

LA CALIDAD EN LA ATENCIÓN PERCIBIDA POR LOS USUARIOS DE LOS SERVICIOS
DE URGENCIAS DEL HOSPITAL LUIS ABLANQUE DE LA PLATA DE LA CIUDAD DE
BUENAVENTURA- VALLE, 2014

MILTON HUGO ANGULO VIVEROS

LEIBIS DAYANA DIAZ TELLO

EDGAR MARINO OCORO

CLAUDIA TORRES VIDAL



UNIVERSIDAD CATÓLICA DE MANIZALES SEDE CALI
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN ECONÓMICA Y FINANCIERA
PROGRAMA ESPECIALIZACIÓN EN ADMINISTRACIÓN DE LA SALUD
CALI (VALLE DEL CAUCA)

2015

LA CALIDAD EN LA ATENCIÓN PERCIBIDA POR LOS USUARIOS DE LOS
SERVICIOS DE URGENCIAS DEL HOSPITAL LUIS ABLANQUE DE LA PLATA DE LA
CIUDAD DE BUENAVENTURA- VALLE, 2014

MILTON HUGO ANGULO VIVEROS

LEIBIS DAYANA DIAZ TELLO

EDGAR MARINO OCORO

CLAUDIA TORRES VIDAL

Trabajo de grado para optar el título de Especialistas en Administración de la Salud

Tutor:

RICHARD NELSON ROMÁN MARÍN



UNIVERSIDAD CATÓLICA DE MANIZALES SEDE CALI
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN ECONÓMICA Y FINANCIERA
PROGRAMA ESPECIALIZACIÓN EN ADMINISTRACIÓN DE LA SALUD
CALI (VALLE DEL CAUCA)

2015

Nota de aceptación

Firma del jurado

Firma del jurado

Santiago de Cali, Julio de 2014.

CONTENIDO

	pág.
Introducción	8
Nombre	11
Planteamiento del Problema	12
<i>Pregunta Problema</i>	14
Antecedentes	15
Supuesto Teórico	16
.Justificación	17
Objetivos	20
<i>Objetivo General</i>	20
<i>Objetivos Específicos</i>	20
Marco Teórico	22
Marco Organizacional	32
<i>Hospital Luis Ablanque de La Plata Buenaventura</i>	32
<i>Misión</i>	33
<i>Visión</i>	33
<i>Objetivos Estratégicos</i>	33
<i>Política de Calidad</i>	34
<i>Servicios que ofrece</i>	34
Recuperación de la salud.	34
Actividades de promoción y prevención.	35
Salud Pública.	35
Detección Temprana.	36
Protección específica.	36
Vacunación según esquema PAI.	36

	5
Atención de parto.	37
Atención al recién nacido.	37
Atención en planificación familiar.	37
Metodología	39
<i>Diseño de la investigación</i>	39
<i>Población y Muestra</i>	40
<i>Metodología Aplicada</i>	40
<i>Consideraciones Éticas</i>	41
<i>Instrumento de Recolección de Datos</i>	41
Resultados	42
<i>Variables Demográficas</i>	42
<i>Variables Socioeconómicas</i>	45
<i>Información General</i>	47
<i>Análisis Bivariabes</i>	58
Conclusiones	60
Recomendaciones	62
Bibliografía	63
Anexos	64

LISTADO DE CUADROS

	pág.
Cuadro 1. Edad	42
Cuadro 2. Género	44
Cuadro 3. Estado civil	45
Cuadro 4. Nivel académico	46
Cuadro 5. ¿Considera que al llegar al servicio de urgencias fue atendido oportunamente?	47
Cuadro 6. ¿La atención brindada por el personal de urgencias fue rápida y eficiente?	48
Cuadro 7. ¿Considera que las instalaciones del servicio de urgencias son cómodas?	49
Cuadro 8. ¿Cómo encuentra usted el estado de orden y aseo del servicio de urgencias?	50
Cuadro 9. ¿Cómo considera el comportamiento del personal de salud del servicio de urgencia durante su instancia en dicho servicio de urgencia?	51
Cuadro 10. ¿El trato brindado por el personal de salud del servicio de urgencias fue?	53
Cuadro 11. ¿Considera que el personal de salud tiene los conocimientos suficientes para brindar una buena atención?	54
Cuadro 12. ¿El personal de salud y demás empleados del área de urgencias ofrecen una atención personalizada a sus pacientes?	55
Cuadro 13. Al finalizar su atención en el servicio de urgencias, ¿fue resuelto el motivo de consulta?	56
Cuadro 14. ¿Cuál de estas características encontró en el profesional que lo atendió en el servicio de urgencias?	57
Cuadro 15. Género vs El comportamiento del personal de salud del servicio de urgencias durante su instancia en dicho servicio	58
Cuadro 16. Nivel educativo vs Características encontradas en el personal que brindo su atención en urgencias	59

LISTADO DE GRÁFICOS

	pág.
Gráfico 1. Edad	43
Gráfico 2. Género	44
Gráfico 3. Estado civil de los encuestados	45
Gráfico 4. Nivel académico	46
Gráfico 5. ¿Considera que al llegar al servicio de urgencias fue atendido oportunamente?	48
Gráfico 6. ¿La atención brindada por el personal de urgencias fue rápida y eficiente?	49
Gráfico 7. ¿Considera que las instalaciones del servicio de urgencias son cómodas?	50
Gráfico 8. ¿Cómo encuentra usted el estado de orden y aseo del servicio de urgencias?	51
Gráfico 9. ¿Cómo considera el comportamiento del personal de salud del servicio de urgencia durante su instancia en dicho servicio de urgencia?	52
Gráfico 10. ¿El trato brindado por el personal de salud del servicio de urgencias fue?	53
Gráfico 11. ¿Considera que el personal de salud tiene los conocimientos suficientes para brindar una buena atención?	54
Gráfico 12. ¿El personal de salud y demás empleados del área de urgencias ofrecen una atención personalizada a sus pacientes?	55
Gráfico 13. Al finalizar su atención en el servicio de urgencias, ¿fue resuelto el motivo de consulta?	56
Gráfico 14. ¿Cuál de estas características encontró en el profesional que lo atendió en el servicio de urgencias?	57

Introducción

El sistema de salud en Colombia ha pasado por diferentes periodos de evolución. A partir de 1993, se da un cambio estructural importante: el paso de un modelo asistencialista, público y centralizado a un Sistema General de Seguridad Social en Salud. Este modelo, establecido a partir de la Ley 100 de 1993, brindaría cambios sustanciales en la administración y servicios de salud en Colombia.

La evaluación de la calidad de los servicios de urgencias se ha vuelto una preocupación por parte de los usuarios del Hospital Luis Ablanque de la Plata ,por esta razón uno de los objetivos se basa en la Calidad de los servicios percibida por los usuarios donde se exigen trato digno y atención oportuna, ética y segura, como elemento que impliquen las clasificaciones jerárquicas en los procesos donde se reflejan la calidad y de esta manera las variaciones en la atención reflejen la calidad en sus servicios.

La calidad es un concepto integral y polifacético. Los expertos en calidad generalmente reconocen varias dimensiones diferentes de la calidad que varían en importancia según el contexto en el cual tiene lugar un esfuerzo de garantía de la misma. Las actividades pertinentes pueden encarar una o más variedades de dimensiones tales como competencia profesional, acceso a los servicios, eficacia, satisfacción del cliente, aceptabilidad de los servicios, eficiencia, continuidad, seguridad o comodidades.

Según la OMS,

La calidad de la asistencia sanitaria es asegurar que cada paciente reciba el conjunto de servicios diagnósticos y terapéuticos más adecuado para conseguir una atención sanitaria óptima, teniendo en cuenta todos los factores y los conocimientos del paciente y del servicio médico, y lograr el mejor resultado con el mínimo riesgos de efectos iatrogénicos y la máxima satisfacción del paciente con el proceso. (Organización Mundial de la Salud - OMS, 2007)

Donde para ofrecer una adecuada calidad de atención, se debe tener en cuenta una serie de requisitos que garanticen la misma, entre los cuales se tienen en cuenta, 1) el recurso humano altamente capacitado, 2) recursos infraestructurales acordes al tipo de nivel de atención, 3), recursos económicos suficientes para ofrecer todos los servicios de salud según la institución, 4) una organización efectiva de los recursos, 5), un sistema apropiado de gerencia que incluya: planificación de actividades, supervisión de las mismas, evaluación de las acciones, colaboración intersectorial y consulta y participación de la comunidad.

De otra manera la calidad en los servicios de salud ha sido cuestionada en varias organizaciones que se comprometen a desarrollar programas y acciones capaces de atender las expectativas de sus pacientes, ya que no es fácil entender cada una de las expectativas que tiene un usuario al ingresar por el servicio de urgencias de una institución de salud.

En el presente trabajo se pretende describir la calidad de la atención que perciben los usuarios del servicio de urgencias del Hospital Luis Ablanque de la Plata, la cual es una institución de salud de carácter público, que brinda atención en salud en el nivel baja complejidad , en la población del régimen subsidiado de la ciudad de Buenaventura.

Los conceptos de calidad y satisfacción se encuentran en un debate de muchas investigaciones relacionadas con los servicios de salud, lo más interesante que se afronta hoy es la interacción entre la calidad de los servicios y la satisfacción de los usuarios por esta razón en este trabajo se busca las causales de la Calidad percibida por los usuarios en los servicio de urgencias en el Hospital Luis Ablanque de la Plata. Mediante encuestas se tiene como propósito identificar aquellos factores que repercuten en la calidad de los servicios de urgencias ante la percepción de los pacientes internos y externos.

Nombre

LA CALIDAD EN LA ATENCIÓN PERCIBIDA POR LOS USUARIOS DE LOS SERVICIOS DE URGENCIAS DEL HOSPITAL LUIS ABLANQUE DE LA PLATA DE LA CIUDAD DE BUENAVENTURA- VALLE, 2014.

Planteamiento del Problema



Figura 1. Logo Hospital Municipal Luis Ablanque de la Plata

Fuente: (Hospital Luis Ablanque de la Plata, 2014)

Se han generado múltiples definiciones acerca del concepto “calidad de la atención médica”. En 1933, Lee y Jones de la U. de Chicago, afirmaban que la “buena atención médica es la práctica profesional que realizan y enseñan los líderes de la profesión médica en una época dada, acorde con el desarrollo social y cultural de una comunidad” (citados en Ávila, 2007, p. 14). Agregaron además varios principios que debieran considerarse para juzgar la bondad de la atención. Sin embargo, la definición considerada clásica, es la de Avedis Donabedian (1919-2000), experto en este campo, quien la definió como

Una propiedad de la atención médica que puede ser obtenida en diversas medidas. Esa propiedad puede ser definida como la obtención de los mayores beneficios posibles de la atención médica con los menores riesgos para el paciente, en donde los mayores beneficios posibles se definen, a su vez, en función de lo alcanzable de acuerdo con los recursos con los que se cuenta para proporcionar la atención y de acuerdo con los valores sociales imperantes. (Ávalos, 2010, p. 11)

Actualmente, por medio de mediciones como son encuestas realizadas anteriormente, se puede demostrar que en los Servicios de urgencias del hospital Luis Ablanque de La Plata demandan en la atención inoportuna y de poca calidad, es meritorio el proceso investigativo a los servicios de urgencia por el cual se reciben la mayor parte de quejas por la mala atención.

De esta manera La garantía de calidad se orienta hacia la satisfacción de las necesidades y expectativas del paciente y de la comunidad a la que sirve. La garantía de calidad exige un compromiso para determinar qué necesitan los pacientes y la comunidad, qué quieren y qué esperan de los servicios de salud. El equipo de salud tiene que trabajar con las comunidades para satisfacer las demandas y promover la aceptación de los servicios preventivos necesarios. La planificación de programas y los esfuerzos subsiguientes de mejora de calidad deben evaluarse de acuerdo con estas necesidades y expectativas. Además, la garantía de calidad también requiere que se satisfagan las necesidades y expectativas de los trabajadores de salud que prestan los servicios de atención (DiPrete *et al.*, 1991).

El servicio de urgencias es uno de los servicios más cuestionados, como es el caso de este servicio en área de urgencias del Hospital Luis Ablanque de La Plata, ya que es el servicio en el cual, el usuario lleva una preocupación de salud, que no solo pretende que se la resuelvan; sino también que sea en el menor tiempo posible. Es por esto que cuando tratamos de evaluar un servicio de urgencias debemos de tener en cuenta que no solo el usuario calificara la atención desde el punto de vista clínico; sino que también entran en juego aspectos emocionales, de infraestructura, ambientales, económicos, que pueden hacer que esa calificación del usuario no sea objetiva.

Por eso es importante que se realice un acercamiento entre los usuarios donde se pueda dar a conocer cómo perciben ellos la atención en el servicio y que aportan para aumentar los índices de satisfacción.

Por lo anterior surge un interrogante que enmarca la calidad de la atención de un servicio de urgencias como lo es:

¿Cuál es la calidad percibida por los usuarios en la atención en el servicio de Urgencias del Hospital Luis Ablanque de la Plata en la ciudad de Buenaventura –Valle 2014?

Pregunta Problema

¿Cuál es la calidad en la atención percibida por los usuarios del servicio de Urgencias del Hospital Luis Ablanque de la Plata en la ciudad de Buenaventura –Valle en el año 2014?

Antecedentes

Cuando se habla de la percepción que tienen los usuarios sobre la calidad de la atención prestada en el servicio de urgencias al cual ellos acuden, no solo lo hacemos en las instituciones de salud de tipo privado, sino que también lo hacemos en las clínicas y/o hospitales de carácter público; como es el caso del Hospital Luis Ablanque de la Plata de la ciudad de Buenaventura, sin embargo, no solo se puede decir que este tema se ha tratado de indagar en la ciudad de Buenaventura, el departamento del Valle o en Colombia.

Resulta que el tema de Calidad es un tema que a todas las empresas que brindan servicios de salud les inquieta, por lo tanto siempre se han realizado investigaciones para determinar cómo se está prestando este tipo de servicio.

En Colombia se ha realizado muchas investigaciones sobre calidad de atención, como es el caso de la investigación que se realizó el año 2009 en la Pontificia Universidad Javeriana con el fin de determinar el nivel de satisfacción de los pacientes que asisten al servicio de urgencias, frente a la atención de enfermería en una institución de primer nivel de atención en salud, en Mistrató Risaralda, de febrero a abril del año en mención. En donde realizaron un análisis de la calidad brindada por parte del personal de enfermería específicamente.

Pero no solo en Risaralda se han realizado este tipo de investigación, en nuestro departamento, Valle del Cauca, el Hospital Universitario del Valle realizó una investigación que se denominó: “Calidad de Atención – Percepción de los Usuarios”, en donde se logró determinar cómo perciben los usuarios la calidad de la atención principalmente en el servicio de urgencias de esta casa de salud.

.Supuesto Teórico

La calidad en la prestación de los servicios de salud en el país ha sido un tema que ha conllevado a diversos debates, en donde se contraponen diferentes maneras de entender cuál es el modelo ideal que permita una buena prestación de servicios de salud; en el tema de urgencias en concreto la situación es lamentable toda vez que lo que observamos es cada vez más descontento de los usuarios frente a la calidad y oportunidad recibida en los servicios de urgencias.

Los actores implicados en la política de salud del país se han comprometido en múltiples ocasiones a diseñar estrategias que conduzcan a mejorar la atención en la prestación de los servicios de urgencias garantizándole a los usuarios la calidad y la oportunidad en los mismos satisfaciendo las expectativas de estos frente a prestación del servicio ofertado.

El objeto de este trabajo de investigación es analizar la percepción que tienen los usuarios del servicio de urgencias del hospital Luis Ablanque de La Plata Empresa Social del Estado del distrito de Buenaventura, articulando elementos demográficos, de género, variables socioeconómicas entre otros.

Partiendo del análisis y revisión de la información existente sobre la calidad de la atención, hemos presentado diferentes recomendaciones relacionadas con la calidad percibida por los usuarios del hospital, pues la percepción que tienen los usuarios en términos de oportunidad, pertinencia y sobre todo en el trato recibido de parte de los funcionarios no contribuye a la mejora de la imagen corporativa de la institución.

.Justificación

Cuando se habla del servicio de urgencias de una institución de salud, se enmarca en que es el principal enlace entre la satisfacción e insatisfacción de los usuarios que allí acuden, es por eso que la atención en urgencias se encuentra se ve sometida a una evaluación y crítica continuas, probablemente más que otros servicios de las instituciones de salud que tienen que brindar atención médica a sus usuarios; por todo esto se dice que el servicio de urgencias es la puerta de entrada a la satisfacción del cliente externo.

En este contexto, evaluar el grado de insatisfacción del hospital Luis Ablanque de la Plata en el área de urgencias, además de permitir a los directivos desarrollar acciones para el mejoramiento continuo, ofrece conocer los verdaderos argumentos por los cuales sus usuarios en el área de urgencias han referido la falta de calidad en esta, ya que no se han presentado estudios previos que midan dicha función y que actualmente son de interés para esta institución.

Los servicios de urgencias constituyen en sí mismas un punto crítico en la oferta de servicios de cualquier centro de salud, y en ese sentido esta investigación, cobra mucha importancia debido a que permite identificar los problemas que inciden en la calidad en el servicio que se le brinda al usuario, a fin de buscar posibles soluciones y contribuir a aumentar el nivel de satisfacción tanto del cliente interno como externo.

Una de las principales dificultades para medir la calidad desde el punto de vista de la atención al usuario en el servicio de urgencias radica en el concepto que se tiene de esta, que procede por una parte de una naturaleza subjetiva y, por otra, de una contextual. La mayoría de los autores coincide en que la satisfacción es un fenómeno que viene determinado por los hábitos culturales de los diferentes grupos sociales y, por lo tanto, la definición de calidad en la atención de los usuarios de servicio de urgencias varía según el contexto social. (Hospital Universitario del Valle, HUV, “Evaristo García”, 2010, p. 28)

De acuerdo a las políticas y principios de la calidad establecidos por la OMS, en las instituciones prestadoras de servicios de salud se debe ofrecer al cliente externo una atención integral en salud con calidez, calidad, oportunidad y accesibilidad; a la vez unificar criterios técnicos y administrativos simplificados para proporcionar seguridad en los servicios brindados,

Sin embargo esto no se cumple a cabalidad debido a la gran demanda existente en el servicio de urgencias por parte de la población que requiere los servicios de estas instituciones, situación que se ve agravada por la falta de organización del área de urgencias, a pesar de los lineamientos dictados en la reforma de sector salud y de frente a los compromisos de gestión. (González, 2008, p. 10)

Todas las instituciones de salud, tienen como objetivo brindar una atención de calidad en todos los servicios prestados, buscando satisfacer cada una de las necesidades de sus usuarios, más aun cuando se tratan de servicios primordiales como lo es el de urgencia de una institución de salud. Es por ello que los directivos de las organizaciones ejecutan estrategias para mejorar la

calidad de atención de estos y que los usuarios a su vez se sientan satisfechos y transmitan su satisfacción a otros usuarios.

La creciente demanda de los servicios de urgencias genera congestión y probablemente la saturación del servicio de urgencias del Hospital Luis Ablanque de la Plata que ha venido empeorando lo cual trae consigo la insatisfacción de los clientes tanto internos como externos.

De igual manera se realizó una recopilación de información de parte del Hospital Luis Ablanque de la Plata, donde se puede comprobar que la institución nos brinda apoyo para obtener la información en este trabajo investigativo.

Objetivos

Objetivo General

Determinar la calidad de la atención percibida por los usuarios de los servicios de urgencias del Hospital Luis Ablanque de la Plata de la Ciudad de Buenaventura- Valle en el año 2014.

Objetivos Específicos

- Evaluar los indicadores de oportunidad y accesibilidad del servicio urgencias del Hospital Luis Ablanque de la Plata en la ciudad de Buenaventura – Valle.
- Evaluar los factores socio-culturales de la población de Buenaventura que inciden en la prestación del servicio de urgencias del Hospital Luis Ablanque de la Plata en la ciudad de Buenaventura – Valle.
- Verificar la percepción de los usuarios en las instalaciones físicas y ambientales como factores determinantes de la calidad en el servicio de urgencias en el Hospital Luis Ablanque de la Plata en la ciudad de Buenaventura – Valle.

- Identificar la percepción del usuario en el servicio de urgencia frente a la calidad de la atención recibida, la información brindada y el trato entregado de parte del talento humano del Hospital Luis Ablanque de la Plata en la ciudad de Buenaventura – Valle.
- Verificar por medio de encuestas los factores que afectan en la calidad de los servicios de urgencias del Hospital Luis Ablanque de la Plata en los procesos de atención recibida según la percepción del usuario.

Marco Teórico

Urgencia es la aparición fortuita (imprevista o inesperada), en cualquier lugar o actividad, de un problema de salud de causa diversa y gravedad variable, que genera la conciencia de una necesidad inminente de atención por parte de sujeto que la sufre o de su familia (OMS, citado en Gómez, 2006, p. 156-157).

Por eso cuando se habla de calidad de atención en salud, se debe empezar por considerar que el término “calidad” para un usuario es manifestado en diferentes términos como: la efectividad, la accesibilidad, la oportunidad, el tiempo y muchas otras cosas más que hacen que la calidad de atención sea multifactorial.

En ausencia, “Calidad” significa conformidad con normas, y al respecto, hace más de medio siglo LEE Y Jones reconocieron, en su admirable exploración del concepto de calidad, que tales normas no son absolutas, sino que varían de una sociedad a otra. Teniendo en cuenta tres componentes de la atención a la salud: 1. Atención técnica, 2. El manejo de relaciones interpersonales y 3. El ambiente físico en el que se desarrolla el proceso de atención (Humet & Suñol, 2001).

El ambiente físico de la atención: refiere a las características del medio dentro del cual se proporciona ésta, que las hacen aceptables o deseables. No es posible aceptar, casi intuitivamente, que lo que se estima aceptable o deseable en este respecto, tiene que variar

de una sociedad a otra. Ello se debe en parte a diferencias de riqueza material y de nivel de vida. De una manera más profunda, lo aceptable o deseable del medio ambiente en que se proporciona la atención, depende de nociones culturales determinadas de lo que es bueno o correcto.

El manejo de las relaciones interpersonales: es fácil ver que lo que se considera bueno en relación entre el paciente y el proveedor de la atención médica, también tiene que variar entre un lugar y otro. Y los valores que incorporan la cultura y las costumbres locales determinan lo que es correcto, propio o moral en la transacción paciente-proveedor. Y estos valores influyen, a su vez en cuales estilos de los que se usan para manejar las transacciones lograrán que los pacientes participen con la mayor efectividad en su propia atención.

Atención técnica : cuando pasamos a considerar variaciones en lo que podría considerarse lo bueno en la atención técnica , primero observemos que en muchos lugares pueden coexistir dos sistemas, ninguno de ellos totalmente homogéneo: uno es nativo y el otro lo que podemos llamar “occidental” En sus puntos extremos , estos sistemas diferentes entre sí marcadamente, pero entre ambos puede haber influencias mutuas: algunos elementos de la medicina occidental son empleados por los curanderos indígenas, mientras que algunos elementos de la medicina indígena han sido adoptados por los practicantes de la medicina occidental.

Un estudio de Thomas *et al.*, demuestra que existe una elevada correlación entre las expectativas de los pacientes y su grado de satisfacción, es por eso que uno de los

instrumentos más generalizados para la valoración y la gestión del funcionamiento de la calidad de los servicios de salud consiste en averiguar cuál es el grado de satisfacción de los usuarios.

La satisfacción del usuario depende no sólo la calidad de los servicios sino también de sus expectativas. Está satisfecho cuando los servicios cubren o exceden sus expectativas. Si sus expectativas son bajas así tiene acceso limitado a cualquiera de los servicios, puede ser que este satisfecho con recibir servicios relativamente deficientes.

La satisfacción de los usuarios es uno de los resultados más importantes de prestar servicios de calidad. Dado que la satisfacción del usuario influye de tal manera en su comportamiento, es una meta valiosa para todo programa. La satisfacción del paciente es consecuencia a una buena calidad.

Según el diario Nacional de la federación, Urgencias es todo padecimiento de orden agudo o crónico agudizado, que produce una descompensación súbita del funcionamiento del organismo que condiciona discapacidad permanente o evolución a la muerte y que requiere de atención inmediata.

Urgencia es la aparición fortuita (imprevista o inesperada), en cualquier lugar o actividad, de un problema de salud de causa diversa y gravedad variable, que genera la conciencia de una necesidad inminente de atención por parte de sujeto que la sufre o de su familia (OMS).

Lori, Lynne, Nadwa y Theresa en su artículo Garantía de calidad de la Atención de salud en los países en desarrollo, definen las dimensiones de la calidad y las perspectivas del significado de calidad de la siguiente manera.

A. Dimensiones de la calidad: La calidad es un concepto integral y polifacético. Los expertos en calidad generalmente reconocen varias dimensiones diferentes de la calidad que varían en importancia según el contexto en el cual tiene lugar un esfuerzo de garantía de la misma. Las actividades pertinentes pueden encarar una o más variedades de dimensiones tales como: competencia profesional, acceso a los servicios, eficacia, satisfacción del cliente, aceptabilidad de los servicios, eficiencia, continuidad, seguridad o comodidades.

1. Competencia profesional

La competencia profesional se refiere a la capacidad y al desempeño de las funciones de los grupos de salud, del personal administrativo y del personal de apoyo. Por ejemplo, para que haya competencia profesional en los servicios prestados por los trabajadores de salud de un pueblo, esa persona tiene que tener la capacidad y los conocimientos necesarios para realizar las tareas, lo que debe hacer en forma uniforme y precisa (desempeño real). La competencia profesional se relaciona con la ejecución de las pautas y normas para el ejercicio de la profesión y la realización en términos de fiabilidad, precisión, confiabilidad y uniformidad. Esta dimensión es pertinente tanto para los servicios clínicos como no-

clínicos. Para los grupos de salud, comprende las técnicas relacionadas con el diagnóstico y el tratamiento así como la capacidad de suministrar asesoramiento efectivo en salud y establecer una buena relación con el paciente. La competencia administrativa profesional exige idoneidad en supervisión, capacitación y solución de problemas.

2. Acceso a los servicios

El acceso implica la eliminación de las barreras que obstaculizan el uso eficaz de los servicios de atención de salud. Esta dimensión de la calidad comprende barreras de índole geográfica, económica, social, organizacional, cultural, o lingüística. El acceso geográfico incluye los medios de transporte, las distancias, el tiempo de viaje y cualquier otra barrera física que impida al cliente recibir atención. El económico se refiere a la accesibilidad de los productos y servicios ofrecidos a los clientes. El social o cultural se relaciona con la aceptabilidad de los servicios ofrecidos, teniendo en cuenta los valores culturales y las actitudes locales. El organizacional se refiere a la medida en que la organización de servicios es conveniente para los posibles clientes; las horas de atención de las clínicas y los sistemas de turnos, el tiempo de espera y la modalidad de la prestación de servicios son ejemplos de cómo la organización de estos últimos puede crear barreras para el uso de los mismos.

3. Eficacia

La calidad de los servicios de salud depende de la eficacia de las normas de prestación de servicios y las de orientación clínica. La evaluación de la eficacia debe responder a las

preguntas: Cuando el tratamiento se aplica correctamente, ¿Produce los resultados deseados? y ¿Es el tratamiento recomendado y la tecnología usada la más apropiada para el medio en el cual se presta el servicio? La eficacia es una dimensión importante de la calidad en el ámbito central donde se definen las normas y especificaciones. Los temas relacionados con la eficacia también son importantes de considerar en el ámbito local en la medida en que los directivos deciden cómo aplicar las normas y adaptarlas a las condiciones locales. Cuando determinan qué normas deben aplicarse en una situación dada, hay que tener en cuenta los riesgos relativos relacionados con la condición y el procedimiento médico.

4. Satisfacción del cliente

La dimensión de satisfacción del usuario se refiere a la relación entre proveedores y clientes, entre administradores y proveedores de servicios de salud y entre el equipo de servicios de salud y la comunidad. Las buenas relaciones interpersonales contribuyen a la eficacia de la asesoría prestada en materia de salud y al establecimiento de una buena relación general con los pacientes. Dichas relaciones son las que producen confianza y credibilidad, y se demuestran por medio del respeto, la confidencialidad, la cortesía, la comprensión y compenetración. La manera de escuchar y comunicarse es también un aspecto importante.

5. Eficiencia

La eficiencia de los servicios de salud es una dimensión importante de la calidad dado que los recursos de atención de salud son generalmente limitados. Los servicios eficientes son

los que suministran atención más óptima al paciente y a la comunidad; es decir, suministran el mayor beneficio dentro de los recursos con los que se cuenta. La eficiencia exige que los proveedores de salud eviten suministrar atención innecesaria o inapropiada y que la atención deficiente que se da como resultado de normas inefectivas se minimice o se elimine. La atención deficiente, además de ocasionar riesgos innecesarios e incomodidades al paciente, a menudo es cara y toma mucho tiempo corregirla.

6. Continuidad

La continuidad implica que el cliente puede recibir la serie completa de servicios de salud que necesita sin interrupciones, suspensiones ni repeticiones innecesarias de evaluación, diagnóstico o tratamiento. Los servicios deben ofrecerse en forma constante. Además, el cliente debe tener acceso a la atención rutinaria y preventiva de un proveedor que conozca su historia clínica, para poder derivarlo oportunamente a servicios especializados, cuando corresponda.

7. Seguridad

La seguridad, como dimensión de la calidad, implica la reducción de riesgos, de infecciones, efectos colaterales perjudiciales u otros peligros que pudieran relacionarse con la prestación de los servicios. La seguridad constituye una preocupación de todos los miembros del grupo de salud así como del paciente. El sistema de salud tiene la responsabilidad de asegurar que los servicios se presten con un mínimo de riesgos. Por

ejemplo, la seguridad es un aspecto importante de la calidad con respecto a las transfusiones de sangre, pero particularmente desde el advenimiento del SIDA.

8. Comodidades

Las comodidades se refieren a las características de los servicios de salud que no están directamente relacionadas con la eficacia clínica, pero que acrecientan la satisfacción del cliente y su deseo de volver al establecimiento para recibir atención médica en el futuro. Las comodidades son también importantes porque pueden influir en las expectativas que tienen el paciente y la confianza que siente con relación a otros aspectos del servicio o producto. Además, cuando se considera la recuperación de costos, las comodidades pueden servir para que los pacientes estén más dispuestos a pagar por los servicios. Las comodidades a menudo se relacionan con el aspecto físico del establecimiento, el personal y los materiales; así como con las comodidades físicas, la limpieza y la privacidad.

Un problema de calidad puede tener más de una dimensión, y éstas proporcionan un marco útil porque le sirven al equipo de salud para analizar y definir sus problemas y calcular la medida en la que cumplen con sus propias normas de programa.

- B.** Perspectivas del significado de calidad: Las definiciones y dimensiones de la calidad constituyen un marco teórico amplio en el que se pueden incluir casi todos los aspectos del desempeño del sistema de salud. Todas estas dimensiones son importantes cuando los

pacientes, proveedores de servicios de salud y administradores tratan de definir la calidad de la atención desde sus puntos de vista únicos.

¿Qué significa la atención de calidad de salud para las comunidades y los pacientes que dependen de ella, los clínicos que la suministran y los gerentes y administradores que la supervisan?

El paciente

Para los pacientes particulares o las comunidades que reciben atención por parte de estos establecimientos de salud, la atención de calidad satisface sus necesidades percibidas, se presta de manera cortés y en el momento en que se necesita. Desean servicios que alivien los síntomas en forma eficaz y prevengan las enfermedades. La perspectiva del paciente es muy importante porque es más probable que los clientes satisfechos cumplan con el tratamiento y continúen utilizando los servicios de salud primaria. Es por ese motivo que, con respecto a todas las demás dimensiones de calidad, la satisfacción del cliente afecta la salud y el bienestar de la comunidad.

Los miembros de servicios de salud

Para los miembros de servicios de salud, la atención de calidad implica la libertad de hacer todo lo que sea apropiado para mejorar la condición de salud del paciente y de la comunidad, de acuerdo a normas establecidas, técnicas actuales y los recursos con los que

se cuenta. El compromiso y la motivación del proveedor dependen de la capacidad para llevar a cabo su vocación de una manera ideal u óptima. Los miembros del grupo de salud tienden a concentrarse en la competencia profesional, la eficacia y la seguridad.

El administrador de servicios de salud

Los gerentes o administradores de los servicios de salud rara vez participan en la prestación de servicios de atención, pero la atención de calidad es importante en su trabajo diario. La variedad de las demandas de supervisión, administración logística y financiera y asignación de escasos recursos presenta muchos retos y crisis inesperados. Esto puede hacer que un gerente no tenga una idea clara del propósito ni de las prioridades clínicas. Para un gerente, la concentración en la calidad puede ayudarle a organizar la administración del personal, el mejor flujo de los pacientes y el acceso de servicios a la comunidad. Los administradores de los servicios de salud tienden a pensar que el acceso, la eficacia, la competencia profesional y la eficiencia son los aspectos más importantes de la calidad. (DiPrete *et al.*, 1991, p. 3-8)

Marco Organizacional

Hospital Luis Ablanque de La Plata Buenaventura

El Hospital Municipal Luis Ablanque de la Plata Empresa Social del Estado, es una entidad pública de orden descentralizado con autonomía administrativa y patrimonio propio, creada por el Honorable Concejo Municipal, mediante el acuerdo 015 del 14 de septiembre de 1993, en cumplimiento de la Ley 100 de 1993.

Abrió sus puertas al público el 22 de Diciembre de 2003, en la alcaldía del Dr. Jaime Mosquera Borja, con la Gerencia del Dr. Maximiliano Castro Arboleda quien ha dirigido los destinos de la entidad hasta la fecha.

La E.S.E. tiene como objetivo primordial, prestar en forma directa servicios de baja complejidad.

HOSPITAL MUNICIPAL
LUIS ABLANQUE DE LA PLATA
EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO



Misión

Prestar servicios de salud de baja complejidad a la comunidad de la Costa Pacífica Colombiana y promover en ellos estilos de vida saludables para disminuir la morbi-mortalidad de acuerdo con el perfil epidemiológico del área de influencia de la organización. En su calidad de empresa social del estado, alcanzar un adecuado equilibrio financiero y proporcionar beneficios sociales a sus usuarios en el marco legal de sus funciones (Hospital Luis Ablanque de la Plata, 2014).

Visión

Ser en el 2016 una red de salud sólida, de amplia cobertura, competitiva y reconocida en la Costa Pacífica Colombiana por sus logros en la promoción, prevención y prestación de servicios de salud de nivel I, especializados, con altos estándares de calidad, en una infraestructura adecuada y atendidos por un talento humano idóneo y comprometido que se destaca por su profesionalismo y trato amable y cálido a los usuarios (Hospital Luis Ablanque de la Plata, 2014).

Objetivos Estratégicos

- Mantener y consolidar la solidez de la ESE.
- Mejorar continuamente la calidad de los servicios a los usuarios.
- Promover hábitos saludables y prevenir enfermedades en la población usuaria.
- Generar una cultura de trato humano y cálido a los usuarios (Hospital Luis Ablanque de la Plata, 2014).

Política de Calidad

La ESE Hospital Luís Ablanque de la Plata está comprometida en brindar una atención oportuna, pertinente y segura en salud, contribuyendo al estilo de vida saludable de los usuarios, para ello desarrolla una cultura organizacional propia cimentada en el servicio respetuoso y cálido orientado al mejoramiento continuo de sus procesos y costumbres de nuestra región.

Servicios que ofrece

El hospital Luis Ablanque de la plata atiende la demanda de la población, según el régimen de afiliación (Subsidiado y Vinculado) en nuestra amplia red de prestación de servicios de baja complejidad, que en la actualidad alcanza una población cercanas a los 300.000 habitantes, con una atención orientada básicamente a APS (Atención Primaria en Salud) y recuperación de la salud.

Recuperación de la salud.

- Consulta medica
- Consulta médica de urgencias
- Observación y/o hospitalización
- Salud oral-Odontología
- Odontología General
- Urgencias odontológicas

- Atención de parto
- Laboratorio Clínico
- Transporte de Pacientes

Actividades de promoción y prevención.

- Salud Pública
- Detección temprana
- Protección específica
- Vacunación según Esquema PAI
- Atención preventiva de salud bucal

Salud Pública.

- TBC
- Malaria
- Lepra
- Leshmaniasis
- Hipertensión
- Diabetes
- Eventos adversos

Detección Temprana.

- Crecimiento y desarrollo
- Detección-alteración del joven
- Detección-alteración del adulto
- Agudeza visual
- Alteración de la mama
- Detección de cáncer de cérvix

Protección específica.

- Vacunación
- Atención de partos
- Atención al recién nacido
- Salud Oral
- Planificación Familiar (hombre-mujer).

Vacunación según esquema PAI.

- Aplicación de BCG
- Aplicación de Anti hepatitis B
- Aplicación de vacuna DPT
- Aplicación de Anti polio

- Aplicación conjugada contra la influenza.
- Aplicación de Anti fiebre Amarilla.
- Aplicación de TD o TT
- Aplicación de Triple viral
- Aplicación contra AH1-N1

Atención de parto.

- Serología (VDRL-RPR)
- Atención de Triple Viral
- Consulta médica de control

Atención al recién nacido.

- Examen de THS Neonatal
- Aplicación de vitamina K
- Hemo-clasificación
- Consulta de control

Atención en planificación familiar.

- Consulta por primera vez
- Consulta de Control

- Aplicación de dispositivo intrauterino.
- Aplicación de dispositivo intrauterino.

Metodología

En este trabajo investigativo que se llevó a cabo en el Hospital Luis Ablanque de la Plata se describe la calidad de atención percibida por los usuarios del área de urgencia de dicha institución de salud.

Dicha información fue obtenida mediante la realización de encuestas realizadas a los usuarios que ingresan al servicio de urgencias para recibir la atención del mismo. Estas encuestas se realizaron en el periodo de tiempo desde la segunda semana de enero de 2014 hasta la cuarta semana de mismo mes.

Diseño de la investigación

La investigación es de tipo descriptivo ya que se pretende concluir un bien o circunstancia que se esté presentando, en este caso la percepción de la calidad de atención por parte de los usuarios que asisten al servicio de urgencias del Hospital Luis Ablanque de la Plata de la ciudad de Buenaventura- Valle en los años 2014.

La técnica utilizada para la recolección de la información fue una encuesta de 10 preguntas, con respuestas múltiples (Si o No) que fueron contestadas tanto por los usuarios y los familiares de los usuarios que asistieron al área de urgencias del Hospital Luis Ablanque de la Plata durante el tiempo estipulado para la realización de las mismas.

Dicha encuesta está diseñada de manera muy sencilla, lo cual facilita al usuario dar su opinión sobre cómo percibe el servicio que se le está brindando, tanto desde la condición de la calidad humana de cada uno de los profesionales del área de urgencias, así como también los entornos implicados en la prestación de los servicios.

Población y Muestra

El Universo de este estudio fueron todos los usuarios y familiares de los usuarios que asistieron al servicio de Urgencias del Hospital Luis Abronque de la Plata de la ciudad de Buenaventura durante la segunda y cuarta semana del mes de enero de 2014.

En promedio asistieron al servicio de urgencias en el año 2014 un total de 4.500 usuarios, se escoge una muestra aleatoria, teniendo en cuenta que no todas las personas que asisten, lo realizan ya que es una urgencia, en ocasiones lo hacen para no ser atendidos por consulta externa por la espera que esto genera. Por lo tanto de acuerdo a lo anterior se tomó una muestra de 382 personas.

Metodología Aplicada

Para el desarrollo de esta investigación se realizó una encuesta de respuestas múltiples, aplicadas de manera personal a los usuarios que asistieron al área de urgencias del Hospital Luis Ablanque de la Plata, siendo diligencias directamente por el encuestador., para mejorar la interpretación de la información.

Consideraciones Éticas

El anteproyecto fue presentado ante el Comité de Ética del Hospital Luis Ablanque de la Plata, los cuales dieron el aval para que se llevara a cabo dicha investigación.

Por parte de los usuarios se les pregunto de manera verbal si deseaban participar de esta investigación, dándonos a conocer su opinión sobre la atención prestada en el área de urgencias de esta institución de salud en la cual estaban siendo atendidos.

Instrumento de Recolección de Datos

El instrumento utilizado en esta investigación fue la encuesta, cuyo formato está consignado en el Anexo A.

Resultados

A continuación se realizará el análisis de los datos obtenidos, después de aplicar la encuesta sobre el nivel de satisfacción frente a los servicios prestados por la, Empresa Social del Estado, Luis Ablanque de la Plata, la cual presta sus servicios en el Distrito de Buenaventura Valle del Cauca.

Variables Demográficas

Cuadro 1. Edad

RANGO DE EDAD	CANTIDAD	PORCENTAJE
18-28 AÑOS	122	32%
29-38 AÑOS	101	26%
39-48	149	39%
49-58	10	3%
TOTAL	382	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los usuarios del servicio de urgencias.

Esta información permite conocer algunos aspectos básicos de las personas encuestadas; entre estos se tienen edad y género, dentro de la encuesta de satisfacción realizada, en Empresa Social del Estado, Luis Ablanque de la Plata

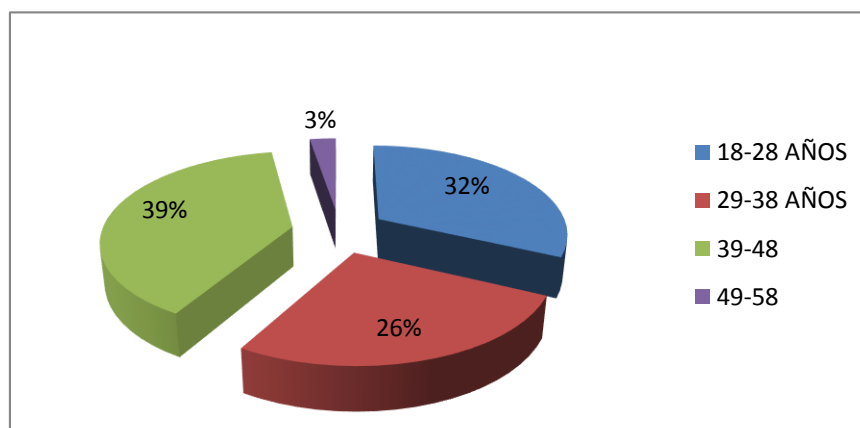


Gráfico 1. Edad

Fuente: Encuesta aplicada a los usuarios del servicio de urgencias.

Como se puede observar en el cuadro y el gráfico 1, el rango de mayor participación es el que se encuentra compuesto por las personas entre 39 y 48 años con un 39%, seguido del grupo etario compuesto por personas de entre 18 y 28 años con un 32%, las personas entre 29 y 38 años, tienen una participación del 26%, el grupo de las personas mayores de 49 años tiene una participación del 3%.

Cuadro 2. Género

GÉNERO	CANTIDAD	PORCENTAJE
Femenino	203	53%
Masculino	179	47%
TOTAL	382	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los usuarios del servicio de urgencias.

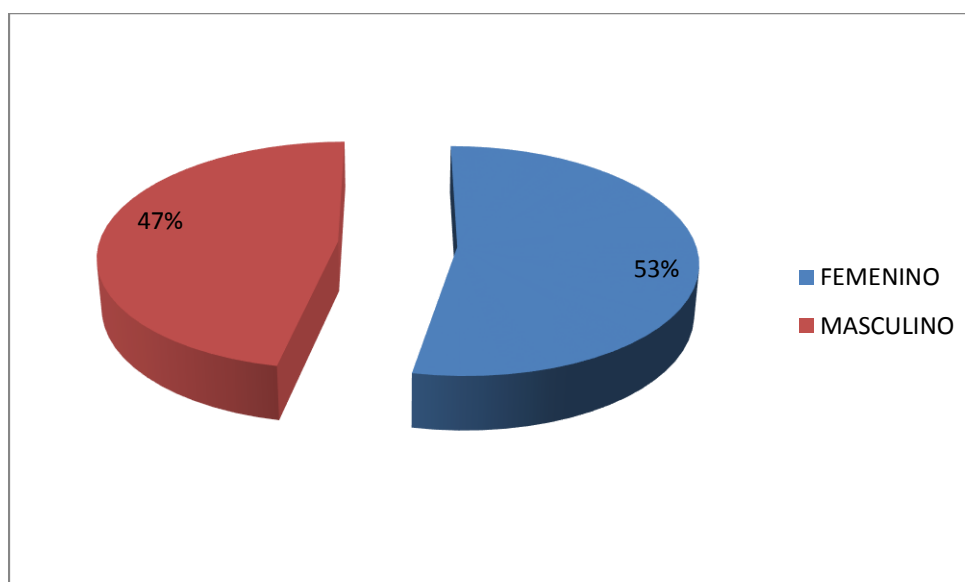


Gráfico 2. Género

Fuente: Encuesta aplicada a los usuarios del servicio de urgencias.

La encuesta se aplicó en mayor porcentaje a personas de género femenino con un 53% y el género masculino, alcanzó un 47% de participación.

VARIABLES SOCIOECONÓMICAS

A continuación se presentarán las variables socioeconómicas, tenidas en cuenta dentro de este estudio.

Cuadro 3. Estado civil

ESTADO CIVIL	CANTIDAD	PORCENTAJE
Soltero(A)	100	26%
Casado(A)	55	14%
Viudo (A)	38	10%
Otros	189	50%
TOTAL	382	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los usuarios del servicio de urgencias.

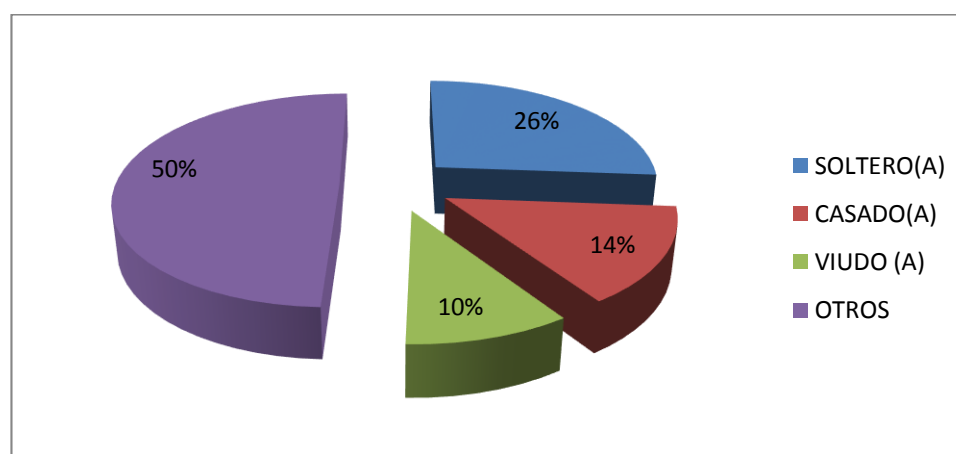


Gráfico 3. Estado civil de los encuestados

Fuente: Encuesta aplicada a los usuarios del servicio de urgencias.

En cuanto a lo relacionado al estado civil, se puede observar que el 50% manifestó encontrarse en otro estado civil, lo cual se puede interpretar como un estado indefinido, el 26% se encuentran solteros, el 14% es casado y un 10% manifestó ser viudo.

Cuadro 4. Nivel académico

NIVEL EDUCATIVO	CANTIDAD	PORCENTAJE
Primaria	191	50%
Bachiller	90	24%
Tecnológico	61	16%
Universitario	40	10%
TOTAL	382	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los usuarios del servicio de urgencias.

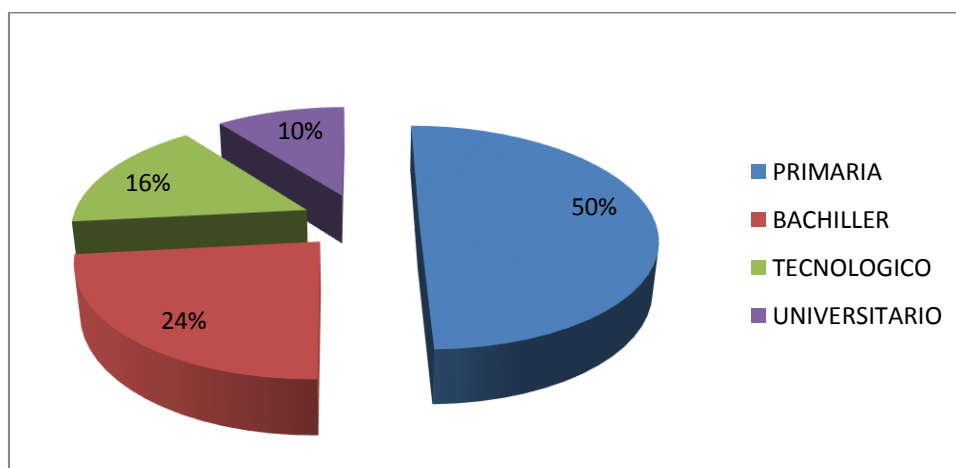


Gráfico 4. Nivel académico

Fuente: Encuesta aplicada a los usuarios del servicio de urgencias.

El nivel académico de las personas encuestas, se encuentra distribuida de la siguiente manera, el 50% poseen un nivel de formación de primaria, el 24% es bachiller, seguido con un 16% conformado por las personas con un nivel tecnológico y solo un 10% posee estudios profesionales.

Información General

A continuación se presentan las preguntas, que permiten profundizar más, en cuanto a lo relacionado al nivel de satisfacción, frente a los servicios ofrecidos por la Empresa Social del Estado, lo cual es útil en la toma de decisiones que le permitan a esta institución prestar mejores servicios.

Al profundizar en esta pregunta, se consideraron como factores adversos en la prestación del servicio esperar por más de 30 minutos para poder ser atendidos, mala atención al cliente y diagnósticos errados.

Cuadro 5. ¿Considera que al llegar al servicio de urgencias fue atendido oportunamente?

RESPUESTA	CANTIDAD	PORCENTAJE
Si	188	49%
No	194	51%
TOTAL	382	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los usuarios del servicio de urgencias.

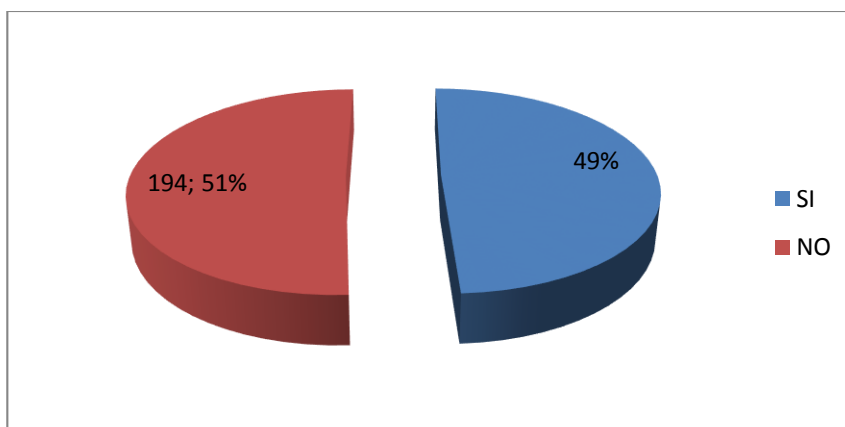


Gráfico 5. ¿Considera que al llegar al servicio de urgencias fue atendido oportunamente?

Fuente: Encuesta aplicada a los usuarios del servicio de urgencias.

El 51% de las personas manifestó que al llegar al servicio de urgencias no fue atendido oportunamente, por otra parte el 49% considero que su atención fue oportuna.

Cuadro 6. ¿La atención brindada por el personal de urgencias fue rápida y eficiente?

RESPUESTA	CANTIDAD	PORCENTAJE
Si	178	46.6%
No	204	53.4%
TOTAL	382	100.0%

Fuente: Encuesta aplicada a los usuarios del servicio de urgencias.

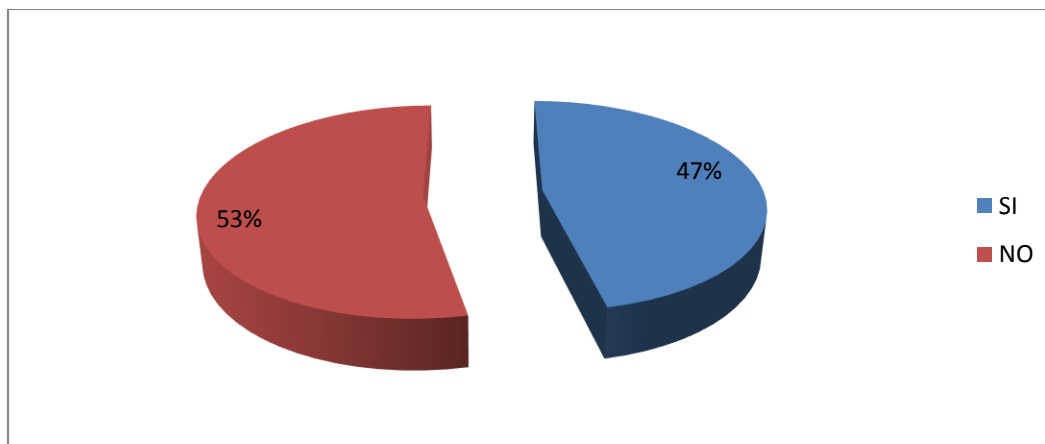


Gráfico 6. ¿La atención brindada por el personal de urgencias fue rápida y eficiente?

Fuente: Encuesta aplicada a los usuarios del servicio de urgencias.

En el cuadro y gráfico número 6, se puede observar que el 53% considera que la atención brindada en la casa de la salud no es rápida y oportuna, el 46,6% considera lo contrario.

Cuadro 7. ¿Considera que las instalaciones del servicio de urgencias son cómodas?

RESPUESTA	CANTIDAD	PORCENTAJE
SI	179	47%
NO	203	53%
TOTAL	382	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los usuarios del servicio de urgencias.

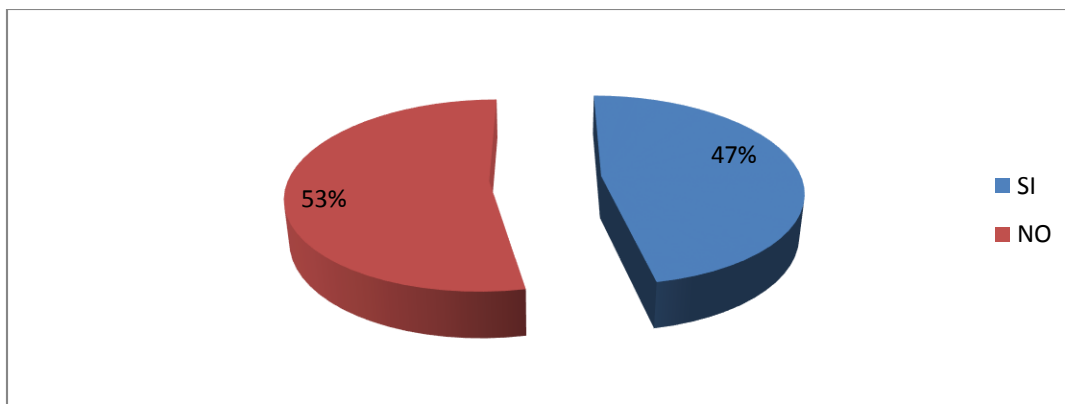


Gráfico 7. ¿Considera que las instalaciones del servicio de urgencias son cómodas?

Fuente: Encuesta aplicada a los usuarios del servicio de urgencias.

De acuerdo a las respuestas de las personas encuestadas estas no consideran cómodas las instalaciones de urgencias en un 53%, el otro 47% si considera cómodas y en buen estado las condiciones de urgencia.

Dentro de las razones expuestas por quienes no consideran cómodas las instalaciones de urgencia, se encuentran espacios reducidos, falta de camilla, equipos en mal estado entre otras.

Cuadro 8. ¿Cómo encuentra usted el estado de orden y aseo del servicio de urgencias?

RESPUESTA	CANTIDAD	PORCENTAJE
Excelente	30	8%
Bueno	55	14%
Regular	101	26%
Malo	196	51%
TOTAL	382	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los usuarios del servicio de urgencias.

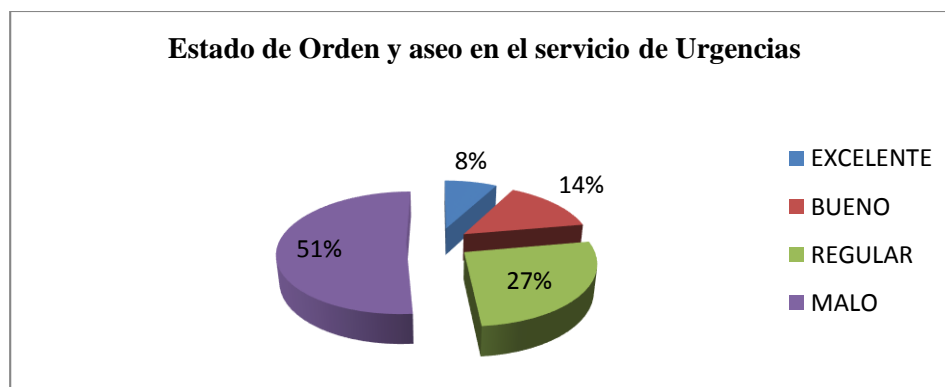


Gráfico 8. ¿Cómo encuentra usted el estado de orden y aseo del servicio de urgencias?

Fuente: Encuesta aplicada a los usuarios del servicio de urgencias.

Las personas encuestadas consideran que las condiciones de aseo e higiene en el servicio de urgencias de la Empresas Social del Estado, Luis Ablanque de la Plata, son malas con un 51% de respuesta, un 27% de los encuestados consideran las condiciones regulares, el 14% cree que las condiciones son buenas y el 8% estima que las condiciones de aseo e higiene son excelentes.

Cuadro 9. ¿Cómo considera el comportamiento del personal de salud del servicio de urgencia durante su estancia en dicho servicio de urgencia?

RESPUESTA	CANTIDAD	PORCENTAJE
Excelente	66	17%
Bueno	122	32%
Regular	101	26%
Malo	93	24%
TOTAL	382	100%

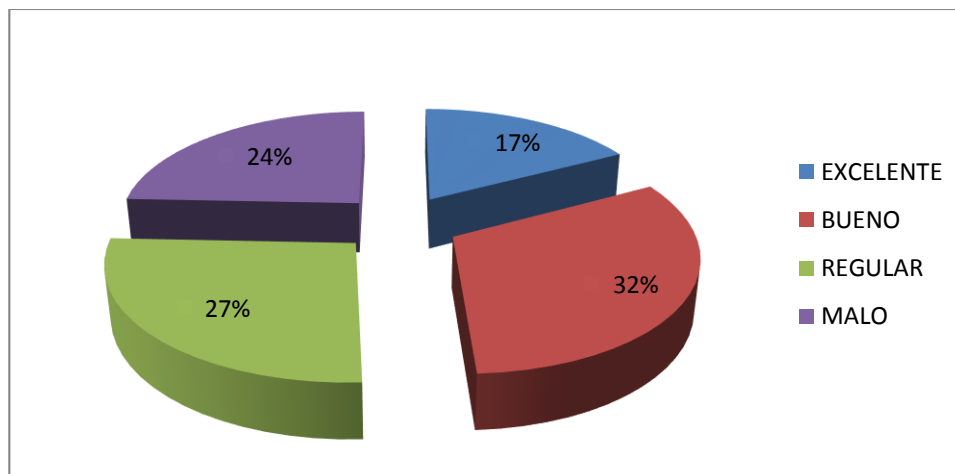


Gráfico 9. ¿Cómo considera el comportamiento del personal de salud del servicio de urgencia durante su estancia en dicho servicio de urgencia?

Fuente: Encuesta aplicada a los usuarios del servicio de urgencias.

Al realizar la encuesta las personas consideraron el comportamiento del personal de salud del servicio de urgencia durante su estancia en dicho servicio, bueno en un 32%, un 26% lo considero regular, hubo un 24% que considera dicho comportamiento malo, y un 16% cree que es excelente.

Muchos cuestionan el comportamiento de las personas involucradas en la prestación de los servicios de salud, en el área de urgencias, por las siguientes razones, el uso de palabras ofensivas e inadecuadas y mala atención al paciente y/o usuario.

Cuadro 10. ¿El trato brindado por el personal de salud del servicio de urgencias fue?

RESPUESTA	CANTIDAD	PORCENTAJE
EXCELENTE	47	12%
BUENO	116	30%
REGULAR	133	35%
MALO	86	23%
TOTAL	382	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los usuarios del servicio de urgencias.

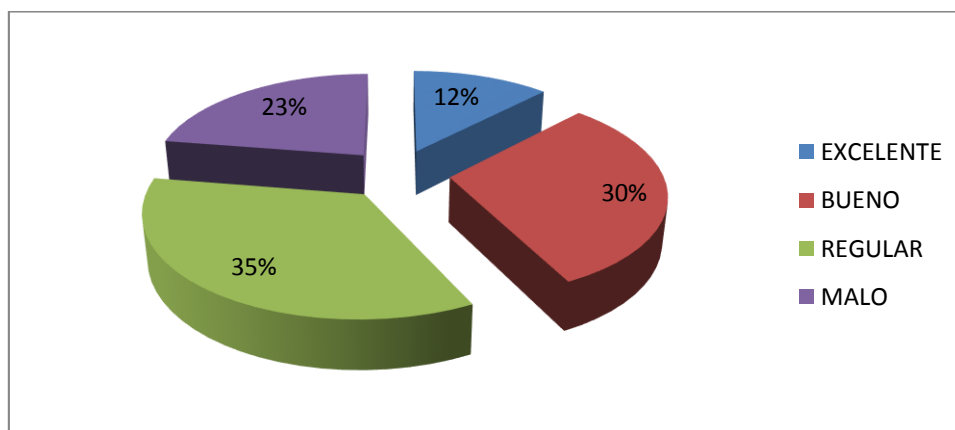


Gráfico 10. ¿El trato brindado por el personal de salud del servicio de urgencias fue?

Fuente: Encuesta aplicada a los usuarios del servicio de urgencias.

El trato brindado por el personal de salud en el servicio de urgencias fue descrito como regular por 35% de las personas encuestadas, un 30% lo considera bueno, un 23% lo define como un mal servicio y muy distante de la tendencia de calificación existe un 12% que considera el trato excelente.

Cuadro 11. ¿Considera que el personal de salud tiene los conocimientos suficientes para brindar una buena atención?

RESPUESTAS	CANTIDAD	PORCENTAJE
SI	189	49%
NO	193	51%
TOTAL	382	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los usuarios del servicio de urgencias.

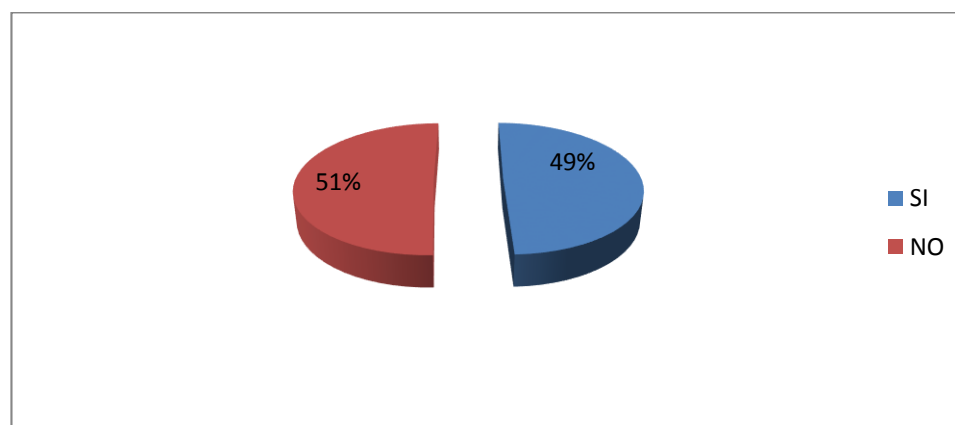


Gráfico 11. ¿Considera que el personal de salud tiene los conocimientos suficientes para brindar una buena atención?

Fuente: Encuesta aplicada a los usuarios del servicio de urgencias.

El 51% de las personas encuestadas, considera que el personal que presta los servicios de salud no tiene los conocimientos suficientes para brindar una buena atención, el 49% considera que posee los conocimientos para prestar una buena atención.

Esta pregunta es calificada por cada uno de los encuestados, de acuerdo a la experiencia vivida cuando solicitaron los servicios.

Cuadro 12. ¿El personal de salud y demás empleados del área de urgencias ofrecen una atención personalizada a sus pacientes?

RESPUESTA	CANTIDAD	PORCENTAJE
Si	102	27%
No	280	73%
TOTAL	382	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los usuarios del servicio de urgencias.

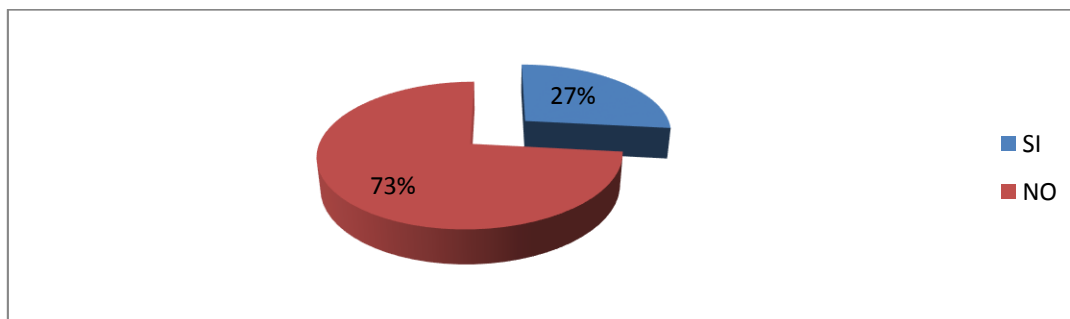


Gráfico 12. ¿El personal de salud y demás empleados del área de urgencias ofrecen una atención personalizada a sus pacientes?

Fuente: Encuesta aplicada a los usuarios del servicio de urgencias.

En cuanto a la atención personaliza, las personas encuestadas consideran que el personal de salud y demás empleados del área de urgencias no ofrecen una atención personalizada a sus

pacientes en un 73%, solo el 23% considera que si obtiene una atención personal al momento de ser atendidos en el área de urgencias. Ya que evidencias poco personal a la hora de atención y demasiados pacientes en dicho servicio.

Cuadro 13. Al finalizar su atención en el servicio de urgencias, ¿fue resuelto el motivo de consulta?

RESPUESTA	CANTIDAD	PORCENTAJE
Si	201	53%
No	181	47%
TOTAL	382	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los usuarios del servicio de urgencias.

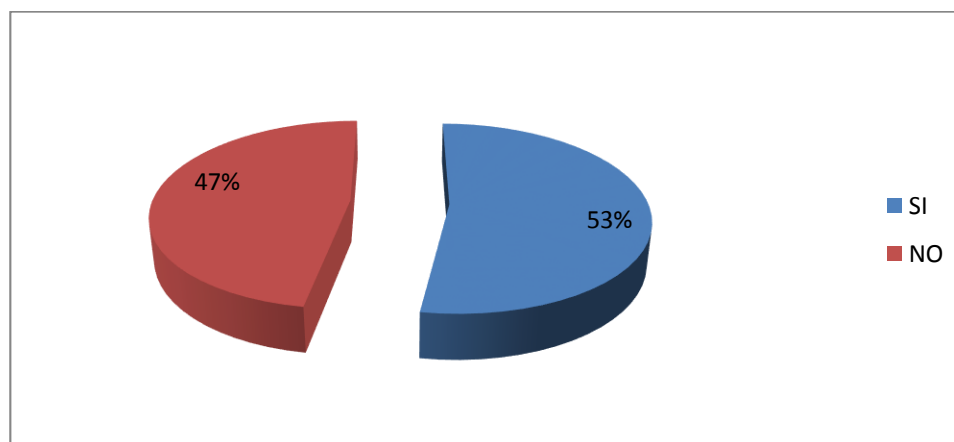


Gráfico 13. Al finalizar su atención en el servicio de urgencias, ¿fue resuelto el motivo de consulta?

Fuente: Encuesta aplicada a los usuarios del servicio de urgencias.

Los encuestados consideraron que la atención brindada en el servicio de urgencia, si resolvió el motivo de su consulta en un 53%, y el 47% respondió negativamente ante esta pregunta.

Cuadro 14. ¿Cuál de estas características encontró en el profesional que lo atendió en el servicio de urgencias?

RESPUESTA	CANTIDAD	PORCENTAJE
Agilidad	50	13%
Confianza	67	18%
Amabilidad	93	24%
Seguridad	64	17%
Otras	7	2%
Ninguna	101	26%
TOTAL	382	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los usuarios del servicio de urgencias.

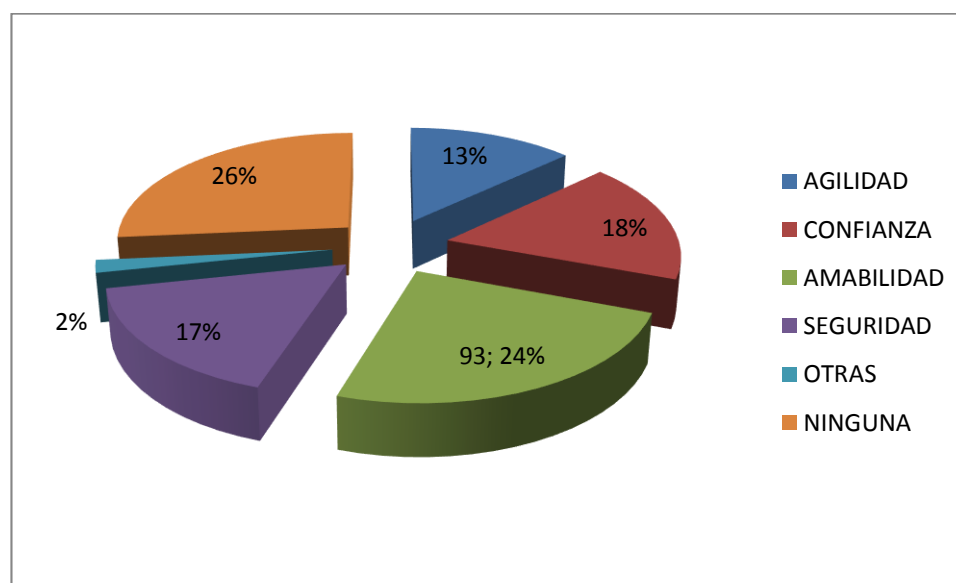


Gráfico 14. ¿Cuál de estas características encontró en el profesional que lo atendió en el servicio de urgencias?

Fuente: Encuesta aplicada a los usuarios del servicio de urgencias.

Las características más destacadas para los encuestados, por parte de los profesionales que atendieron en el servicio de urgencias fueron, ninguna 26%, amabilidad 24%, confianza 18% y seguridad 17%.

Análisis Bivariados

A continuación se realiza el cruce de las variables anteriormente mencionadas, para determinar algunos aspectos relevantes dentro de la investigación.

Cuadro 15. Género vs El comportamiento del personal de salud del servicio de urgencias durante su estancia en dicho servicio

		Excelente	Bueno	Regular	Malo	
sexo	femenino	66	122	15	0	203
	masculino	0	0	86	93	179
Total		66	122	101	93	382

Fuente: Encuesta aplicada a los usuarios del servicio de urgencias.

Al desarrollar el cruce de variables, entre el Sexo y Cómo considera el comportamiento del personal de salud del servicio de urgencias durante su estancia en dicho servicio, se puede observar una gran concentración en cuanto a la respuesta por parte de las mujeres, quienes consideran que el servicio se encuentra entre excelente y bueno con 66 y 122 respuestas, en cuanto a las respuestas dadas por los hombres, estos creen que el servicio ofrecido se encuentra entre regular y malo con 86 y 93 respuestas respectivamente, lo cual lleva a pensar que los hombres pueden ser más exigentes en los servicios que desean recibir.

Cuadro 16. Nivel educativo vs Características encontradas en el personal que brinda su atención en urgencias

		Agilidad	Confianza	Amabilidad	Seguridad	Otros	Ninguno	Total
Nivel Educativo	Primaria	50	67	74	0	0	0	191
	Bachiller	0	0	19	64	7	0	90
	Tecnólogo	0	0	0	0	0	61	61
	Universitario	0	0	0	0	0	40	40
Total		50	67	93	64	7	101	382

Fuente: Encuesta aplicada a los usuarios del servicio de urgencias.

Cuando se realizó el cruce de variables entre el nivel educativo de los encuestados, y las características que observan en los profesionales que los atendieron en el área de urgencias estos respondieron así:

Las personas con un nivel educativo de primaria consideran que los profesionales o quienes prestan sus servicios en el área de urgencias, poseen las siguientes características, agilidad 50, Confianza 67, y amabilidad 74. Las personas bachilleres consideran que en la atención en urgencias, los encargados de atender poseen las siguientes características, amabilidad 19 y seguridad 64. Los tecnólogos y universitarios, muestran una baja satisfacción en cuanto a las características citadas para quienes atienden en el área de urgencias, estos consideran con 101 repuestas que no cumplen ninguna de las características. Esto indica, que entre mayor es el nivel de formación, se tiene un rasero diferente para medir la satisfacción frente al servicio que se aspira recibir.

Conclusiones

Teniendo en cuenta que nuestra problema es ¿Cuál es la calidad en la atención percibida por los usuarios del servicio de Urgencias del Hospital Luis Ablanque de la Plata en la ciudad de Buenaventura –Valle en el año 2014?

La información obtenida de las encuestas realizadas a los pacientes del servicio de urgencias del Hospital Luis Ablanque de la Plata permitió realizar algunas consideraciones sobre la percepción de estos en el área de urgencias.

Teniendo en cuenta el tiempo de espera de los usuarios al servicio de urgencias donde la atención percibida no es oportuna, se debe a las horas a las que se ve sometido el paciente, obteniendo como respuesta un mala calidad en el servicio, el 53% considera, que no se resuelve el motivo de su consulta cuando son atendidos lo que refiere lógicamente que a mayor tiempo de espera menos satisfecho se haya el usuario. Por lo que se puede considerar que el tiempo juega un papel muy importante en la percepción de lo que es buena o mala calidad en el servicio recibido.

En cuanto a la atención brindada por el personal de urgencias, la cual no es considerada rápida y eficiente de parte de los usuarios, se debe a la percepción que se tiene ante un buen trato y humanizado que proporcione una buena calidad, donde queda demostrado que un buen trato ofrecido por las enfermeras, médicos, secretarias, vigilantes y otros trabajadores en el servicio hacen la diferencia de lo que es de una buena o mala calidad en la atención prestada. Cuando el

usuario recibe un trato amable, donde se siente apoyado de parte de los trabajadores y atendido de forma adecuada percibe en mayor proporción buena calidad.

Según los usuarios encuestados las instalaciones generales no son lo suficientes y adecuadas para la población que atiende , lo que no permite el adecuado servicio de Urgencias y su flujo constante sin el cumulo de los pacientes por los pacillos, lo que no evita las interferencias de unos pacientes con otros, las camillas no cuentan con la adecuado orden y limpieza al igual que algunas de las instalaciones ,el control de enfermería es pequeño y la sala de espera no es lo suficientemente amplia para la cantidad de pacientes asignados para la atención diaria. Hay que tener en cuenta que la imagen que se crea de una institución y sus trabajadores es la que permite la confianza en acceder al servicio y la que genera una variación en la percepción.

En el área de urgencias el paciente busca que se le trate, de forma digna, con la rapidez y el conocimiento adecuado a su Patología. Dada la complejidad del servicio, el paciente que crea la necesidad de tener la percepción de que es tratado de la mejor forma posible y que le está explicando de forma clara todos sus procesos en los cuales se demuestra el conocimiento de la persona encargada, esta percepción es la que motiva a recomendar del servicio. De esta manera el trato adecuado al servicio prestado, sí es un factor que afecta en la percepción que tiene el paciente frente a un servicio con calidad.

Recomendaciones

- Mejorar las condiciones físicas de las instalaciones del área de urgencias del Hospital Luis Ablanque de la Plata de la ciudad de Buenaventura.
- Realizar revisiones periódicas por parte del personal encargado del aseo dentro de las instalaciones del hospital, que permita la verificación de las condiciones de aseo de dicha área.
- Realizar capacitaciones sobre el buen trato a los pacientes y sensibilizar a todo el personal en la humanización del servicio.
- Implementar medidas que generen confianza por parte de los pacientes frente a la atención brindada por del personal asistencial.
- Mejorar la oportunidad en la atención del servicio de urgencia, teniendo en el tiempo de espera y la duración de la atención medica durante la consulta de urgencias.
- Implementar el programa de seguridad del paciente en la institución ya que no se cuenta con este programa aun en la institución.

Bibliografía

Ávalos G., M. I. (enero - abril de 2010). Calidad y gestión de servicios de salud. La evaluación de la calidad en la atención primaria a la salud. Consideraciones teóricas y metodológicas. *Horizonte Sanitario*, 9(1), 11.

Ávila H., G.G. (marzo de 2007). Satisfacción del usuario en relación con la atención recibida por el médico familiar en la unidad de medicina familiar. *Infonavil*(16), 14.

Calidad de la atención en salud. Percepción de los usuarios. (2010).

DiPrete B., L.; Miller F., L.; Rafeh, N. & Hatzell, T. (1991). *Garantía de calidad de la atención de salud en los países en desarrollo* (2 ed.). Bethesda, E.E.U.U.

Gómez J., J. (2006). *Regencia, gravedad y complejidad: un constructo teórico de la urgencia basado en el triaje estructurado*. Principado de Andorra: Servicio de urgencias. Hospital Nuestra Señora Demeritzell.

González M., E. (2008). *La calidad de la atención en el servicio de urgencias del área de salud heredia cubujuquú desde la perspectiva del cliente*. San José, Costa Rica.

Hospital Luis Ablanque de la Plata. (2014). Obtenido de www.hospitalluisablanque.gov.co/

Hospital Universitario del Valle, HUV, “Evaristo García”. (2010). *Calidad de la atención en salud. Percepción de los usuarios*. Cali, Colombia: ESE Cali, Valle.

Humet, C. & Suñol, R. (2001). Calidad asistencial. *Revista Calidad Asistencial*, 16(01), 11-24.

Organización Mundial de la Salud - OMS. (2007). *Preambulo a las soluciones para la seguridad del paciente. The Joint Commision*.

Anexos

Anexo A. Encuesta

Gracias por ayudarnos con este estudio, con su participación conoceremos su nivel de satisfacción sobre los servicios recibidos permitiéndonos diseñar estrategias de mejoramiento para el servicio de atención al paciente en el área de urgencias; le aseguramos confidencialidad a sus respuestas.

FECHA: _____

EDAD				
SEXO	FEMENINO <input type="checkbox"/>		MASCULINO <input type="checkbox"/>	
ESTADO CIVIL	SOLTERO(A) <input type="checkbox"/>	CASADO(A) <input type="checkbox"/>	VIUDO(A) <input type="checkbox"/>	OTROS <input type="checkbox"/>
NIVEL EDUCATIVO	PRIMARIA <input type="checkbox"/>	BACHILLER <input type="checkbox"/>	ECNOLOGIA <input type="checkbox"/>	UNIVERSITARIA <input type="checkbox"/>

¿Considera que la llegar al servicio de urgencias fue atendido oportunamente?

SI NO

¿Por qué?: _____

La atención brindada por el personal de urgencias ¿fue rápida y eficiente?

SI NO

¿Por qué?: _____

¿Considera que las instalaciones del servicio de urgencias son cómodas?

SI NO

¿Por qué?: _____

Como encuentra usted el estado de aseo y orden del servicio de urgencias?

Excelente Bueno Regular Malo

¿Por qué?: _____

1- ¿Cómo considera el comportamiento del personal de salud del servicio de urgencia durante su instancia en dicho servicio de urgencia?

Excelente Bueno Regular Malo

¿Por qué?: _____

¿El trato brindado por el personal de salud del servicio de urgencias fue?

Excelente Bueno Regular Deficiente Malo

¿Considera que el personal de salud tiene los conocimientos suficientes para brindar una buena atención?

SI NO

¿Por qué?: _____

¿El personal de salud y demás empleados del área de urgencias ofrecen una atención personalizada a sus pacientes?

SI NO

¿Por qué?: _____

Al finalizar su atención en el servicio de urgencias, ¿fue resuelto el motivo de consulta?

SI NO

¿Por qué?: _____

¿Cuál de estas características encontró en el profesional que lo atendió en el servicio de urgencias?

Amabilidad Confianza Agilidad Seguridad

Otra ¿Cuál? _____