con los cuales se adquiere información que beneficia a la organización otorgante de los servicios de salud, a los prestadores directos y a los usuarios mismos en sus necesidades y expectativas.

Este método representa una de las formas más rápidas para evaluar aspectos de la calidad de los servicios y ofrece beneficios a un costo bajo.

Las bases conceptuales y metodológicas sobre la calidad de la atención publicada dentro de los ámbitos nacionales e internacionales durante los últimos 10 años, se justifican con el modelo de Donabedian. El análisis de la calidad a partir de las tres dimensiones: estructura, proceso y resultado, ha sido una contribución importante, pues permite medir ordenadamente las variables ligadas a la calidad de los servicios de salud. Este esquema supone que los resultados realmente son consecuencia de la atención proporcionada, lo cual implica que no todos los resultados pueden ser fácil y efectivamente imputable a los procesos, y no todos los procesos dependerán directa y unívocamente de la estructura.

El paradigma que domina la evaluación de la calidad de la atención en salud planteado por Donabedian como estructura, proceso y resultado, permite asignarles unas funciones definidas a los usuarios que serían precisamente definidores de la calidad, evaluadores de la calidad y por lo tanto reformadores de los servicios de salud.

Con base en lo anterior se realizó el análisis de la satisfacción de los usuarios vista como un indicador de la dimensión de resultados, a partir del cual se puede obtener la opinión acerca de los aspectos de la estructura (comodidades, instalaciones físicas, organización), el proceso (procedimientos y acciones

realizadas en la consulta) y el resultado (la percepción general de la atención recibida). También se pudo obtener información sobre aquellas características de los servicios que facilitan u obstaculizan los esfuerzos del usuario para obtener atención (accesibilidad). En ocasiones la accesibilidad se confunde conceptualmente con la definición de calidad ya que aquella encierra fenómenos que tienen incidencia directa en la atención, como son: tiempos de espera, los horarios del servicio o los costos de la misma, que en conjunto se consideran como características de la accesibilidad de las organizaciones.

Se analizó la percepción que tienen los usuarios de una EPS Subsidiada, sobre la atención en salud que reciben en la ESE Hospital Antonio Roldán Betancur de Apartadó.

Teniendo como precedente la Ley 100 de 1993, que obliga a los prestadores de servicios de salud en especial el artículo 178 a que establezcan procedimientos, para controlar la atención integral, eficiente, oportuna y de calidad en los servicios prestados. Igualmente obliga a las aseguradoras, en especial el artículo 180 en el numeral 4, literal E, a que evalúen sistemáticamente la calidad de los servicios ofrecidos.

Así mismo, en relación con los Usuarios se enuncian los siguientes artículos de la misma Ley.

ARTICULO 198. Información a los Usuarios. Las Instituciones Prestadoras de Salud deberán garantizar un adecuado sistema de información de sus servicios y atención a los usuarios, mediante la implementación de una línea telefónica abierta con atención permanente 24 horas.

ARTICULO 199. Información de los Usuarios. El Ministerio de Salud definirá normas de calidad y satisfacción del usuario, pudiendo establecer medidas como tiempos máximos de espera por servicios y métodos de registro en listas de espera, de acuerdo con las patologías y necesidades de atención del paciente

PARAGRAFO. El Ministerio de Salud solicitará la información que estime necesaria con el objeto de establecer sistemas homogéneos de registro y

análisis que permitan periódicamente la evaluación de la calidad del servicio y la satisfacción del usuario.

ARTICULO 200. Promoción de Asociaciones de Usuarios.

Pero el paso más grande se da con la implementación del Sistema Obligatorio de Garantía De La Calidad De La Atención De Salud (SOGCS) del Sistema General de Seguridad Social en Salud (SGSSS) que fue creado para mantener y mejorar la calidad de los servicios de salud en el país y establece, mediante el Decreto 1011 de 2006, cuatro (4) componentes así:

La Resolución número 1043 de 2006. Sistema Único de habilitación Establece las condiciones que deben cumplir los Prestadores de Servicios de Salud para habilitar sus servicios e implementar el componente de auditoría para el mejoramiento de la calidad de la atención y se dictan otras disposiciones.

Los Prestadores de Servicios de Salud y todos aquellos establecimientos que presten servicios de salud, sea este o no su objeto social, deberán cumplir, para su entrada y permanencia en el Sistema Único de Habilitación, con lo siguiente:

Capacidad tecnológica y científica: Son los estándares básicos de estructura y de procesos que deben cumplir los prestadores de servicios de salud por cada uno de los servicios que prestan y que se consideran suficientes y necesarios para reducir los principales riesgos que amenazan la vida o la salud de los usuarios, en el marco de la prestación del servicio de salud que se adoptan en la presente resolución. Comprenden: Recurso Humano, Infraestructura - Instalaciones Físicas- Mantenimiento; Dotación-mantenimiento; Medicamentos y Dispositivos médicos para uso humano y su Gestión; Procesos Prioritarios Asistenciales; Historia Clínica y Registros Asistenciales; Interdependencia de Servicios; Referencia de Pacientes y Seguimiento a Riesgos en la prestación de servicios de salud. Los profesionales independientes solamente estarán obligados al cumplimiento de las condiciones de capacidad tecnológica y científica en lo que les sea aplicable.

Los estándares para el cumplimiento de las condiciones tecnológicas y científicas son los

Incluidos en el Anexo Técnico No. 1 “Manual Único de Estándares y de Verificación”, el cual hace parte integral de la presente Resolución.

Las disposiciones contenidas en la Resolución 4445 de 1996 o las normas que la modifiquen, adicionen o sustituyan, se aplicarán exclusivamente a la infraestructura física creada o modificada, a partir del 1 de noviembre de 2002. En caso de crear o modificar uno o más servicios, sólo se le aplicará la Resolución 4445 de 1996, al servicio creado o modificado.

Se adoptan como estándares de habilitación el “Manual Único de Estándares y verificación” que se anexan a la presente resolución como Anexo Técnico No.1 y como guía de procedimientos de habilitación el “Manual Único de Procedimientos de Habilitación” que se anexa a la presente Resolución como Anexo Técnico No.2°.

El Decreto 1011 de 2006 define Auditoria para el Mejoramiento como “el mecanismo sistemático y continuo de evaluación y mejoramiento de la calidad observada, respecto de la calidad esperada de la atención de salud” que reciben los usuarios; y en el Anexo Técnico No. 2 de la Resolución 1043 de 2006 establece que el Programa de Auditoria para el Mejoramiento de la Calidad de la Atención en Salud, PAMEC “es la forma a través de la cual la institución implementará el componente de Auditoria para el Mejoramiento de la Calidad.”

Programa de Auditoría para el Mejoramiento de la calidad de la Atención en Salud. PAMEC. Es la forma a través de la cual la institución implementa el componente de Auditoría para el Mejoramiento de la Calidad de la Atención en Salud, el cual se define como un componente de mejoramiento continuo, en el Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad, entendida como "el mecanismo sistemático y continuo de evaluación y mejoramiento de la calidad observada, respecto de la calidad esperada, de la atención en salud que reciben los usuarios". Anexo Técnico N° 2, Resolución 1043.

En la Resolución 1445 de 2006 por medio de la cual se define El Sistema Único de Acreditación en sus Estándares del Proceso de Atención al Cliente – Asistencial cuyo propósito del manual de estándares, desarrolla la idea de un proceso de atención al paciente, en su forma general y los específicos para ciertos servicios, esto es, pretende señalar el camino lógico de la relación paciente – procesos de la organización dentro de un sistema discreto de atención a unas necesidades en salud. Este camino está desarrollado mediante una serie de pasos subsecuentes y complementarios que integran, de manera coordinada, los diferentes servicios, personas y elementos clave de la atención frente al paciente y su familia. Parte de la base de no lo que técnicamente debe estar desarrollado por la organización para una buena prestación del servicio, sino que además de estar técnicamente bien hecho, debe estar centrado en el usuario y su familia (cuando aplique). Es así que entonces se describe todo un proceso de atención a los clientes desde que estos llegan a la organización a solicitar un servicio, hasta aquellas labores que podrían resultar “invisibles” para dicho cliente, tales como la monitorización de la calidad o la preparación interna de una serie de procesos que garanticen una verdadera calidad de la atención en toda la organización, tales como las primeras secciones, dedicadas a desarrollar unos mecanismos internos que proporcionen un trato digno y respetuoso al cliente.

El Ministerio de Protección Social Mediante Resolución 1446 de 2006 define el Sistema de Información para la Calidad y se adoptan los indicadores de monitoria del Sistema General de Seguridad Social de la Atención en Salud. Aplicando al presente estudio los de accesibilidad y Oportunidad y de Satisfacción.

La atención por el médico general es la más importante y puerta frecuente de entrada al sistema. La oportunidad en este nivel de atención es directamente proporcional al acceso a los servicios y su operatividad es vital para la eficiencia del sistema, pues orienta y racionaliza la demanda a niveles superiores de complejidad y especialidad. Una respuesta rápida en este nivel contribuye a la detección y tratamiento en etapas iniciales del proceso patológico disminuyendo la incapacidad, secuelas y riesgos inherentes a él y

disminuye la congestión e inadecuada utilización de servicios especializados y de urgencias. El tiempo de respuesta en los prestadores es útil para medir la suficiencia institucional para atender la demanda de servicios que recibe, orientando decisiones de mejoramiento, puede servir para la evaluación contractual entre las entidades promotoras de salud y los prestadores. Su monitorización puede proveer al usuario de información relevante para su decisión de acudir a un determinado proveedor de servicios de salud y para la auditoría para el mejoramiento de la calidad de la atención en salud puede representar además un trazador indirecto de la capacidad resolutive de los procesos de atención y de la suficiencia de la oferta en el primer nivel.

La monitorización por parte de las instituciones de este indicador debe incentivar las acciones de mejoramiento que incrementen la posibilidad del usuario de obtener los servicios que requiere, sin que se presenten retrasos que pongan en riesgo su vida o su salud, reducir las fallas relacionadas 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.

La percepción de satisfacción de los usuarios es uno de los factores con mayor incidencia sobre la toma de decisiones al momento de seleccionar instituciones prestadoras de servicios de salud. El monitoreo de este indicador permitió identificar el nivel de satisfacción de los usuarios con los servicios y trato recibido por parte de las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud.

LA CALIDAD DE LA ATENCIÓN DE SALUD es la provisión de servicios de salud a los usuarios individuales y colectivos 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.

Para cumplir con este propósito es necesario contar con unas CONDICIONES DE CAPACIDAD TECNOLÓGICA Y CIENTÍFICA que no son otra cosa que las condiciones básicas de estructura y de procesos que deben cumplir los Prestadores de Servicios de Salud por cada uno de los servicios que prestan y que se consideran suficientes y necesarias para reducir los principales riesgos

que amenazan la vida o la salud de los usuarios en el marco de la prestación del servicio de salud.

El Sistema Obligatorio de Garantía De La Calidad De La Atención De Salud (SOGCS), obliga a las Aseguradoras a velar por la calidad del servicio, con el fin de garantizar al Usuario seguridad en la atención y satisfacción al utilizar dichos servicios. Esta satisfacción se ve reflejada básicamente en la accesibilidad al servicio, oportunidad en la atención, trato humano y digno por parte del personal de la salud y privacidad al utilizar el servicio.

Debido al tipo de contratación (capitación) de los servicios de I nivel de atención, consideramos que son estos los más susceptibles a ser prestados sin tener en cuenta la normatividad vigente, en lo que a calidad se refiere.

1. OBJETIVOS

1.1 OBJETIVO GENERAL:

Evaluar la satisfacción de los afiliados a EMDISALUD que asistieron al servicio de consulta médica del primer nivel de atención de la ESE Hospital Antonio Roldán Betancur de Apartadó.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Conocer el grado de satisfacción de las personas que acceden al servicio de consulta médica pertenecientes al régimen subsidiado.

Evaluar el grado de satisfacción de los Usuarios en el proceso de atención médica y administrativa.

Medir el grado de satisfacción de los usuarios respecto al confort de las instalaciones donde fue atendido.

METODOLOGÍA

Se realizó un estudio de tipo descriptivo y de cohorte con técnica e instrumentos de recolección y análisis de datos de tipo cuantitativo mediante la aplicación de encuestas individuales, instrumento aplicado por personal externo a la ESE Hospital Antonio Roldán Betancur de manera aleatoria en diferentes horas y días de la semana durante el mes de octubre a los usuarios de Emdisalud que fueron atendidos en la consulta médica externa.

La investigación descriptiva comprende la descripción, registro, análisis e interpretación de la naturaleza actual, y la composición o procesos de los fenómenos. El enfoque se hace sobre conclusiones dominantes o sobre cómo una persona, grupo o cosa se conduce o funciona en el presente.

La investigación descriptiva trabaja sobre realidades de hecho, y su característica fundamental es la de presentación correcta.

Con el fin de acercarnos más a nuestro objetivo se tomó un conjunto de individuos de una población que han vivido una misma experiencia o que presentan un conjunto de criterios comunes y que forman parte de una observación epidemiológica.

La muestra estuvo integrada por 97 usuarios atendidos en el Servicio de Consulta Médica Externa de la ESE Hospital Antonio Roldán Betancur en el mes de octubre del año 2008.

El tamaño de la muestra se calculó con base a 970 usuarios, número promedio de los que acuden al Servicio de consulta médica mensualmente. El estudio se basó en la satisfacción de los usuarios de la Consulta Médica Externa sin tomar en cuenta los perfiles epidemiológicos de morbilidad.

El principal objetivo evaluó la percepción de los usuarios del régimen subsidiado, en lo referente a la calidad en la atención recibida a través de la

ESE, el Instrumento se diseñó para evaluar la satisfacción de los usuarios y consistió en la aplicación de una encuesta tipo Likert.

La escala de Likert es una metodología que se caracteriza por la facilidad en su construcción, respuestas y análisis, porque sus propiedades psicométricas (validez, confiabilidad) son relativamente simples de evaluar y es usada para medir percepciones, opiniones, valores y otros aspectos.

El instrumento diseñado evaluó la calidad, accesibilidad y confort de los servicios de consulta médica del primer nivel de atención, en su diseño se tuvo en cuenta, que la población objeto es de bajo nivel económico y educativo, lo que nos llevó a crear una herramienta de fácil entendimiento.

La Escala de Likert de 9 ítems, diseñada por los autores del trabajo, previamente evaluada por los mismos. (Instrumento No 1).

Los ítems 1, 2, 3 y 4 de la encuesta, midieron la accesibilidad a la consulta médica externa; se evaluó el tiempo de espera, la cortesía y la eficacia en la información recibida.

La calidad de atención médica fue medida por los ítems 5, 6 y 7; y evaluó la atención recibida a través del médico e información sobre la enfermedad y su tratamiento.

Los ítems 8 y 9 exploraron la percepción del paciente sobre el área física de los consultorios y la sala de espera.

Cada ítem presentó cinco alternativas; Muy Bueno, Bueno, Regular, Malo y Muy Malo, y se tradujo en un puntaje numérico: 5, 4, 3, 2 y 1, respectivamente.

La escala de likert es una metodología que se caracteriza por la facilidad en su construcción, respuestas y análisis, porque sus propiedades psicométricas (validez, confiabilidad) son relativamente simples de evaluar y es usada para medir percepciones, opiniones, valores y otros aspectos.

Con base en lo anterior se crearon cinco escalas de respuestas 5, 4, 3, 2, y 1, las cuales fueron representadas por respuestas tales como muy bueno, bueno, regular, malo y muy malo, respectivamente.

A fin de interpretar los resultados, se tomó en cuenta las consideraciones generales sobre el valor numérico del Instrumento de medición, escala tipo Likert, utilizado en la misma. De acuerdo con la escala numérica acordada en esta, el máximo puntaje sería 485 para cada ítem, correspondiente al hecho de que el total de pacientes (97) calificaran con el máximo puntaje de 5 en “muy bueno”. De igual manera los puntajes 291 y 97 significan el corte para las categorías de “Bueno” y “Regular” (97 usuarios con puntaje de 3 y 1, respectivamente). El puntaje numérico permitió emitir con base confiable juicios cualitativos y conclusiones acerca del consenso sobre la calidad de la atención en el servicio de consulta médica, a través de la ESE Hospital Antonio Roldán Betancur.

Como elemento importante del proceso, tenemos que subrayar que se contó con la participación activa de la población en la realización de la investigación.

Las investigaciones sobre las expectativas y la satisfacción de los Usuarios constituyen un buen medio a través del cual los usuarios informan a las IPS y EPS(S) acerca de sus necesidades y expectativas al solicitar el servicio de consulta médica.

Existe una característica implícita de los estudios sobre la satisfacción de los Usuarios, y es que este tipo de investigaciones pueden proporcionar sugerencias para mejorar los servicios tanto en términos de complacencia de los Usuarios así como en términos de funcionamiento del sistema de atención de salud en general. La opinión del Usuario logra influir en quiénes toman las decisiones en la medida que ellos acepten el valor del punto de vista del Usuario. Esto presupone la precisa voluntad de convertirse en servicios orientados al Usuario.

En cada tipo de evaluación de la calidad de la atención de salud, se tendría que establecer el nivel de calidad en base a diferentes criterios.

De acuerdo con la literatura, aunque no exista una definición única de calidad de la atención de salud, la mayoría de los autores considera la "satisfacción del paciente" como un buen punto de partida en el análisis de la calidad. Las quejas y los requerimientos de los pacientes permiten que las Instituciones Prestadoras de los servicios de Salud definan los estándares de calidad adecuados para cada servicio a fin de implementar los cambios necesarios

CRITERIOS DE INCLUSIÓN Y EXCLUSIÓN:

INCLUSIÓN: Se incluyó la IPS contratada en el municipio de Apartadó para la prestación de servicios de I nivel de atención, a través de una EPSS.

EXCLUSIÓN: Se excluyó todos los servicios de segundo nivel de atención, la población pobre no asegurada y afiliados al régimen contributivo.

VARIABLES A MEDIR

Según el decreto 1011/06, definimos el concepto de las variables a medir:

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.

TRATO EN LA ATENCION: Forma o manera como es atendido el paciente por el personal de salud, en el momento de utilizar el servicio

RESULTADOS:

Luego de realizar la tabulación a las 97 encuestas aplicadas, en el servicio de consulta médica externa de la ESE Hospital Antonio Roldan Betancur, se observaron los siguientes resultados:

Del total de las personas encuestadas el 95% (92 personas) expresó que el proceso para acceder al servicio de consulta médica fue bueno, el 3% (3 personas) da a conocer que fue regular, mientras que un 2% (2 personas) lo calificó como muy bueno.

El 95% (92 personas) expresó que la atención en admisiones fue buena, el 3% (3 personas) lo calificó como regular y solo el 2% (2 personas) dice que fue muy buena.

Al 98% (95 personas) le pareció que el tiempo de espera para acceder al servicio de consulta médica fue muy bueno y para el 2% (2 personas) restante fue buena.

El 100% (97 personas) consideró que el trato recibido por parte de los funcionarios de la ESE fue muy bueno.

La información recibida por parte del médico referente a la enfermedad fue evaluada por el 48% (47 personas) como buena, regular por el 42% (41 personas) y muy buena por el 9% (9 personas)

La explicación recibida por parte del médico en lo referente al tratamiento a seguir, fue considerada como regular por el 48% (47 personas), buena por el 41% (40 personas) y muy buena por el 10% (10 personas) del total de encuestados.

La atención por parte del personal médico fue evaluada en un 97% (94 personas) como muy buena, 2% (2 personas) como buena y el 1% (1 persona) regular.

De igual forma el 100% (97 personas) de los usuarios calificaron los consultorios como adecuados para la atención en el servicio de consulta médica externa.

En lo referente a la comodidad de la sala de espera, los encuestados opinaron que era buena el 66% (64 personas), regular el 24% (23 personas), mala el 5% (5 personas) al igual que muy buena.

DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS OBTENIDOS

Se realizó un análisis más detallado de los resultados, agrupándolos de acuerdo a los indicadores de medición propuestos. (Tabla No 3).y de acuerdo a la escala establecida para evaluar los resultados de esta escala tipo Likert, (Tabla No 1) El proceso para acceder a la consulta médica (387) fué bueno, al igual que la atención en admisiones (387). El tiempo de espera para acceder a la consulta médica (483) fue muy bueno, el trato recibido por parte de los funcionarios de la ESE (485) fue considerado de igual manera. Se concluyó que el grado de satisfacción de los usuarios de la consulta externa fué Muy buena (435) para el indicador de accesibilidad y procesos administrativos. Ya que los encuestados no expresaron dificultades al solicitar dicho servicio, así mismo se observó que el tiempo de espera para acceder a éste es el adecuado según las necesidades y expectativas de los usuarios, así el trato recibido a través de los funcionarios de la ESE es amable y cordial según los resultados arrojados por el instrumento aplicado. Se observó de acuerdo a los resultados que la ESE presta un servicio abierto, sin barreras o trabas que permiten cumplir con los principios de accesibilidad y oportunidad, donde el 95% de las personas encuestadas les pareció bueno el proceso para acceder a la consulta y la atención en admisiones. El tiempo de espera para un 98% de las personas fué muy bueno y para el 100% el trato por el personal administrativo fué muy bueno. Lo anterior permite decir que la ESE tiene implementado un muy buen sistema de atención al usuario.

La información recibida por parte del médico referente a su enfermedad fue evaluada como buena (356), La explicación recibida por parte del médico referente al tratamiento fué buena (351), la atención por parte del personal

médico fué calificada como muy buena (481). El grado de satisfacción de los usuarios en promedio al utilizar los servicios en la consulta médica (396) se calificó como muy bueno. Se encontró que la información que recibieron los usuarios acerca de su enfermedad para el 42% de ellos fue regular , para el 48% buena y solo el 9% le pareció muy buena, con cifras similares para la información acerca del tratamiento a seguir. Pese a que el usuario percibe que no recibe una información adecuada acerca de su enfermedad y su tratamiento, el 97% de ellos percibe una muy buena atención por los médicos tratantes.

Con base a la anterior se concluye que la atención ofrecida por el personal médico, en el servicio de consulta médica externa es muy bueno, aunque en el momento de la atención existen falencias en lo referente a la información correspondiente a la enfermedad del usuario y el tratamiento a seguir. Lo anterior permite reflexionar acerca de la evaluación de la competencia de los médicos ó las dificultades que pueden existir para la comunicación entre el médico y el paciente. Lo que lleva a fallas en los tratamientos y en especial la falta de adherencia a ellos.

El grado de satisfacción de los usuarios respecto al confort de las instalaciones como los consultorios donde fueron atendidos fue de (485), muy bueno, la sala de espera (360) buena. El resultado para el confort de las instalaciones evidenció que para el 100% de los usuarios los consultorios médicos son muy buenos y que la comodidad de la sala de espera para el 66% es buena, para el 24% es regular y para el 5% es mala. Se observó que la ESE cuenta con consultorios adecuados para la atención en el servicio de consulta médica externa, mientras que la sala de espera no es tan confortable como estos últimos. Lo anterior permite concluir que la ESE realizó esfuerzos grandes en estructura priorizando los consultorios y no tanto la sala de espera.

Al agrupar los puntajes por indicadores se observó que el más alto de ellos correspondió al que evaluó el grado de satisfacción de los usuarios en el proceso administrativo con un promedio de (435), mientras que los niveles de satisfacción más bajo da un promedio de (396), que corresponde al grado de satisfacción de los usuarios al utilizar el servicio de consulta médica externa, que de igual manera sigue siendo muy bueno según la escala de Likert. Se

infiere después de agrupar los indicadores que la ESE tiene una muy buena oportunidad, accesibilidad y amabilidad en el proceso de ingreso a la atención por medicina general. Demuestra que el usuario no se siente cómodo en la sala de espera y se encuentra que los usuarios perciben que las explicaciones sobre su enfermedad y su tratamiento dadas por el médico tratante no son las mejores.

ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS NUMÉRICOS.

A fin de interpretar los resultados, se tomaron en cuenta algunas consideraciones generales sobre el valor numérico del Instrumento de medición, escala tipo Likert, utilizado en la misma. De acuerdo con la escala numérica acordada en esta escala, el máximo puntaje sería 485 para cada ítem, correspondiente al hecho de que el total de 97 usuarios calificaran con el máximo puntaje de 5 en Muy Bueno. De igual manera los puntaje 388 sería para una calificación de bueno, 291 significan el corte para las categorías de regular y un puntaje de 194 para una calificación de malo y una calificación de 97 para muy malo (Tabla No 1). El puntaje numérico nos permitió emitir con base confiable, juicios cualitativos y conclusiones acerca del consenso sobre la calidad de atención médica del Servicio de Consulta Externa de Medicina General, de la ESE Hospital Antonio Roldan Betancur.

CONCLUSION DE LOS RESULTADOS:

Como se puede observar el presente estudio arrojó resultados positivos para la ESE Hospital Antonio Roldan Betancur y a la vez para la población atendida en esta IPS, ya que los diferentes procesos de admisión al servicios de consulta externa medica fueron evaluados como bueno y muy buenos al igual que la accesibilidad y los tiempos de espera para acceder al mismo servicio, lo que nos indica una Institución con claros procesos acordes con las necesidades y expectativas de la población a atender.

Sin embargo se observa falencias en lo referente a la información brindada por el personal médico en lo referente a la explicación clara que se debe brindar al paciente, en lo que se refiere a su proceso de la enfermedad y respecto al tratamiento a seguir. Es de anotar que son éstos componentes fundamentales para lograr la adherencia a los diferentes tratamientos y por lo tanto el logro verdadero del paciente sano.

Es de anotar que la institución desaprovecha una gran oportunidad de orientar a sus usuarios cuando por un lado tiene garantizado el acceso y los tiempos de atención son buenos y deja de lado la explicación clara y precisa de los procesos de enfermedad y su tratamiento.

Tabla No 1. Escala de Puntuación Tipo Likert

Rango	Calificación
0-97	Muy Malo
98-194	Malo
195-291	Regular
292-388	Buena
389-485	Muy Buena

Tabla No 2. Operatividad de las variables

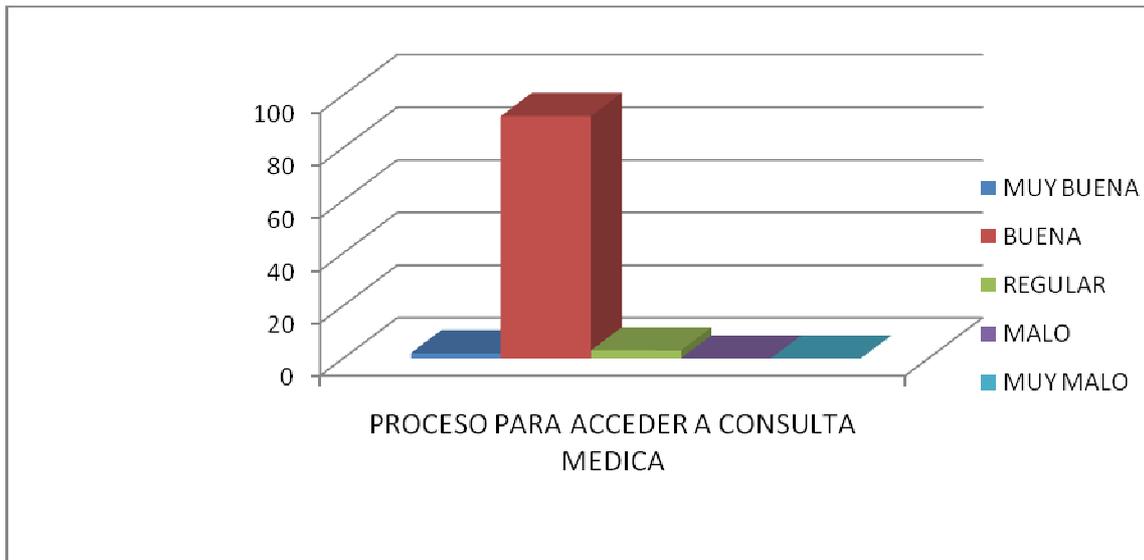
Objetivos	Variable	Indicador	Ítem
1. Evaluar el grado de satisfacción de los usuarios en el proceso administrativo.	Calidad de la atención médica en la Consulta Externa del Hospital Antonio Roldán Betancur	Adecuada información para acceder a la consulta médica.	1, 2, 3 Y 4
2. Medir el grado de satisfacción de los usuarios de la EPS's Emdisalud al utilizar el servicio de consulta médica.		Claridad de instrucciones para tratamiento de la enfermedad y trato amable por el médico	5, 6 Y 7
3. Medir el grado de satisfacción de los usuarios respecto al confort de las instalaciones donde fue atendido.		Instalaciones adecuadas para la prestación de los servicios de salud	8 y 9

GRAFICOS:

GRAFICO N° 1

**PROCESO PARA ACCEDER AL SERVICIO DE CONSULTA MÉDICA
EXTERNA DE LA ESE HOSPITAL ANTONIO ROLDAN BETANCUR.**

OCTUBRE 2008

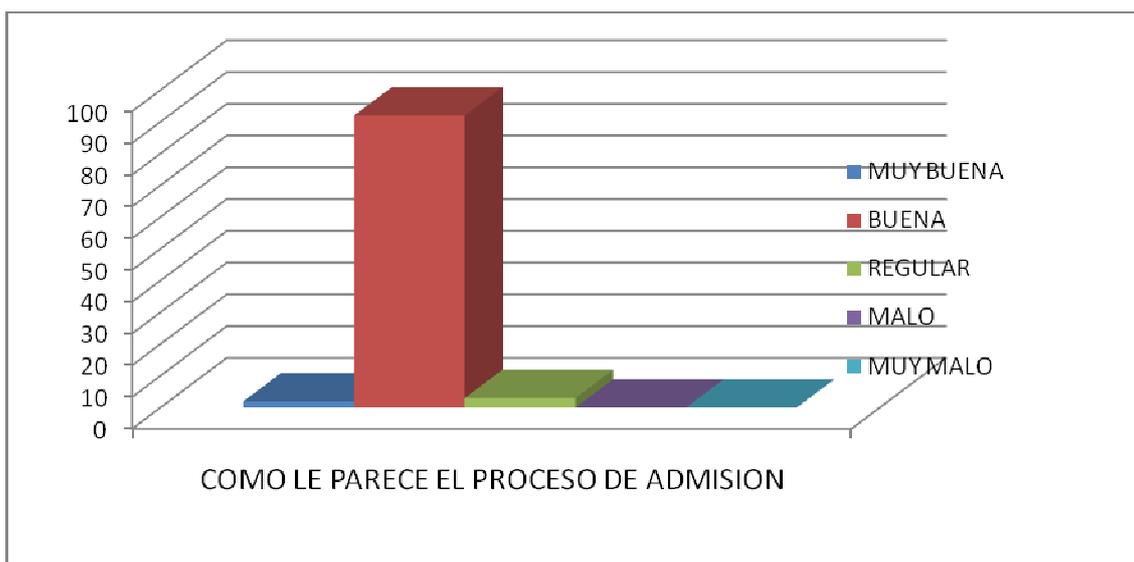


Según el resultado de la aplicación de la encuesta de satisfacción, se observó que el 95% del total de las personas encuestadas, evaluaron la accesibilidad al servicio de consulta médica como bueno, mientras que el 3% expresa que es regular y el 2% expresa que es muy buena la accesibilidad.

GRAFICO N° 2

ATENCION EN EL AREA DE ADMISIONES DEL SERVICIO DE CONSULTA MÉDICA EXTERNA DE LA ESE HOSPITAL ANTONIO ROLDAN BETANCUR.

OCTUBRE 2008

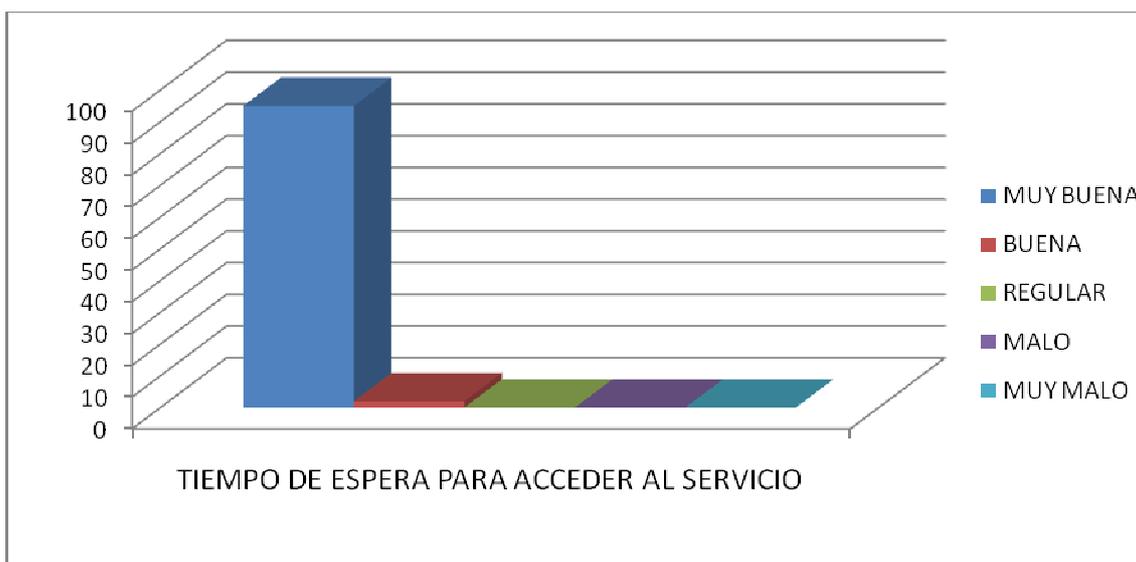


La atención en el área de admisiones del servicio de consulta médica de la ESE del municipio de Apartadó, fue calificada por el 95%, el 2% la cataloga como muy buena y regular sólo el 3%.

GRAFICO N° 3

TIEMPO DE ESPERA PARA ACCEDER AL SERVICIO DE CONSULTA MÉDICA EXTERNA DE LA ESE HOSPITAL ANTONIO ROLDAN BETANCUR.

OCTUBRE 2008

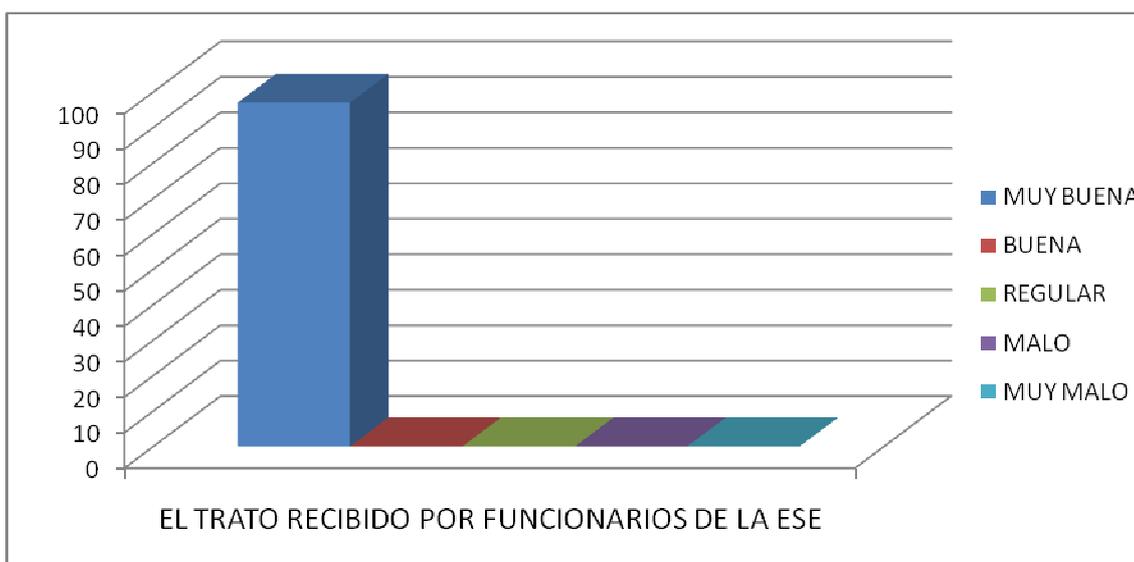


Este ítem es evaluado como muy bueno por el 98% del total de los usuarios encuestados y el 2% restante expresa que es bueno.

GRAFICO N° 4

TRATO RECIBIDO A TRAVES DE LOS FUNCIONARIOS DEL SERVICIO DE CONSULTA MÉDICA EXTERNA DE LA ESE HOSPITAL ANTONIO ROLDAN BETANCUR.

OCTUBRE 2008

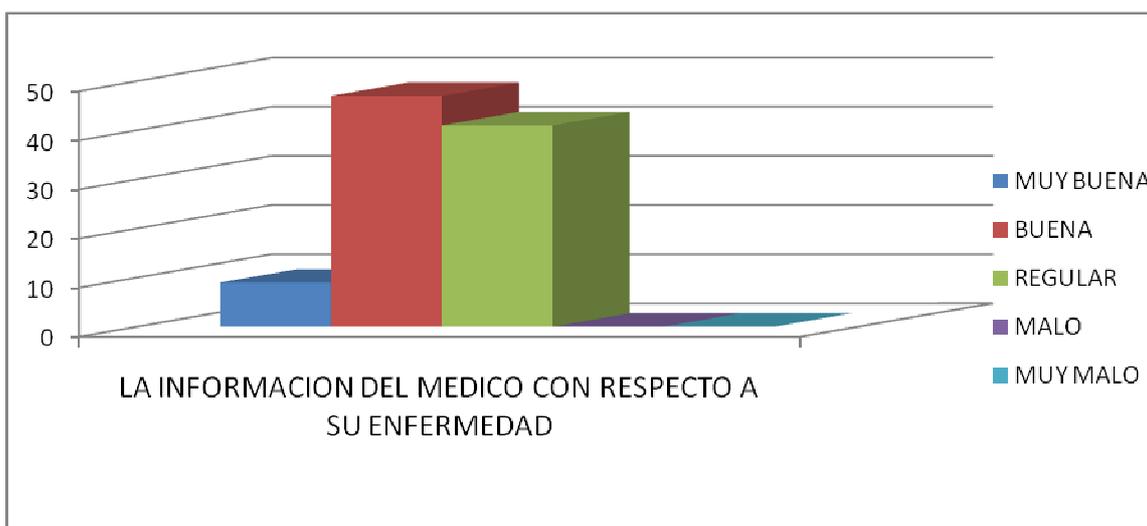


El trato recibido a través de los funcionarios de esta IPS, fue catalogado como muy bueno por el 100% de las personas que respondieron el instrumento de medición.

GRAFICO N° 5

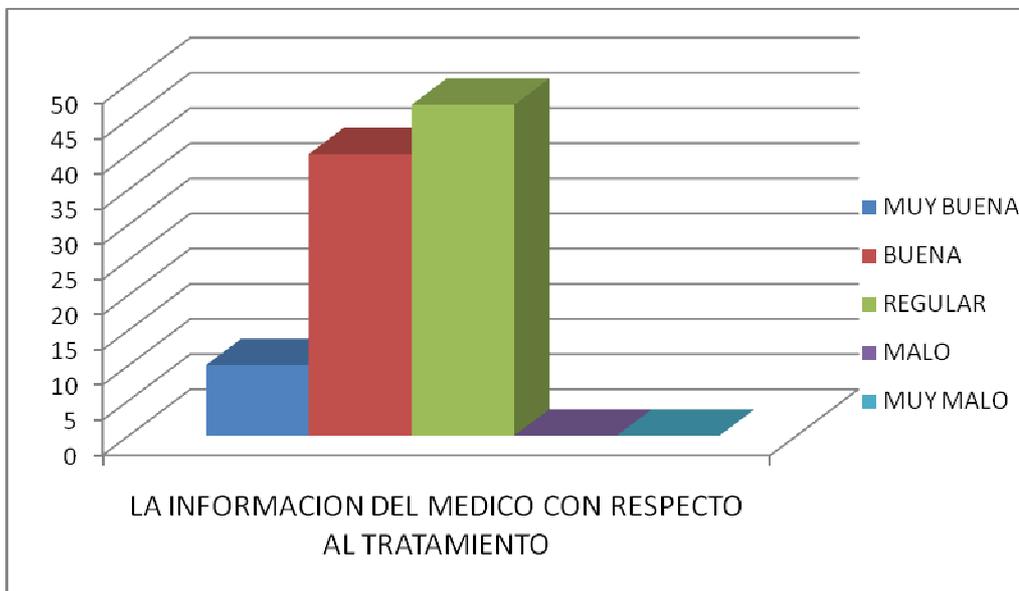
INFORMACION RECIBIDA POR PARTE DEL MEDICO TRATANTE EN EL SERVICIO DE CONSULTA MÉDICA EXTERNA DE LA ESE HOSPITAL ANTONIO ROLDAN BETANCUR.

OCTUBRE 2008



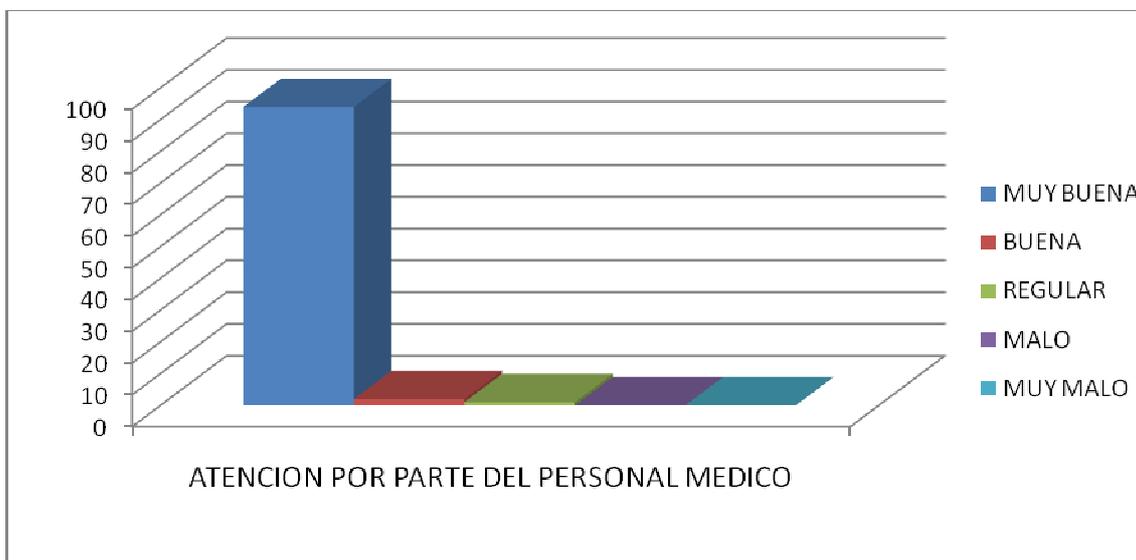
La encuesta aplicada arrojó como resultado, que el 48% del total de personas encuestadas evalúan, la información brindada por el médico como buena, el 42% como regular y el 9% como muy buena.

GRAFICO N° 6



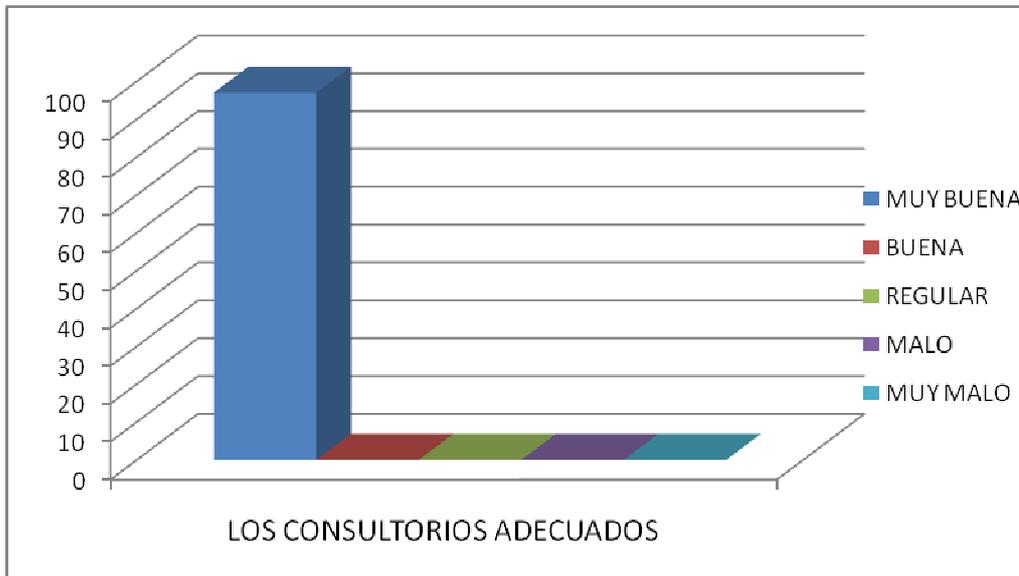
En lo que se refiere a la información impartida por el medico, refiriéndose al tratamiento a seguir, el 48% lo evalúa como regular, el 41% como buena y el 10% como muy buena.

GRAFICO N° 7



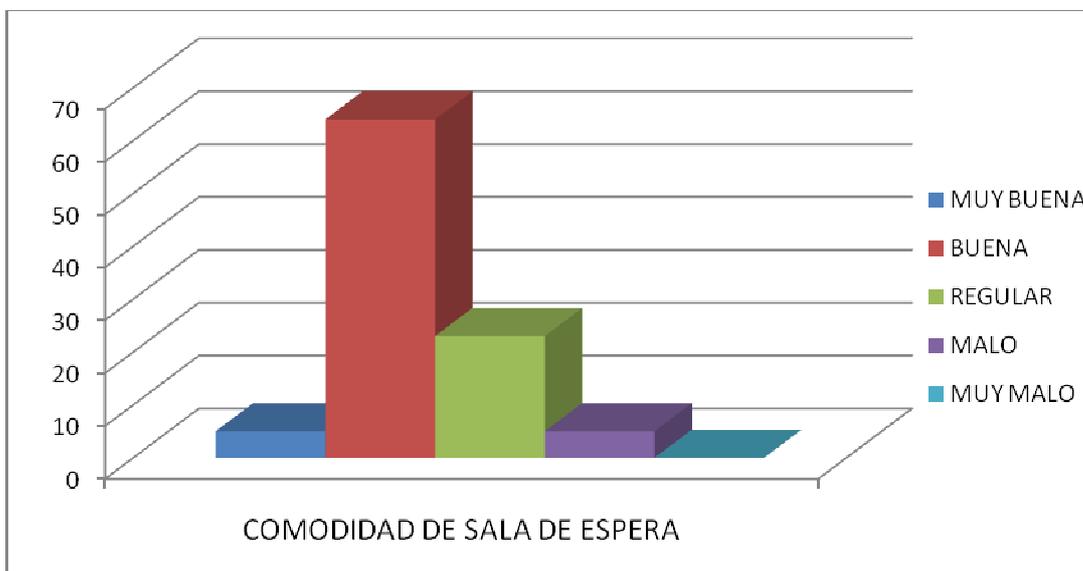
La atención por el personal médico es evaluada como: muy buena por el 97%, buena por el 2% y regular por el 1%.

GRAFICO N° 8



En lo referente a los consultorios el 100% del total de las personas encuestadas expresó, sentirse cómodo en ellos.

GRAFICO N° 9



Mientras que la comodidad de la sala de espera es catalogada por el 66% como buena, el 24% como regular y muy buena por un 5%.

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE LOS SERVICIOS DE I NIVEL DE ATENCIÓN

IPS: ESE HOPITAL ANTONIO ROLDAN BETANCUR

FECHA:

Objetivo: Evaluar el índice de satisfacción de los afiliados a EMDISalud EPS-S, al utilizar los servicios de consulta externa de medicina general en el 1er nivel de atención de la ESE Hospital Antonio Roldán Betancur del municipio de Apartadó.

1. El proceso para acceder al servicio de consulta médica es:

Muy bueno____ Bueno____ Regular____ Mala____ Muy mala____

2. Cómo le pareció la atención en admisiones?

Muy bueno____ Bueno____ Regular____ Mala____ Muy mala____

3. Considera Usted que el tiempo de espera para acceder al servicio de consulta médica es:

Muy bueno____ Bueno____ Regular____ Malo____ Muy Malo____

4. Considera Usted que el trato recibido por parte de los funcionarios de la ESE fue:

Muy bueno____ Bueno____ Regular____ Malo____ Muy Malo____

5. La información recibida por parte del médico, referente a su enfermedad fue:

Muy bueno____ Bueno____ Regular____ Malo____ Muy Malo____

6. La explicación recibida por parte del médico, referente al tratamiento a seguir fue:

Muy bueno____ Bueno____ Regular____ Malo____ Muy Malo____

7. Considera Usted que la atención por parte del personal médico es:

Muy bueno____ Bueno____ Regular____ Malo____ Muy Malo____

8. Los consultorios son adecuados para su atención:

Muy de acuerdo____ De acuerdo____ Indeciso____ En desacuerdo____ Muy en desacuerdo____

9. La sala de espera es cómoda para su atención:

Muy de acuerdo____ De acuerdo____ Indeciso____ En desacuerdo____ Muy en desacuerdo____

EMPRESA MUTUAL PARA EL DESARROLLO INTEGRAL DE LA SALUD ESS
NIT: 811004055-5

EVALUACIÓN DE SATISFACCIÓN EN LOS SERVICIOS DE I NIVEL
OCTUBRE DE 2008

ZONA: ANTIOQUIA-CHOCÓ
MUNICIPIO: APARTADÓ
IPS: ESE HOSPITAL ANTONIO ROLDAN BETANCUR
NÚMERO DE ENCUESTAS: 97

PREGUNTA	MUY BUENA	BUENA	REGULAR	MALO	MUY MALO	TOTAL
1. El proceso para acceder al servicio de consulta médica es:	2	92	3	0	0	97
PORCENTAJE	2%	95%	3%	0%	0%	100%
PUNTAJE	10	368	9	0	0	387
PREGUNTA	MUY BUENA	BUENA	REGULAR	MALO	MUY MALO	TOTAL
2. Cómo le pareció la atención en admisiones?	2	92	3	0	0	97
PORCENTAJE	2%	95%	3%	0%	0%	100%
PUNTAJE	10	368	9	0	0	387
PREGUNTA	MUY BUENA	BUENA	REGULAR	MALO	MUY MALO	TOTAL
3. Considera Usted que el tiempo de espera para acceder al servicio de consulta médica es:	95	2	0	0	0	97
PORCENTAJE	98%	2%	0%	0%	0%	100%
PUNTAJE	475	8	0	0	0	483
PREGUNTA	MUY BUENA	BUENA	REGULAR	MALO	MUY MALO	TOTAL
4. Considera Usted que el trato recibido por parte de los funcionarios de la ESE fue:	97	0	0	0	0	97
PORCENTAJE	100%	0%	0%	0%	0%	100%
PUNTAJE	485	0	0	0	0	485
PREGUNTA	MUY BUENA	BUENA	REGULAR	MALO	MUY MALO	TOTAL
5. La información recibida por parte del medico, referente a su enfermedad fue:	9	47	41	0	0	97
PORCENTAJE	9%	48%	42%	0%	0%	100%
PUNTAJE	45	188	123	0	0	356
PREGUNTA	MUY BUENA	BUENA	REGULAR	MALO	MUY MALO	TOTAL
6. La explicación recibida por parte del medico, referente al tratamiento a seguir fue:	10	40	47	0	0	97
PORCENTAJE	10%	41%	48%	0%	0%	100%
PUNTAJE	50	160	141	0	0	351
PREGUNTA	MUY BUENA	BUENA	REGULAR	MALO	MUY MALO	TOTAL
7. Considera Usted que la atención por parte del personal medico es:	94	2	1	0	0	97
PORCENTAJE	97%	2%	1%	0%	0%	100%
PUNTAJE	470	8	3	0	0	481

PREGUNTA	MUY BUENA	BUENA	REGULAR	MALO	MUY MALO	TOTAL
8. Los consultorios son adecuados para su atención:	97	0	0	0	0	97
PORCENTAJE	100%	0%	0%	0%	0%	100%
PUNTAJE	485	0	0	0	0	485
PREGUNTA	MUY BUENA	BUENA	REGULAR	MALO	MUY MALO	TOTAL
9. La sala de espera es cómoda para su atención:	5	64	23	5	0	97
PORCENTAJE	5%	66%	24%	5%	0%	100%
PUNTAJE	25	256	69	10	0	360

PUNTAJE NUMERICO AGRUPADO DE ACUERDO A INDICADORES

OBJETIVO	VARIABLE	INDICADOR	ITEM	PUNTAJE POR OPCIONES	PUNTAJE POR ITEM	PUNTAJE GLOBAL POR INDICADOR
1. Evaluar el grado de satisfacción de los Usuarios en el proceso administrativo	Calidad de la atención médica en la atención médica en la consulta externa del Hospital Antonio Roldan Betancur	Adecuada información para acceder a la consulta médica	1.El proceso para acceder al servicio de consulta médica es	Muy Buena	10	387
				Buena	368	
				Regular	9	
				Malo	0	
				Muy Malo	0	
			2. Como le pareció la atención en admisiones	Muy Buena	10	387
				Buena	368	
				Regular	9	
				Malo	0	
				Muy Malo	0	
			3. Considera usted que el tiempo de espera para acceder a la consulta médica es	Muy Buena	475	483
				Buena	8	
				Regular	0	
				Malo	0	
				Muy Malo	0	
			4. Considera usted que el trato recibido por parte de los funcionarios de la ESE fue	Muy Buena	485	485
				Buena	0	
				Regular	0	
				Malo	0	
				Muy Malo	0	
2. Medir el grado de satisfacción de los usuarios de la EPSS Emdisalud, al utilizar el servicio de consulta médica	Claridad de instrucciones para tratamiento de la enfermedad	5. La información recibida por parte del medico referente a su enfermedad fue	Muy Buena	45	356	
			Buena	188		
			Regular	123		
			Malo	0		
			Muy Malo	0		
		6. La explicación recibida por parte del medico referente al tratamiento a seguir	Muy Buena	50	351	
			Buena	160		
			Regular	141		
			Malo	0		
			Muy Malo	0		
		7. Considera Usted que la atención por parte del	Muy Buena	470	481	
			Buena	8		
			Regular	3		

		personal médico es	Malo	0		
			Muy Malo	0		
3. Medir el grado de satisfacción de los usuarios respecto al confort de las instalaciones donde fue atendido	Instalaciones adecuadas para la prestación de los servicios de salud	8. Los consultorios son adecuados para la atención	Muy Buena	485	485	422.5
			Buena	0		
			Regular	0		
			Malo	0		
			Muy Malo	0		
		9. La sala de espera es cómoda para su atención	Muy Buena	25	360	
			Buena	256		
			Regular	69		
			Malo	10		
			Muy Malo	0		

BIBLIOGRAFIA

1. CITADOS EN SAHNEY VK, DUTKEWYCH JI, SCHRAMM WR QUALITY IMPROVEMENT PROCESS: the foundation for excellence in health care. J Soc Health Syst. 1989 May; 1(1):17-29.
2. DONABEDIAN A. La calidad en la atención médica: definición y métodos de evaluación. México: Prensa Médica Mexicana, 1984.
3. ROLDAN P. VARGAS CR y colaboradores Evaluación de la calidad en la atención en salud. Colombia Médica Vol. 32 N° 1, 2000
4. DONABEDIAN A. Evaluación de la calidad de la atención médica. Publicación científica No 534. Organización Panamericana de la Salud. 1992.
5. GALAN M, MALAGON L, PONTON I. Auditoría en salud. Bogotá: Editorial Médica Panamericana, 1997
6. CALERO VINELO, ARÍSTIDES. Técnicas de Muestreo / Arístides Calero Vinelo.- La Habana: Editorial. Pueblo y Educación, 1978: 514
7. ARREDONDO LG. Planeación estratégica en Hospitales. Bogotá: Editorial Médica Panamericana, 1996.
8. GARCIA SERVEN, J. Indicadores de Gestión para establecimientos de atención Médica. Caracas. Editorial Disinlimed, C.A. 1993: 15-35
9. MARWICK C. NCQA: Quality through evaluation. JAMA 1997; 278: 1555-1556.
10. LEY 100 DE 1993, por la cual se crea el sistema de seguridad social integral.
11. DECRETO 1011 DE 2006, por el cual se establece el SOGC de la atención de salud del SGSSS. Minprotección Social, Colombia.
12. RESOLUCIÓN 1043 DE 2006, condiciones que deben cumplir los prestadores de salud, para habilitar sus servicios e implementar el componente de auditoría para el mejoramiento de la calidad. Minprotección Social, Colombia.
13. RESOLUCIÓN 1445 DE 2006, por el cual se establece el sistema de acreditación. Minprotección Social, Colombia.

14. RESOLUCIÓN 1446 DE 2006, por el cual se define el sistema de información para la calidad y se adoptan los indicadores de monitoría del SOGCS. Minprotección Social, Colombia.

15. RESOLUCIÓN 4445 DE 1996, condiciones sanitarias que deben cumplir los establecimientos hospitalarios y similares. Ministerio de salud, Colombia.

16. DONABEDIAN, A. Garantía y monitoría de la calidad de la atención médica. INSP. México. 1960.

17. DONABEDIAN, A. Prioridades para el progreso de la evaluación y monitoreo de la calidad en la atención. Salud Pública en México Vol. 35.

18. AGUIRRE GAS, HECTOR GERARDO. Calidad de la atención médica, bases para su evaluación y mejoramiento continuo. Noriega Editores. México, 2002.

19. POLITICA NACIONAL DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD. Bogotá D.C.; Minprotección Social, 2005.

20. CABRERA, GUSTAVO – LONDOÑO, JAIME – BELLO, LEON. Validación de un instrumento para medir calidad percibida por usuarios de hospitales de Colombia. FNSP U DE A, 2008.

21. SANCHEZ, R – ECHEVERRI J. Validación de escalas de medición en salud. Revista de salud pública, Bogotá D.C. 2004.

22. ELEJABARRIETA, FJ – IÑIGUEZ, L. Construcción de escalas de actitud tipo Thurst y Liker. Universidad Autónoma de Barcelona, 1984.

23. LIKERT, R; A Technique for measuremen attitudes. Archives of Psychology. N 140. 1932.