

**NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS ACOMPAÑANTES Y PACIENTES
DE LOS PACIENTES TRASLADADOS EN AMBULANCIAS**

**ANGELY NAHOMI GILÓN ROSERO
CARLOS ANDRÉS PALACIOS REVELO
LORENA RODRÍGUEZ LÓPEZ
MARCELA RODRÍGUEZ LÓPEZ**

**UNIVERSIDAD CATÓLICA DE MANIZALEZ
FACULTAD CIENCIAS DE LA SALUD
PROGRAMA DE ADMINISTRACIÓN EN SALUD
MANIZALES**

2017

AGRADECIMIENTOS

Los autores expresan sinceros agradecimientos:

A familiares y pacientes que participaron en el desarrollo de la investigación, brindándonos la información respectiva enfocada en el nivel de satisfacción de atención.

A las directivas de Asistencia Médica del Sur IPS Ltda., por permitir el desarrollo de la investigación enfocado en identificar el nivel de satisfacción de la atención para la toma de decisiones acertadas.

A todas las personas que de alguna manera contribuyeron al desarrollo de la investigación.

TABLA DE CONTENIDO

	pág.
1. INFORMACIÓN GENERAL DEL PROYECTO	6
2. INTRODUCCIÓN	7
3. OBJETIVOS	10
3.1. OBJETIVO GENERAL	10
3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS	10
4. REFERENTE TEÓRICO	11
4.1. MARCO TEÓRICO	11
4.1.1. Antecedentes	11
4.1.2. Reseña histórica	13
4.1.3. Bases teóricas	14
4.1.4. Conceptualización de variables	15
4.1.5. Bases legales	16
5. METODOLOGIA	17
6. RESULTADOS O DISCUSIÓN	24
6.1. CARACTERÍSTICAS SOCIODEMOGRÁFICAS	24
6.2. PERCEPCIÓN DE LA SATISFACCIÓN	27
6.2.1. Accesibilidad	27
6.2.2. Oportunidad	29
6.2.3. Trato digno	31
6.2.4. Información	32
6.2.5. Calidad en el servicio	33
6.2.6. Estructura del servicio	34
7. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	38
7.1. CONCLUSIONES	38
7.2. RECOMENDACIONES	38
8. REFERENTES BIBLIOGRAFICOS	40

LISTA DE GRÁFICAS

	pág.
Gráfica 1. Edad de los acompañantes y/o pacientes trasladados en ambulancia.	24
Gráfica 2. Género de los acompañantes y/o pacientes trasladados en ambulancia.	25
Gráfica 3. Estado civil de los acompañantes y/o pacientes trasladados en ambulancia.	25
Gráfica 4. Estrato social de los acompañantes y/o pacientes trasladados en ambulancia.	26
Gráfica 5. Ocupación de los acompañantes y/o pacientes trasladados en ambulancia.	26
Gráfica 6. Tiempo después de notificado la remisión según los acompañantes y/o pacientes trasladados en ambulancia.	27
Gráfica 7. Tiempo después de llegada la ambulación hasta salir según los acompañantes y/o pacientes trasladados en ambulancia.	28
Gráfica 8. Tiempo que tarda en salir la ambulancia según los acompañantes y/o pacientes trasladados en ambulancia.	28
Gráfica 9. Se cumplió el traslado según los acompañantes y/o pacientes trasladados en ambulancia.	29
Gráfica 10. Tiempo de transcurridos entre la asignación de la cita y la atención para el traslado según los acompañantes y/o pacientes.	29
Gráfica 11. Tiempo de tuvo esperar para la autorización según los acompañantes y/o pacientes trasladados en ambulancia.	30
Gráfica 12. El personal asignado atendió para el traslado según los acompañantes y/o pacientes.	30

Gráfica 13.	Actitud y trato de los conductores, auxiliares de enfermería y personal médico según los acompañantes y/o pacientes	31
Gráfica 14.	Información recibida por parte del médico tratante, personal de enfermería, personal administrativo según los acompañantes y/o pacientes.	32
Gráfica 15.	Calidad de atención al momento de la asignación, ingreso y durante el traslado según los acompañantes y/o pacientes.	33
Gráfica 16.	Calidad de atención al llegar al lugar de remisión y sobre el vehículo del traslado según los acompañantes y/o pacientes	33
Gráfica 17.	Comodidad del vehículo de traslado según los acompañantes y/o pacientes.	34
Gráfica 18.	Valoración en cuanto a la velocidad de la ambulancia según los acompañantes y/o pacientes.	35
Gráfica 19.	Valoración en cuanto a la limpieza de la ambulancia según los acompañantes y/o pacientes.	35
Gráfica 20.	Calificación de la experiencia global respecto a los servicios de salud que han recibido, según los acompañantes y/o pacientes.	36
Gráfica 21.	Recomendación a familiares y amigos el uso de esta IPS, según los acompañantes.	36
Gráfica 22.	Inconvenientes que tuvo en la vía que retrasaron el traslado según los acompañantes y/o pacientes.	37



Universidad
Católica
de Manizales

**VICERRECTORÍA ACADÉMICA
CENTRO INSTITUCIONAL DE INVESTIGACIÓN, PROYECCIÓN Y
DESARROLLO**

1. INFORMACIÓN GENERAL DEL PROYECTO

Título:

Nivel de satisfacción de los pacientes y acompañantes trasladados en ambulancias de Asistencia Médica del Sur IPS en el Departamento del Putumayo.

Investigador Principal:
Angelly Nahomi Gilón Rosero
Carlos Andrés Palacios Revelo
Lorena Rodríguez López
Marcela Rodríguez López

Coinvestigador

Dedicación: TC TP MT

Coinvestigador

Dedicación: TC TP MT

Coinvestigador

Dedicación: TC TP MT

Asistente de Investigación

Trabajo de Grado
Semillero

Asistente de Investigación

Trabajo de Grado
Semillero

Línea de Investigación: Gestión de la calidad

Área de conocimiento a la que aplica: Salud

Programa de Posgrado al que se articula: Especialización Administración de la Salud

Lugar de Ejecución del Proyecto:

Ciudad: Mocoa

Departamento: Putumayo

Duración del Proyecto (periodos académicos): dos periodos

Tipo de Proyecto:

Inv. Básica: Inv. Aplicada: x DIIo Experimental o Tecnológico:

Financiación Solicitada:

Valor solicitado UCM: \$

Valor Contrapartida: \$

Valor Total: \$

Nombres Completos, dirección electrónica, teléfono e instituciones de hasta 4 investigadores expertos en el tema de la propuesta y que estén en disposición de evaluarla.



2. INTRODUCCIÓN

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

Analizando la información anterior, es pertinente mencionar que la satisfacción es uno de los factores que contribuyen en la atención a los usuarios, sin embargo, en la revisión bibliográfica no se encontraron estudios relacionados con el traslado de pacientes básicos y medicalizados.

Al respecto de la evaluación de la satisfacción, se realizó en México un estudio titulado: “satisfacción de los usuarios de consulta externa en una institución de seguridad social en Guadalupe, Nuevo León”, en él encontró que la iluminación, la temperatura, el mobiliario, así como la limpieza están asociados a la satisfacción de los usuarios. El trato en el área de admisión, el trato al ser recibido por el médico, el trato recibido por el médico, y el trato recibido por el personal de salud están también asociados a la satisfacción del paciente. En cuanto a la accesibilidad: el tiempo de trámite de la consulta resultó estar asociado a la satisfacción. No así la percepción del tiempo de traslado a la unidad. El tiempo de espera en sala para ser atendido por el médico no resultó estar asociado a la satisfacción, sí el tiempo de duración de la consulta” (2).

En el estudio anterior se evidencian aspectos positivos como negativos en la satisfacción de los usuarios, lo cual se abordará en el desarrollo de la investigación, al enfocarse en la accesibilidad, oportunidad, trato digno, entre otros, que dan una visión general de la calidad de atención que se está brindando en esta institución de salud.

En este orden de ideas, se encontró también un estudio en España, titulado: “satisfacción de los pacientes atendidos en una consulta externa de medicina preventiva”, se concluyó que “el nivel de satisfacción manifestado por los pacientes es bueno, si bien factores como la señalización y el tiempo de espera son claramente mejorables al incrementar la señalización del servicio en el

hospital y al introducir modificaciones en la gestión de citas” (3).

De acuerdo a los resultados del estudio es pertinente mencionar que existen aspectos positivos en la evaluación de la satisfacción, constituyéndose como uno de los elementos de amplia utilidad para la atención de los usuarios.

Haciendo referencia a estudios en Colombia, se tiene en cuenta el estudio realizado en Manizales, en donde se concluye que “el 56 % de los usuarios encuestados manifiestan que la atención recibida en el servicio de consulta externa prestada por médico y auxiliares fue mala, el 20% regular, el 14 % buena, el 8% excelente y el 2% no opina. El 59% de los usuarios encuestados manifiestan que SI están satisfechos con la atención recibida. El 37% No están satisfechos. En esta fase de la investigación se observa que un alto porcentaje de insatisfacción y un notable número de quejas relacionadas con la atención recibida en el servicio de consulta externa; especialmente los servicios prestados por el personal médico y de enfermería” (4).

Es pertinente mencionar que el porcentaje de satisfacción de los usuarios es favorable en un alto porcentaje, sin embargo, existe un porcentaje de insatisfacción, lo cual se relaciona con las quejas que se manifiestan en la atención que reciben en dicha institución de salud.

Enfocándose en el Departamento del Putumayo, se encontró un estudio titulado: “calidad de la atención al usuario en el servicio de urgencias y consulta externa de la E.S.E. Hospital Alcides Jiménez de Puerto Caicedo, Putumayo, en el segundo semestre de 2015”, en él se “evidenció que la calidad de atención presentó mayor grado de satisfacción en el servicio de urgencias y menor grado de satisfacción en el servicio de consulta externa, siendo más valorada la dimensión empatía” (5).

Los aspectos encontrados en el estudio indican que la satisfacción en la atención presenta un grado favorable, aunque también se manifiestan situaciones negativas que impiden que se brinde una calidad en la atención, incidiendo directamente en la aceptabilidad de los mismos.

Una vez analizada la problemática a nivel mundial, nacional y regional, es pertinente abordarla en la Asistencia Médica del Sur IPS Ltda, institución que brinda la atención de traslado a paciente básicos y medicalizados ya sea de forma terrestre o fluvial, en dicha institución no se han realizado estudios que valoren la satisfacción del paciente o acompañante. Sin embargo, existen quejas que manifiestan la insatisfacción de los usuarios, en ocasiones debido a la accesibilidad por congestión de paciente, así mismo ocasionalmente ésta no es oportuna, unido a ello hacen relación a la información que en él se brinda, la cual

no es clara y se manifiestan situaciones negativas que impiden una calidad de atención adecuada y favorable a las necesidades de los usuarios.

Desde esta perspectiva se considera que la satisfacción de los usuarios, tienen amplia influencia en la calidad de atención que en la institución Asistencia Médica del Sur IPS Ltda, se brinda, por tal motivo el realizar esta investigación donde se aborde la satisfacción de los usuarios y/o acompañantes permitirá tomar las medidas correctivas o preventivas enfocadas en brindar una atención adecuada para los usuarios que requieren de dicho servicio.

¿Cuál es el nivel de satisfacción de los acompañantes de los pacientes trasladados en ambulancias de Asistencia Médica del Sur IPS Ltda?

3. OBJETIVOS

3.1. OBJETIVO GENERAL

Determinar el nivel de satisfacción de los acompañantes y pacientes trasladados en ambulancias de Asistencia Médica del Sur IPS Ltda en el primer semestre de 2017.

3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Caracterizar sociodemográficamente a los acompañantes y pacientes trasladados en ambulancias de Asistencia Médica del Sur IPS Ltda.
- Determinar la percepción del acompañante y pacientes respecto a la accesibilidad, oportunidad, trato, información brindada, calidad de la atención y estructura en el traslado en ambulancias de Asistencia Médica del Sur IPS Ltda.

4. REFERENTE TEÓRICO

4.1 MARCO TEÓRICO

4.1.1 Antecedentes. A nivel mundial, en México, se realizó un estudio titulado: “percepción del cliente interno y externo sobre la calidad de los servicios en el Hospital General de Cárdenas, Tabasco, 2011”. Se aplicó un estudio observacional, descriptivo y de corte transversal durante el periodo abril - mayo de 2011. (7)

Se consideraron como variables: estructura, proceso, resultados y percepción del directivo, del cliente interno y externo. Se aplicó para el cliente interno un cuestionario para identificar la percepción de los médicos y enfermeras en las áreas antes mencionadas sobre la estructura, proceso y resultado de la atención que otorgan, con 27 ítems. Para los directivos un cuestionario para identificar de manera general las acciones dirigidas a la calidad de la atención, con 40 ítems. En el cliente externo fueron dos cuestionarios uno para el paciente hospitalizado que contemplaba 24 ítems, y otro para la consulta externa, con 27 ítems.

En la estructura hospitalaria los porcentajes no alcanzaron resultados que se esperaban. Los procesos de la atención hospitalaria, fueron buenos, debido a los continuos procesos de certificación, acreditación y evaluaciones a que ha sido sometido el hospital. La percepción de los resultados, no fueron del todo favorable para el cliente interno, debido a que el cumplimiento parcial de sus expectativas determinó los resultados. Cabe señalar que la percepción de la calidad en la atención médica del cliente interno y directivos son bajas en relación al cliente externo” (7).

El estudio anterior se toma como referente porque se abordará la percepción del cliente externo, en el caso en particular se tomarán en cuenta las opiniones de los acompañantes y de los pacientes que hacen uso de los servicios en la Asistencia Médica del Sur IPS Ltda.

Así mismo, en Perú, se realizó el estudio titulado: “nivel de satisfacción del paciente adulto mayor sobre el cuidado que brinda la enfermera en el servicio de Medicina del Hospital Nacional Dos de Mayo”, se abordó la satisfacción mediante un estudio descriptivo de corte transversal, con diseño metodológico; cuyo objetivo fue determinar el nivel de satisfacción del paciente adulto mayor sobre el cuidado que brinda la enfermera en el servicio de Medicina del Hospital Nacional Dos de Mayo, la muestra estuvo conformada por 60 pacientes adultos mayores que se encontraban hospitalizados en el servicio de medicina general del Hospital Nacional Dos de Mayo en el año 2009, el estudio concluye que el

paciente adulto mayor presenta un nivel de satisfacción media y con tendencia a un nivel de satisfacción baja, sobre los cuidados que brinda la enfermera en el servicio de Medicina de la misma institución, siendo más baja la dimensión del cuidado sobre estimulación.

Se concluye que el adulto mayor presenta necesidades de cuidado por parte del profesional, siendo este un grupo vulnerable que requiere de cuidados enfocados a la estimulación y la motivación según resultados del estudio, donde el profesional de enfermería puede trabajar en las necesidades de salud de las personas mayores” (8).

Desde esta perspectiva se considera que la satisfacción del usuario ha sido abordada en diferentes aspectos, por tal motivo este estudio contribuye para el proceso metodológico, de resultados y discusión.

A nivel nacional, el estudio denominado la “percepción de la calidad de atención por el usuario de consulta externa del Centro de Salud Villa Candelaria”. En él se tuvo en cuenta las dimensiones de accesibilidad (tiempos de espera), estructura (comodidades), proceso (relaciones interpersonales) y resultado de la atención médica (satisfacción). Se encontró que el tiempo de espera en general es prolongado. En el 90% de los casos supera los 30 minutos de tiempo, el 64% se quejaron de tiempos largos de espera, el 58% también se quejaron de la falta de comodidades. Aunque la calidad de atención médica fue percibida como buena por el 90% de los encuestados, la satisfacción por el trato recibido fue del 73% de los encuestados” (9)

En el estudio anterior se abordan algunos de los dominios que se abordarán en la investigación por tal motivo se tomará como referente para el proceso de investigación, desde el punto de vista teórico, metodológico y de resultados.

En Bogotá, en el año 2010, se realizó un trabajo de investigación titulado: “la calidad de atención brindada por el profesional de salud a los usuarios externos en el área de emergencia del Hospital San Vicente de Paul de Bogotá durante el periodo noviembre 2009 a agosto 2010”, utilizando el método de estudio de tipo observacional, descriptivo y prospectivo no experimental en 300 usuarios que tuvo como objetivo identificar la calidad de atención dada por el profesional de salud percibida por los usuarios externos.

En el estudio se concluyó que “la eficacia e impacto del servicio en la satisfacción de su necesidad de atención es cuestionable ya que un 41% manifiesta que debe regresar nuevamente para ser atendido, sin embargo de ello la falta de recursos económicos por parte de la población hace que regrese nuevamente por un "mal servicio", pero el 57% restante admite que la calidad

de atención es rápida y oportuna la atención los profesionales de salud lo hacen con la mayor calidad y calidez humana” (10).

A nivel regional, en el Departamento del Putumayo, se realizó el estudio titulado: “calidad de la atención al usuario en el servicio de urgencias y consulta externa de la E.S.E. Hospital Alcides Jiménez de Puerto Caicedo Putumayo en el segundo semestre 2015”, en el estudio se concluyó que “la valoración de la calidad de atención en el servicio de urgencias, se encontró que la mayoría de los usuarios mencionan estar muy satisfechos con la atención que en él se brinda, específicamente presentan mayor empatía con el personal que labora, verificando que la seguridad que en él les brinda es favorable, además están satisfechos con los elementos tangibles que posee la empresa tanto físico como personales, así mismo la fiabilidad es valorada como satisfactoria y en menor proporción dan una valoración baja a la capacidad de respuesta.

En la calidad de atención en el servicio de consulta externa los resultados indican que la valoración que dan a los servicios brindados en la E.S.E., es satisfactoria, lo que indica que la mayoría se ubican en un término medio, es decir, es aceptable la atención, no se ubican en los extremos, además la valoración más alta está dada en la empatía, seguida por la seguridad, elementos tangibles, fiabilidad y capacidad de respuesta” (5).

4.1.2. Reseña histórica. Asistencia médica del sur limitada fue constituida legalmente el día 29 de enero 2010, Bajo el número 2357 del libro IX Se constituyó la sociedad denominada ASISTENCIA MEDICA DEL SUR IPS LTDA., con el fin de ofrecer una atención más humana y eficaz al paciente.

Asistencia Médica del sur Ltda., se encuentra ubicada en el barrio Obrero sobre la Av. San Francisco Dirección: Cra. KRA. 13A No. 14-30, ha realizado desde su inicio, una búsqueda constante mejoramiento orientado hacia la satisfacción del cliente, para el día 24 de Diciembre de 2015 se constituye como IPS ofertando más Servicios que a su vez ha contribuido con el desarrollo de la región.

Nuestro principal propósito es brindar servicios de alta calidad humana y tecnológica en el campo del traslado de pacientes básicos y medicalizados ya sea de forma terrestre o fluvial, con la finalidad de brindarle a todas las personas usuarias afiliadas a las diferentes Eps y Hospitales los mejores servicios de salud.

Asistencia Médica del sur Ips Ltda, basa sus operaciones en la filosofía de mejoramiento continuo, enfocando todos los esfuerzos en el cumplimiento de las normas técnicas y administrativas requeridas por el sistema de gestión

de calidad; soportado por un personal calificado que permite realizar eficientemente todas las actividades y procesos asignados.

4.1.3. Bases teóricas. Al enfocar la satisfacción del usuario, es pertinente mencionar “la calidad de la atención desde la perspectiva del usuario es cada vez más común, pues permite, mediante un proceso de investigación relativamente rápido, obtener un conjunto de conceptos y actitudes asociados en relación con la atención recibida, con los cuales se adquiere información que beneficia a la entidad prestadora de los servicios de salud, a los prestadores directos y a los usuarios mismos en sus necesidades y expectativas” (11).

Los aspectos planteados anteriormente son aplicables en el desarrollo de la investigación, puesto que se tomará en cuenta la satisfacción del usuario desde dos puntos de vista, como es el paciente y acompañante, quienes tendrán la oportunidad de suministrar información relacionada con la atención que recibieron, fundamentada en los dominios a evaluar.

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

Es pertinente mencionar que la satisfacción del usuario juega un papel fundamental en la calidad de atención, considerándose ésta como parte esencial en toda institución de salud, puesto que a través de los hallazgos de la misma se tomarán las decisiones pertinentes, pretendiendo con ello que se brinde una atención con calidad de los usuarios basándose en el cumplimiento de los lineamientos establecidos en la salud.

En el estudio se abordará la satisfacción por ser un “indicador subjetivo, mediado por una triada de carácter cognitivo, emotivo y comportamental (actitud), que surge como respuesta al efecto generado pos-consumo y/o pos-uso del servicio, el cual consiste en la comparación entre las expectativas del usuario sobre el servicio y el rendimiento percibido de la institución prestadora; la satisfacción otorga un calificativo de calidad al servicio, el cual puede cambiar en cada transacción o contacto con la institución prestadora, permitiendo a su vez la permanencia del usuario o la defección del mismo” (1).

Desde el contexto del usuario, juega un papel fundamental la satisfacción, puesto que a través de ello se está valorando la calidad de atención que brindan a los usuarios, es decir, es un aporte significativo que contribuye en la toma de decisiones enfocadas en mejorar la atención y más aún a través de las propias vivencias de los pacientes y acompañantes que hacen uso del servicio de ambulancia.

En la satisfacción del usuario, se identifica las necesidades, expectativas y deseos de los usuarios en relación con los servicios ofrecidos por la institución para valorar sus prioridades, además se conoce el grado de calidad de los servicios recibidos. Esto desde la perspectiva de los usuarios, permite canalizar la información sobre aspectos que los usuarios perciben como críticos en la prestación de los servicios; se precisan fortalezas y debilidades y realimenta a la institución para el establecimiento de planes de mejoramiento continuo de los servicios” (1).

Desde este punto de vista se hace énfasis en dar una opinión respecto a la atención, es así como se identifican los aspectos positivos o negativos que influyen directamente en la satisfacción del usuario, siendo éste de amplia utilidad en el desarrollo del estudio, porque a través de ello se diseñará el plan de mejoramiento que da respuesta a lo planteado en el mismo.

De igual manera se tomará como referente la circular externa 30 de 2006, en el contenido de la instrucción hace relación a la evaluación propia del proceso de atención en salud, mediante el cual determinó prioridades para evaluar sistemáticamente los procesos de atención a los usuarios desde el punto de vista del cumplimiento de la oportunidad, accesibilidad, continuidad, seguridad y pertinencia, características del Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad.

4.1.4. Conceptualización de las variables. En el estudio se tendrán en cuenta los siguientes aspectos:

Características sociodemográficas. Son los diferentes aspectos que se destacan en una persona, haciendo relación a la edad, sexo, régimen de seguridad social en salud y escolaridad, los cuales se abordarán en el mismo.

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 (12).

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 (12).

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

Calidad del servicio. Obtener un conjunto de conceptos y actitudes asociados en relación con la atención recibida, con los cuales se adquiere información que beneficia a la entidad prestadora de los servicios de salud, a los prestadores directos y a los usuarios mismos en sus necesidades y expectativas (10).

Estructura del servicio. Se tiene en cuenta aspectos relacionados con la comodidad que brindan las instalaciones, así como la limpieza, entre otros.

4.1.5. Bases legales. En el aspecto legal se tendrá en cuenta el Decreto 1011 de 2006, “que reglamentó el Sistema Obligatorio de Garantía de la calidad, incluye como uno de sus componentes obligatorios por parte de la aseguradora y prestadores de servicios de salud, la evaluación de satisfacción de las necesidades y expectativas de los usuarios, consolidando en la práctica de la atención en salud, los conceptos expuestos” (12).

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

5. METODOLOGÍA

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍNDICE	FUENTE
Edad	Es el tiempo transcurrido a partir del nacimiento de un individuo.	18 a 20 años 21 a 30 años 31 a 40 años 41 a 50 años 51 a 60 años 61 y más años	Edad actual: 18 a 20 años 21 a 30 años 31 a 40 años 41 a 50 años 51 a 60 años 61 y más años	Distribución porcentual	Encuesta
Género	Son los roles o papeles sociales que la persona desarrolla desde su infancia y que definen a lo masculino y a lo femenino dentro de una sociedad.	Masculino Femenino	A qué género pertenece: Masculino ____ Femenino ____	Distribución porcentual	Encuesta
Estado civil	Es la situación de las personas físicas determinada por sus relaciones de familia.	Casado Soltero Divorciado Unión libre	Estado civil actual: Casado ____ Soltero ____ Divorciado ____ Unión libre ____	Distribución porcentual	Encuesta
Estrato	Define las características socio-económicas de un grupo familiar dependiendo del sector donde habiten.	Uno Dos Tres Cuatro Cinco	Estrato actual: Uno ____ Dos ____ Tres ____ Cuatro ____ Cinco ____	Distribución porcentual	Encuesta
Ocupación	Es la acción o función que desempeña una persona para ganar el sustento.	Trabajador dependiente Trabajador independiente	Su trabajo es: Independiente ____ Dependiente ____	Distribución porcentual	Encuesta
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	Llamadas para conseguir el servicio Tiempo para asignarle el servicio Tiempo que duró la atención	¿Cuántas llamadas tuvo que hacer para conseguir el servicio?: Más de 7 ____ 5 a 6 llamadas ____ 3 a 4 llamadas ____ Menos de 2 llamadas ____ Después de atendida la llamada ¿en cuánto tiempo le asignaron el	Distribución porcentual	Encuesta

			traslado? Más de 7 minutos____ 5 a 6 minutos____ 3 a 4 minutos____ Menos de dos minutos____ Después de solicitado el servicio de traslado ¿en cuanto tiempo lo trasladaron? Más de 9 días____ 6 a 8 días____ 3 a 5 días____ Antes de 2 días____ El traslado se cumplió Si ____ No____		
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	Días transcurridos desde la asignación del traslado y atención recibida	¿Cuántos días transcurrieron entre la asignación de la cita y la atención para el traslado? Más de 9 días____ 6 a 8 días____ 3 a 5 días____ Antes de 2 días____ ¿Cuánto tiempo tuvo que esperar la autorización? Mas de 20 minutos Entre 11 y 20 minutos____ Entre 6 y 10 minutos____ Menos de 5 minutos____ ¿El personal asignado lo atendió para el traslado? Más de 10 minutos tarde____ 6 a 10 minutos tarde____ Menos de 5 minutos tarde____ Puntualmente____	Distribución porcentual	Encuesta

			<p>¿Cuánto tiempo tuvo que esperar para que se de el traslado? Mas de 20 minutos Entre 11 y 20 minutos ____ Entre 6 y 10 minutos ____ Menos de 5 minutos ____</p>		
Trato digno	Es la imagen que se refleja por parte de la organización de salud al paciente, contribuir al bienestar del ser humano y sobre todo aplicar la interacción con los diferentes factores, permitiéndole lograr su recuperación o bienestar	<p>Actitud y trato del vigilante Actitud y trato de los auxiliares de enfermería Actitud y trato del personal de traslado Actitud y trato del personal de enfermería Actitud y trato del personal Médico</p>	<p>La actitud y trato que usted recibió de los vigilantes Muy desagradable Desagradable ____ Agradable ____ Muy agradable ____</p> <p>La actitud y trato que usted recibió de los auxiliares de enfermería Muy desagradable Desagradable ____ Agradable ____ Muy agradable ____</p> <p>La actitud y trato del personal de traslado Muy desagradable Desagradable ____ Agradable ____ Muy agradable ____</p> <p>La actitud que usted recibió el personal de enfermería Muy desagradable Desagradable ____ Agradable ____ Muy agradable ____</p> <p>La actitud que usted recibió del personal médico Muy desagradable Desagradable ____ Agradable ____ Muy agradable ____</p>	Distribución porcentual	Encuesta
Información	Es el proceso mediante el cual se comunica con el personal de la	Información recibida del: Personal de enfermería	La información recibida por parte del médico tratante fue:	Distribución porcentual	Encuesta

	institución con el paciente y/o acompañante.	Personal administrativo Personal médico Personal de la ambulancia	No obtuvo Poco clara Clara Muy clara La información recibida por parte del personal de enfermería fue: No obtuvo Poco clara Clara Muy clara La información recibida por el personal administrativo fue: No obtuvo Poco clara Clara Muy clara La información recibida por parte del médico tratante fue: No obtuvo Poco clara Clara Muy clara		
Calidad del servicio	Obtener un conjunto de conceptos y actitudes asociados en relación con la atención recibida, con los cuales se adquiere información que beneficia a la entidad prestadora de los servicios de salud, a los prestadores directos y a los usuarios mismos en sus necesidades y expectativas	Calidad en: Asignación del traslado Atención en el servicio Al momento del traslado Durante el traslado Llegada al lugar de remisión Vehículo de traslado	¿Cómo fue la calidad de atención al momento de la asignación del traslado? Mala Regular Buena Excelente ¿Cómo fue la calidad de atención en el ingreso al servicio de traslado? Mala Regular Buena Excelente ¿Cómo fue la calidad de atención durante el traslado? Mala	Distribución porcentual	Encuesta

			Regular Buena Excelente ¿Cómo fue la calidad de atención al llegar al lugar de remisión Mala Regular Buena Excelente ¿Cómo fue la calidad de atención sobre el vehículo de traslado? Mala Regular Buena Excelente		
Estructura del servicio	Se tiene en cuenta aspectos relacionados con la comodidad que brindan las instalaciones, así como la limpieza, entre otros	El vehículo de traslado en cuanto a comodidad fue La sala de espera y baños en el servicio de traslado El servicio en cuanto a limpieza fue	El vehículo de traslado en cuanto a comodidad fue Muy incómodos Incómodos Cómodos Confortables La sala de espera y baños en el servicio de traslado Muy incómodos Incómodos Cómodos Confortables El servicio en cuanto a limpieza fue Muy desaseados Desaseados Aseados Muy aseados	Distribución porcentual	Encuesta

El desarrollo de la investigación se tomó como fundamento el paradigma cuantitativo, el cual posee los objetivos definidos, en él se utilizaron las técnicas estadísticas muy estructuradas para el análisis de datos, en él se tomaron las variables enfocadas en la satisfacción del usuario, haciendo relación a las características sociodemográficas, los dominios en satisfacción, tales como:

accesibilidad, oportunidad, información, trato digno, calidad de atención y estructura del servicio. Además, se hizo uso del tipo de investigación descriptivo.

La población estuvo conformada por los pacientes que se atiendan en un período de un mes, para ello se tomaron el mes de febrero que se atendieron a 132 usuarios.

La muestra se determinó tomando como referencia la aplicación de la fórmula muestral, permitiendo con ello obtener la muestra representativa, la cual se tomó de un muestreo aleatorio simple, en donde todos los usuarios tuvieron la posibilidad de ser incluidos en el estudio, correspondiente a 99 personas.

Los criterios de inclusión que los acompañantes de los pacientes que fueron trasladados en ambulancia por parte de la Asistencia Médica del Sur IPS Ltda, además quienes deseen participar voluntariamente en el estudio y quienes deseen responder la encuesta respectiva.

El instrumento de recolección de información fue la encuesta para evaluar la satisfacción del paciente en la consulta externa, el cual ha sido validado mediante el estudio realizado por Jaime Eduardo Ordoñez Molina, Rocío del Pilar Domínguez, Carlos Angarita, Luis Daniel Laguado y Danna María Prada Uribe, de la Universidad CES Medellín, cuyo objetivo tuvo como finalidad validar y desarrollar un instrumento que sea útil para la evaluación del nivel de satisfacción del usuario.

Las preguntas del instrumento fueron adaptadas al servicio de ambulancia que se brindó en la institución de salud, cuya finalidad fue verificar la satisfacción que tienen los pacientes y/o acompañantes frente a la atención que han recibido en el traslado de los pacientes en ambulancias de Asistencia Médica del Sur IPS Ltda. Sin embargo, se mantienen las dimensiones utilizadas en el estudio anterior.

El procedimiento de recolección de la información se realizó en un proceso inicial aplicando una prueba piloto a un grupo con características similares, lo anterior con la finalidad de lograr la efectividad en el desarrollo de la encuesta, además verificar la viabilidad que tiene la aplicación de la misma, una vez analizados los datos del estudio se procedió a realizar las correcciones respectivas para posteriormente aplicarla.

Para dar inicio a la recolección de la información, se procedió a solicitar el permiso respectivo a los directivos de la institución donde se realizó el estudio, una vez dieron la carta de autorización se aplicó la técnica respectiva.

El proceso se inició leyendo el consentimiento informado a los integrantes de la muestra, para que una vez explicados los diferentes aspectos se procedió a la firma del mismo y a aplicar la encuesta respectiva.

Una vez obtenida la autorización de las directivas de la institución y de los pacientes y/o acompañantes que firmaron el consentimiento informado se aplicó la encuesta respectiva, en un período de un mes a los pacientes y/o acompañantes para que sean ellos quienes informen sobre los dominios establecidos, tales como: accesibilidad, oportunidad, trato digno, información, calidad de atención y estructura del servicio, pretendiendo que ellos suministren la información respecto a la atención que han recibido, así mismo se pretende que las respuestas sean objetivas y no haya presión de los encuestadores.

El plan de análisis se inició en primer lugar vaciando la información en una base de datos, para ello se hizo uso del programa Excell, en el cual se vació la información recolectada de acuerdo al instrumento utilizado, además de ello se elaboraron los cuadros de distribución porcentual, acompañados de las gráficas respectivas para posteriormente realizar la interpretación de los hallazgos de la misma.

El análisis fue descriptivo y univariado, que se pretendió con ello analizar los resultados del mismo y permitir con ello el diseño de un plan de mejoramiento que tuvo como finalidad el trabajo investigativo.

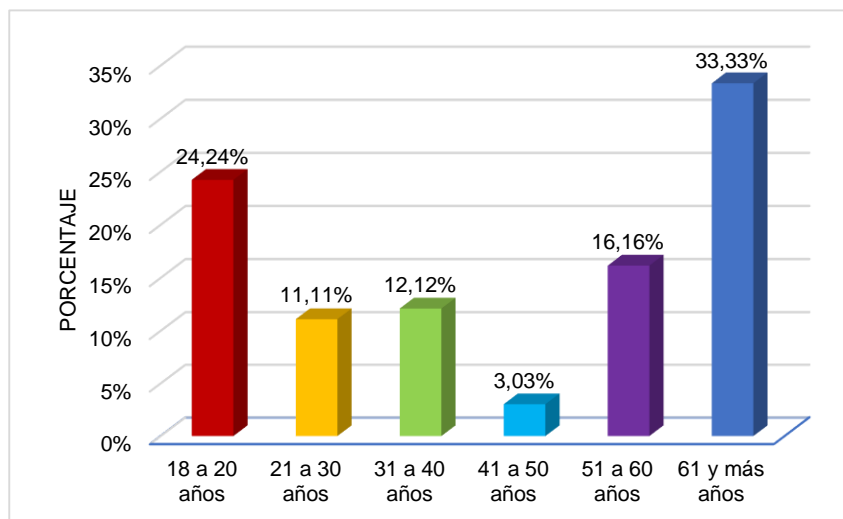
6. RESULTADOS O DISCUSIÓN

En el estudio se determinó el nivel de satisfacción de los acompañantes y pacientes trasladados en ambulancias de Asistencia Médica del Sur IPS Ltda, en el primer semestre de 2017, en él se caracterizó sociodemográficamente y se determinó la percepción respecto a la accesibilidad, oportunidad, trato, información brindada, calidad de la atención y estructura.

6.1. CARACTERÍSTICAS SOCIODEMOGRÁFICAS

Se tuvieron en cuenta los aspectos que se caracterizan en este grupo de personas que intervienen en el estudio, con la finalidad de contribuir a verificar la satisfacción en la atención recibida en el traslado en ambulancia de la IPS Asistencia Médica del Sur Ltda.

Gráfica 1. Edad de los acompañantes y/o pacientes trasladados en ambulancia.

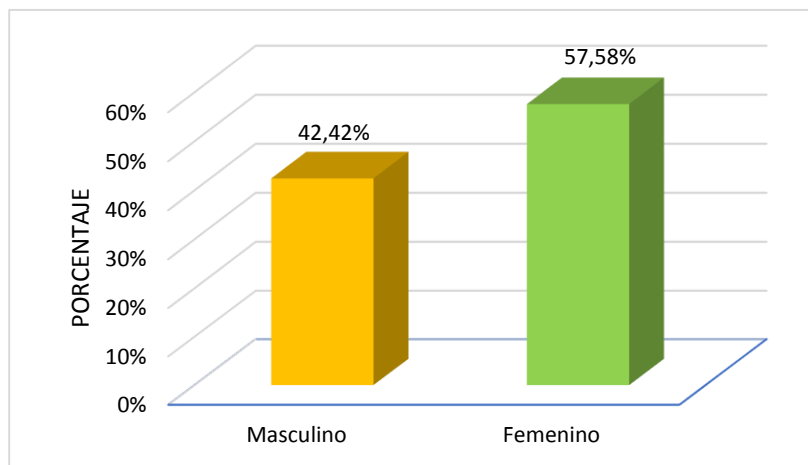


Fuente: esta investigación

La edad de los acompañantes y/o pacientes estuvo representada en un

33.33% de 61 y más años, seguido por las personas de 18 a 20 años con el 24.24%, en menor proporción los grupos de 21 a 60 años, lo anterior indica que la mayoría de las personas que acompañan a sus pacientes son personas mayores, quienes ejercen las responsabilidades del cuidado de los pacientes, por lo que se constituye en uno de los elementos favorables para brindar la atención y la información respectiva sobre el paciente al momento de recibir la atención.

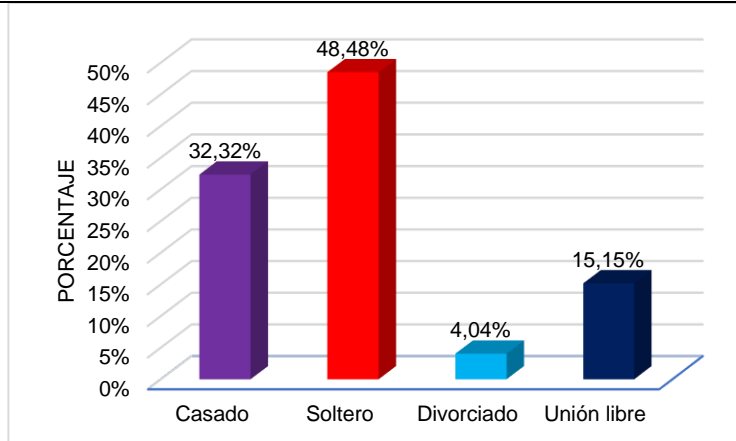
Gráfica 2. Género de los acompañantes y/o pacientes trasladados en ambulancia.



Fuente: esta investigación

En la gráfica anterior se hace referencia al género de los acompañantes y/o pacientes trasladados en ambulancia, en él se encontró que el 57.58% son del género femenino, mientras que el 42.42% son del género masculino, lo anterior indica que la mayoría son mujeres que brindan la atención y acompañamiento.

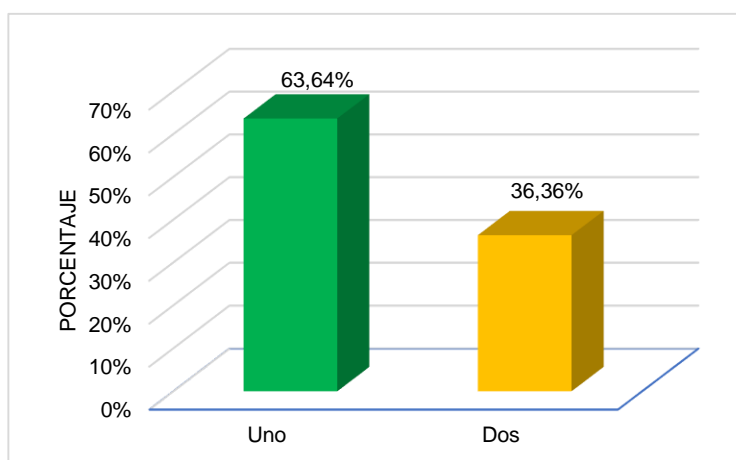
Gráfica 3. Estado civil de los acompañantes y/o pacientes trasladados en ambulancia.



Fuente: esta investigación

En la gráfica anterior se observa que el 48.48% son solteros, mientras que el 32.32% son casados, además el 15.15% unión libre y 4.04% divorciado, esto indica que la mayoría tienen algún vínculo afectivo con los pacientes, por lo general son los padres quienes requieren de acompañamiento y por ende los hijos solteros son quienes asumen la responsabilidad, en otros casos se evidencia que son casados.

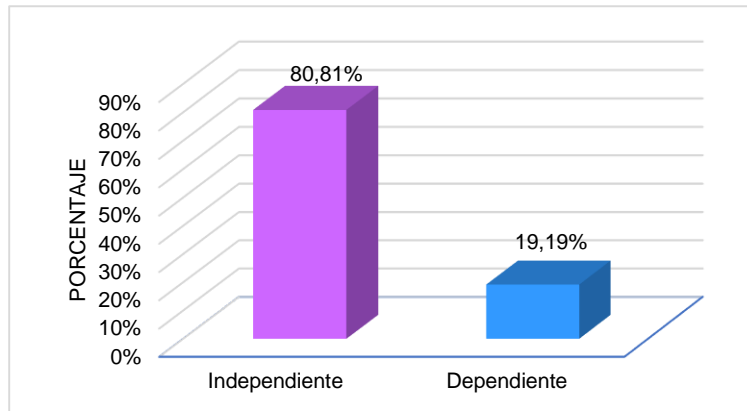
Gráfica 4. Estrato social de los acompañantes y/o pacientes trasladados en ambulancia.



Fuente: esta investigación

La gráfica anterior hace referencia al estrato socioeconómico de los acompañantes y/o pacientes trasladados en ambulancia, se encontró que el 63.64% son del estrato uno, mientras que el 36.36%. Los resultados indican que la mayoría de los pacientes y/ acompañantes pertenecen a un estrato bajo, siendo este el uno y dos que son representativos en esta comunidad.

Gráfica 5. Ocupación de los acompañantes y/o pacientes trasladados en ambulancia.



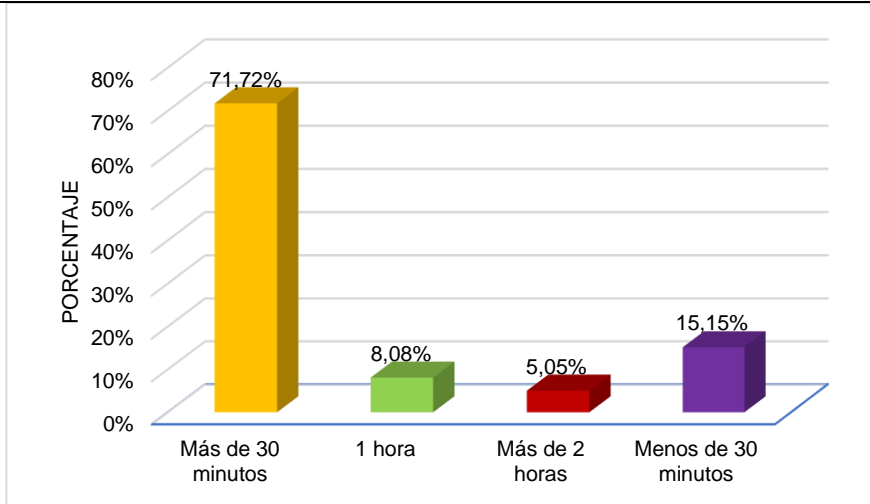
Fuente: esta investigación

La gráfica anterior hace referencia a la ocupación de los acompañantes y/o pacientes que hicieron uso del servicio de ambulancia que brinda la IPS Asistencia Médica del Sur, se encontró que el 80.815 son independientes, es decir, ejercen diferentes labores, tales como comercio, servicios varios, entre otros, mientras que el 19.19% son empleados de las diferentes empresas existentes en la región.

6.2. PERCEPCIÓN DE LA SATISFACCIÓN

6.2.1. Accesibilidad

Gráfica 6. Tiempo de atención a los acompañantes y/o pacientes trasladados en ambulancia.

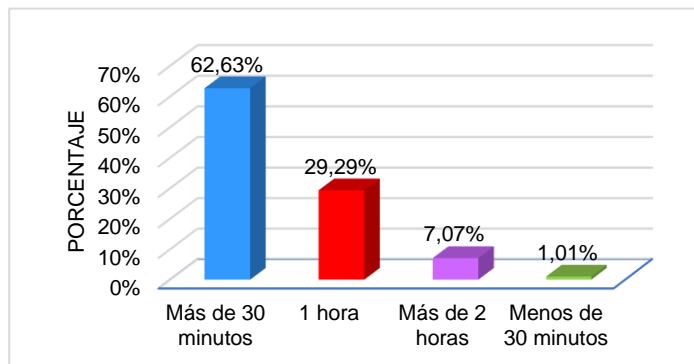


Fuente: esta investigación

En la satisfacción de la atención se tuvo en cuenta la percepción relacionada con la accesibilidad, en la gráfica anterior, se encontró que el tiempo después de la notificación de la remisión para el 71.72% estuvo representado por más de 30 minutos, mientras que el 15.15% menos de 30 minutos, en menor proporción se tardaron entre una hora y más de dos horas.

Los hallazgos del estudio indican que la mayoría de los acompañantes y/o pacientes mencionan que si hubo accesibilidad una vez se obtuvo la remisión respectiva, siendo el tiempo adecuado para hacer uso de este servicio, por lo tanto, se considera favorable la atención que se brinda en la institución de salud Asistencia Médica del Sur para brindar el traslado a los pacientes.

Gráfica 7. Tiempo de salida según los acompañantes y/o pacientes trasladados en ambulancia.

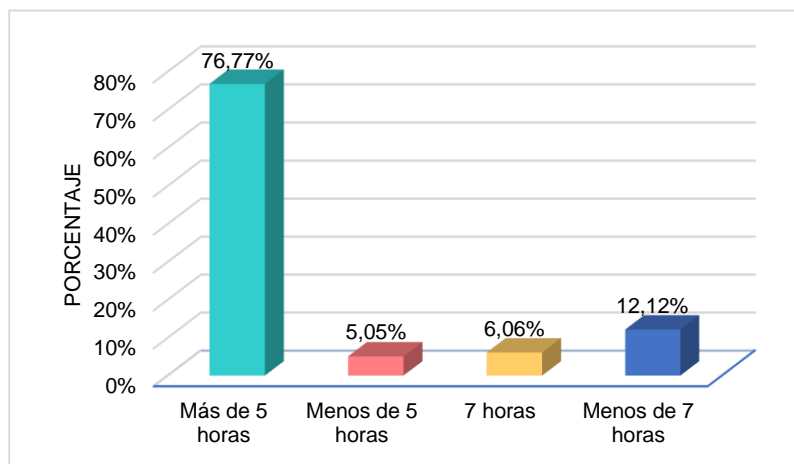


Fuente: esta investigación

En la gráfica anterior hace referencia al tiempo después de llegado la ambulancia cuánto tiempo se demoró para salir, al respecto se encontró que el 62.63% fue más de 30 minutos, además el 29.29% fue de una hora, en menor proporción más de dos horas y menos de 30 minutos.

Los aspectos mencionados anteriormente indican que la mayoría de los pacientes tienen afirmaciones favorables con respecto a la accesibilidad, lo que indica que este servicio es accesible y brinda la atención requerida de acuerdo a las necesidades requeridas para la salud y el tratamiento.

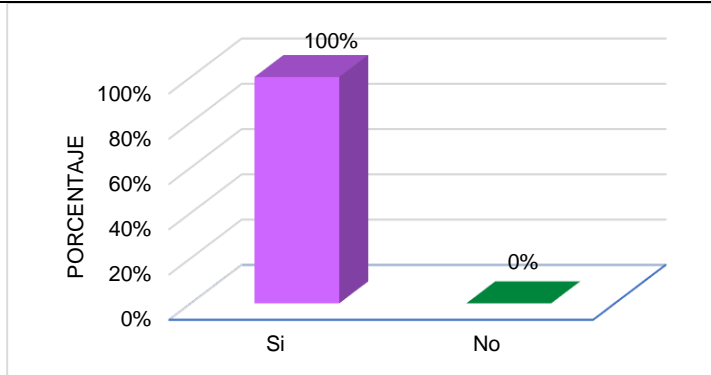
Gráfica 8. Tiempo que tarda en salir según los acompañantes y/o pacientes trasladados en ambulancia.



Fuente: esta investigación

En la gráfica anterior, se hace referencia a lo relacionado después de la salida del hospital de referencia hacia el hospital destino, cuánto tiempo tardó, se encontró que el 76.77% más de 5 horas, el 12.12% menos de 7 horas, en menor proporción menor a 5 horas y mayor a 7 horas. Lo anterior se relaciona directamente con la ubicación al lugar de destino a donde se traslada a los pacientes.

Gráfica 9. Cumplimiento del traslado según los acompañantes y/o pacientes trasladados en ambulancia.

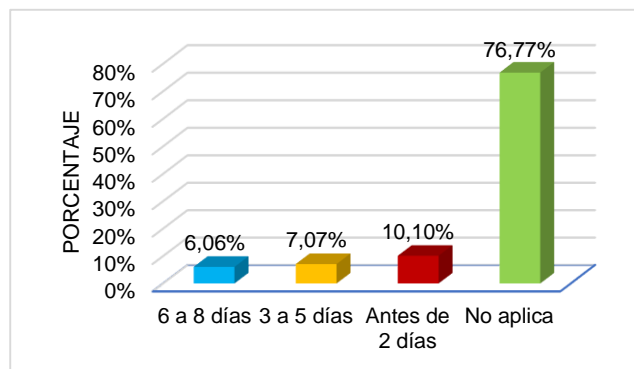


Fuente: esta investigación

En la gráfica anterior, se hace referencia a la pregunta el traslado se cumplió adecuadamente, al respecto el 100% afirmaron positivamente, lo que evidencia que se está contribuyendo a brindar una atención adecuada y acorde a las necesidades de los pacientes.

6.2.2. Oportunidad

Gráfica 10. Tiempo entre la asignación y la atención para el traslado según los acompañantes y/o pacientes.

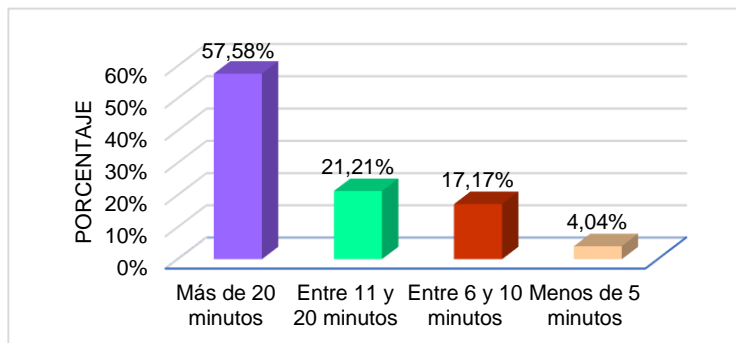


Fuente: esta investigación

La gráfica anterior hace referencia a la oportunidad, entre ellos se hizo referencia al número de días transcurridos entre la asignación de la cita y la atención para el traslado, se encontró que la mayoría correspondiente al 76.77% fue un período menor de 24 horas, seguido por el 16.10% antes de dos días y en menor proporción de 6 a 8 días o 3 a 5 días. Lo que evidencia que el período es adecuado con relación al servicio que se brinda, por lo que se considera favorable la atención que se brinda en la IPS Asistencia Médica del Sur Ltda.

Gráfica 11. Tiempo de espera para la autorización según los

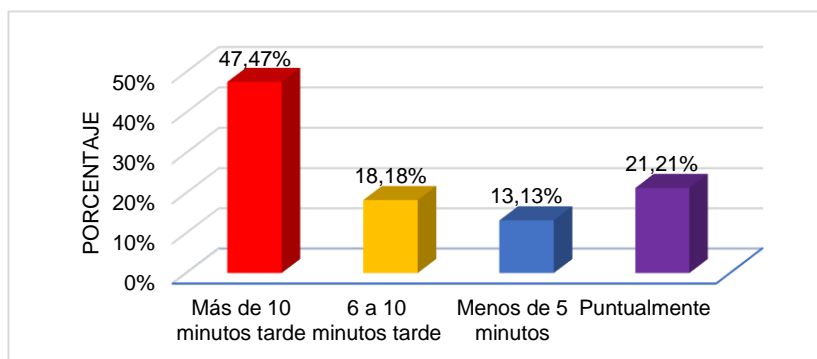
acompañantes y/o pacientes trasladados en ambulancia.



Fuente: esta investigación

En la gráfica se observa el tiempo que tuvieron que esperar para la autorización, al respecto se encontró que el 57.58% manifestaron que fue más de 20 minutos, mientras que el 21.21% entre 11 y 20 minutos, en menor proporción entre 6 y 10 minutos, así como menos de cinco minutos. Los datos anteriores indican que la autorización que les brindan a los acompañantes y/o pacientes es un período adecuado, siendo este adecuado.

Gráfica 12. Atención del personal para el traslado según los acompañantes y/o pacientes.

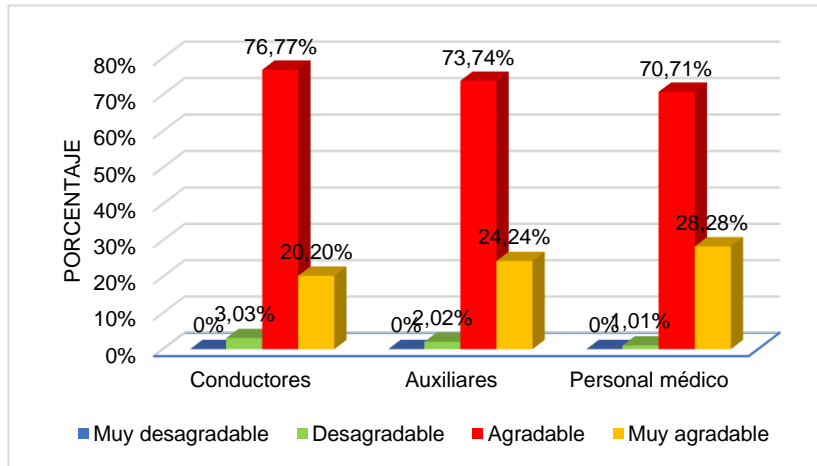


Fuente: esta investigación

En la gráfica anterior se hace referencia al personal asignado lo atendió para el traslado, se encontró que el 47.47% fue más de 10 minutos tarde, el 21.21% puntualmente, el 18.18% 6 a 10 minutos tarde, el 13.13% menos de cinco minutos. Los hallazgos evidencian que la mayoría presentaron algún período de retraso, pero en general fue adecuada y oportuna la atención que brindó el personal que labora en dicha institución de salud.

6.2.3. Trato digno

Gráfica 13. Actitud y trato de los conductores, auxiliares de enfermería y personal médico según los acompañantes y/o pacientes.



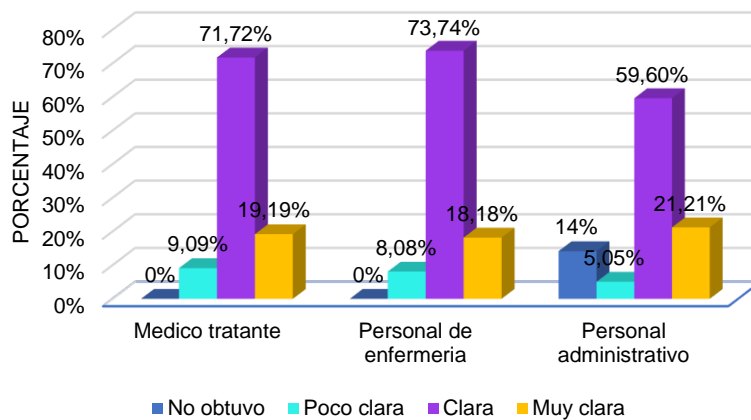
Fuente: esta investigación

En la gráfica anterior, se hace referencia a la actitud y trato que han recibido de parte del personal que labora en la IPS Asistencia Médica del Sur Ltda, con relación al conductor, se encontró que el 76.77% afirmaron que fue agradable y el 20.20% muy agradable; el personal auxiliar de enfermería, en un 73.74% fue agradable y el 24.24% fue muy agradable; el personal médico, en un 70.71% fue agradable y el 28.28% muy agradable.

Los datos anteriores, evidencian aspectos positivos, puesto que las opiniones de los acompañantes y/o pacientes fue agradable y muy agradable, lo que en promedio evidencia un trato adecuado y humanizado, siendo satisfactorio por la atención que recibieron.

6.2.4. Información

Gráfica 14. Información recibida por parte del médico tratante, personal de enfermería, personal administrativo según los acompañantes y/o pacientes.



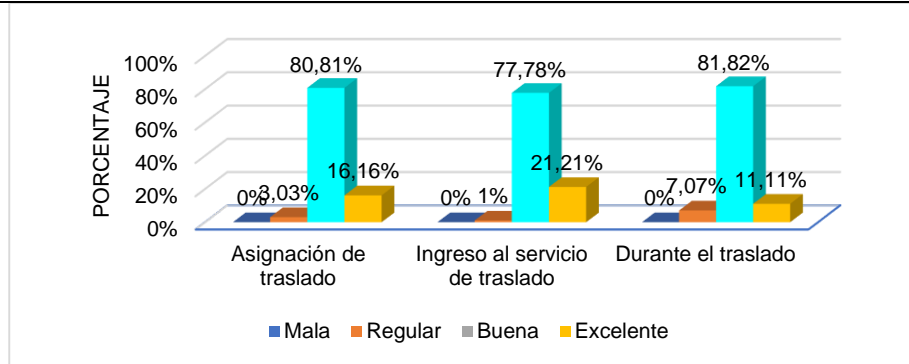
Fuente: esta investigación

La gráfica anterior hace referencia a la información que han recibido los acompañantes y/o pacientes, al respecto se encontró que el médico tratante, la información fue clara para el 71.72%, mientras que para el 19.19% muy clara; personal de enfermería, el 73.74% fue clara y el 18.18% muy clara; el personal administrativo, para el 59.6% fue clara y para el 21.2% fue muy clara.

Las opiniones de los acompañantes y/o pacientes respecto a la información fue favorable, puesto que la mayoría de los casos fue muy clara y clara, siendo favorable para la atención que en él se brinda, contribuyendo de esta manera en la salud y bienestar de los mismos.

6.2.5. Calidad en el servicio

Gráfica 15. Calidad de atención al momento de la asignación, ingreso y durante el traslado según los acompañantes y/o pacientes.

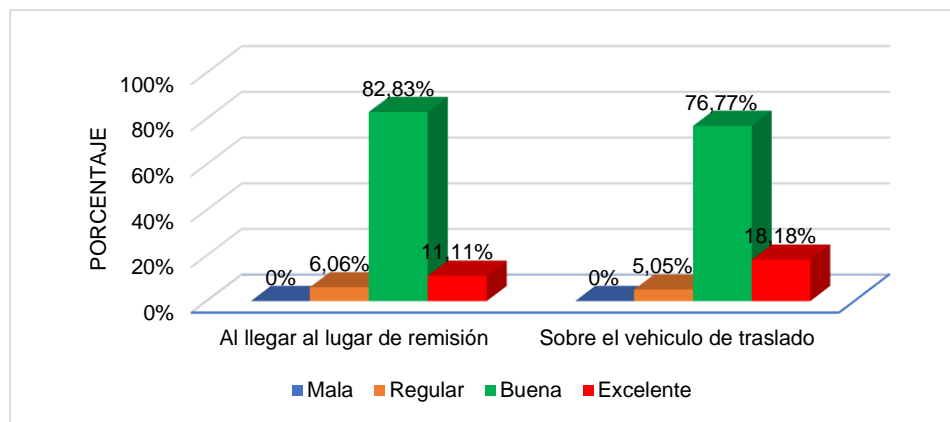


Fuente: esta investigación

La calidad en el servicio, se la tuvo en cuenta desde diferentes perspectivas, es así como al momento de la asignación del traslado, ésta fue buena para el 80.8% y excelente para el 16.2%; para el ingreso al servicio de traslado, fue buena para el 77.8% y excelente para el 21.2%; la calidad durante el traslado, fue buena para el 81.8% y excelente para el 11.1%.

Los datos anteriores indican que la mayoría de los acompañantes y/o pacientes, mencionaron aspectos favorables respecto a la calidad de la atención, donde en la mayoría de los casos dieron una valoración de buena y excelente, en menor proporción mencionan como regular.

Gráfica 16. Calidad de atención al llegar al lugar de remisión y sobre el vehículo del traslado según los acompañantes y/o pacientes.



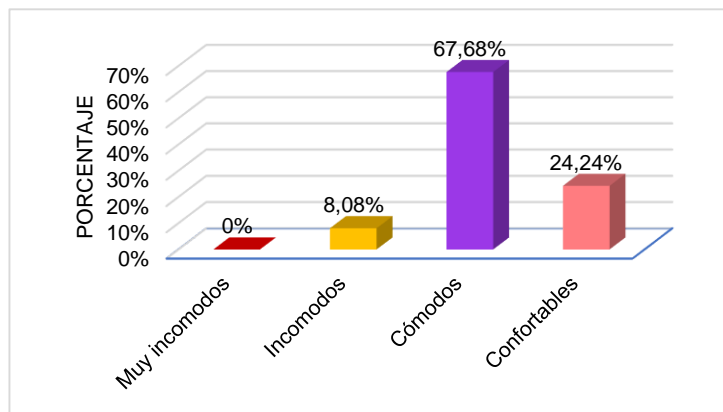
Fuente: esta investigación

Otro aspecto que se tuvo en cuenta en la calidad en el servicio fue al llegar al lugar de la remisión, se encontró que para el 82.8% fue buena y el 11.1% excelente, mientras que la calidad del vehículo de traslado, fue valorado como buena para el 76.8% y excelente para el 18.2%. Los datos evidencian

aspectos positivos en relación a este aspecto, lo que contribuye favorablemente en la atención que se brinda a los usuarios que hacen uso de los traslados en ambulancia.

6.2.6. Estructura del servicio

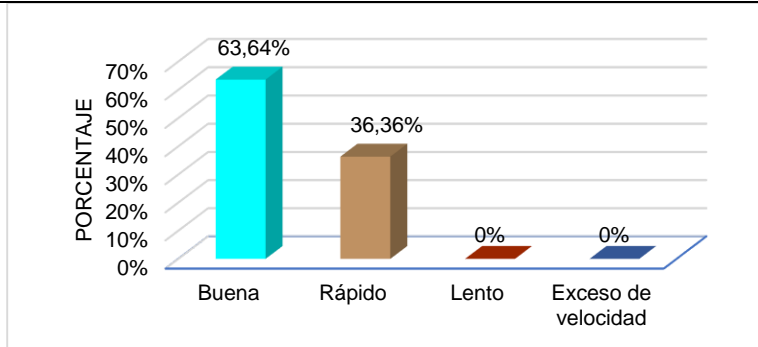
Gráfica 17. Comodidad del vehículo de traslado según los acompañantes y/o pacientes.



Fuente: esta investigación

En la estructura del servicio se tuvo en cuenta la comodidad del vehículo de traslado, se encontró que el 67.7% manifestaron que es cómodo, además el 24.2% confortables y el 8.1% incómodos. Los hallazgos del estudio son favorables porque la mayoría manifestaron que el servicio de ambulancias es cómodo y confortable.

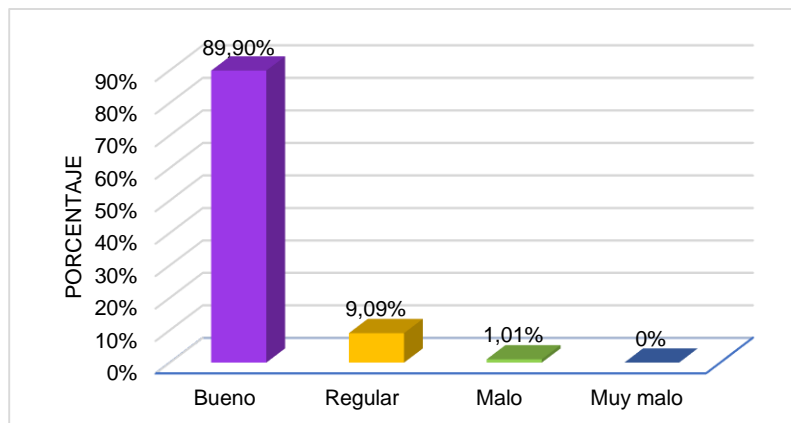
Gráfica 18. Valoración en cuanto a la velocidad de la ambulancia según los acompañantes y/o pacientes.



Fuente: esta investigación

En la estructura del servicio se tuvo en cuenta la velocidad de la ambulancia, al respecto se encontró que el 63.6% fue buena y el 36.4% fue rápido. Los datos anteriores indican que este servicio es favorable, porque les brinda la posibilidad de asistir a la remisión respectiva, favoreciendo la salud y bienestar de los pacientes que hacen uso del servicio.

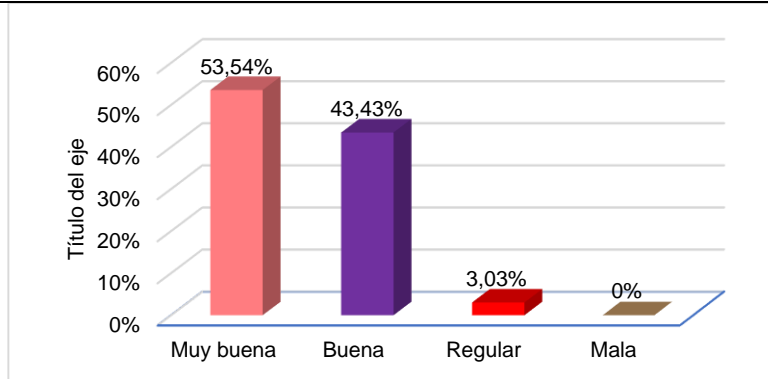
Gráfica 19. Valoración en cuanto a la limpieza de la ambulancia según los acompañantes y/o pacientes.



Fuente: esta investigación

En lo relacionado a la limpieza de la ambulancia, se encontró que el 89.9% fue valorado como bueno, el 9.1% regular y el 1.0% malo, los datos anteriores son favorables, debido a que se dispone de una instalación adecuada a las necesidades de los pacientes.

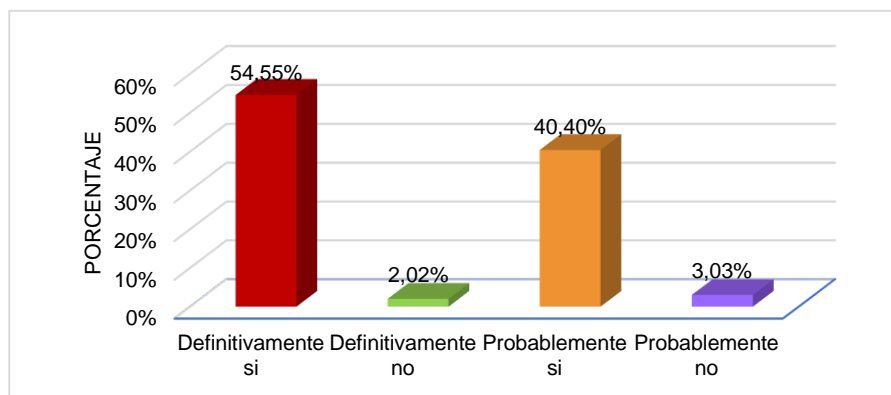
Gráfica 20. Calificación de la experiencia global respecto a los servicios de salud que han recibido, según los acompañantes y/o pacientes.



Fuente: esta investigación

En la gráfica anterior se hace referencia a la calificación de la experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido en la IPS Asistencia Médica del Sur, se encontró que el 53.5% fue muy buena, mientras que para el 43.4% buena y para el 3% fue regular. Los datos anteriores son positivos y contribuyen en pro de la atención que se brinda a los usuarios que hacen uso de este servicio.

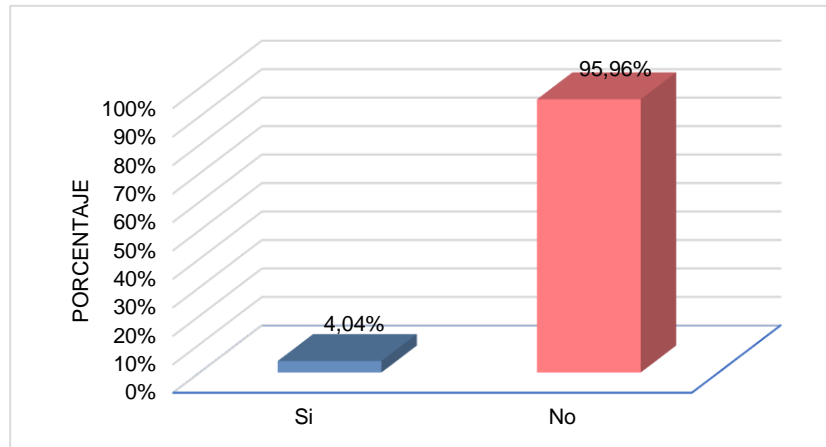
Gráfica 21. Recomendación a familiares y amigos el uso de esta IPS, según los acompañantes y/o pacientes.



Fuente: esta investigación

En lo relacionado a si recomendaría a sus familiares y amigos esta IPS, se encontró que el 54.5% definitivamente si, mientras que el 40.4% probablemente si, mientras que para el 2% definitivamente no y para el 3% probablemente no. Los hallazgos indican que la mayoría de los acompañantes y/o pacientes manifestaron favorabilidad por la atención que se brinda en dicha institución de salud.

Gráfica 22. Inconvenientes que retrasaron el traslado según los acompañantes y/o pacientes.



Fuente: esta investigación

Con relación a los inconvenientes que tuvieron en la vía, se encontró que el 96% no tuvo ningún inconveniente, mientras que el 4% si tuvieron alguna dificultad, lo que evidencia claramente que el servicio es adecuado y satisfactorio para los usuarios que hicieron uso de este servicio.

7. DISCUSIÓN

En el estudio se investigó sobre el nivel de satisfacción de los acompañantes y pacientes que recibieron atención en el servicio de ambulancia de la institución de salud Asistencia Médica del Sur IPS Ltda, en él se caracterizó a la muestra de estudio, se encontró que los pacientes se encuentran en edades de 61 y más años, además por personas de 18 a 20 años, predominando el género femenino, de estado civil solteros, bajos estratos socioeconómicos, de ocupación independientes.

Así mismo, se determinó la percepción del acompañante y pacientes respecto a la accesibilidad al servicio de ambulancia, donde se encontró que el tiempo fue más de 30 minutos, además el tiempo de salida es mayor de 30 minutos, tiempo que tarda en salir está representado en más de cinco horas, obteniéndose cumplimiento del traslado, lo anterior se hace referencia al estudio “percepción de la calidad de atención por el usuario de consulta externa del Centro de Salud Villa Candelaria”. En él se tuvo en cuenta las dimensiones de accesibilidad (tiempos de espera), se encontró que el tiempo de espera en general es prolongado. En el 90% de los casos supera los 30 minutos de tiempo, el 64% se quejaron de tiempos largos de espera” (9).

Analizando los aspectos mencionados es evidente que la accesibilidad en la mayoría de los casos está superando los 30 minutos, lo cual no se considera favorable, puesto que los tiempos de espera son altos, si se tiene en cuenta con los riesgos a los están expuestos se considera negativo, es decir, los dos estudios obtienen resultados desfavorables, porque los períodos de tiempo son muy extensos.

De la misma manera, se tomó en cuenta la percepción sobre la oportunidad, en cuanto al tiempo de la asignación se encontró que ésta es antes de dos días, además el tiempo de espera para la autorización fue más de 20 minutos y menor de los 20 minutos, donde el personal brindó atención en un período prudente, siendo éste favorable y que contribuye en la calidad de atención, por ello se hace referencia al estudio realizado en Manizales, en donde se concluye que “el 59% de los usuarios encuestados manifiestan que si están satisfechos con la atención recibida porque fue oportuna, el 37% No están satisfechos” (4). Los datos coinciden en la atención oportuna, por tal motivo se constituye en uno de los factores favorables para brindar la atención a los pacientes.

En la percepción sobre el trato digno, se encontró que la mayoría manifestaron favorabilidad en la atención por parte de los conductores, auxiliares y personal médico, en menor proporción fue desagradable, lo anterior coincide con los resultados del estudio realizado en el Centro de Salud Villa Candelaria, en donde

la satisfacción por el trato recibido fue del 73% de los encuestados” (9), lo anterior indica favorabilidad en la atención a los usuarios en donde la totalidad de ellos manifestaron ser bien atendidos, aunque un menor porcentaje presentó percepción desagradable frente al trato que le brindó el personal de salud.

De la misma manera, se identificó la información, la cual fue clara para la mayoría de las personas, además la calidad fue valorada como buena en un alto porcentaje, lo que indica favorabilidad en cuanto a la calidad de atención que se brindó a los usuarios, coincidiendo con el estudio titulado: “la calidad de atención brindada por el profesional de salud a los usuarios externos en el área de emergencia del Hospital San Vicente de Paul de Bogotá durante el periodo noviembre 2009 a agosto 2010”, donde el 57% restante admite que la calidad de atención es rápida y oportuna la atención los profesionales de salud lo hacen con la mayor calidad y calidez humana” (10), situación que se constituye favorable para la atención que se brindó a los usuarios.

Finalmente, se hace referencia a la estructura del servicio, se encontró favorabilidad del vehículo de traslado, siendo buena la velocidad de la ambulancia, así mismo la limpieza de la misma, por tal motivo se considera favorable, por ello recomendarían a sus familiares y amigos del servicio que se brinda en el servicio de ambulancias de Asistencia Médica del Sur IPS Ltda.

8. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

8.1. CONCLUSIONES

Las características sociodemográficas de los acompañantes y/o pacientes en la mayoría de los casos se encuentran en edades de 18 a 20 años y de 61 y más años, quienes pertenecen en predominio al género femenino, cuyo estado civil es solteros, casados y menor proporción unión libre, de estrato socioeconómicos bajos representado en el uno y dos, cuyas ocupaciones son independientes, desempeñándose en el comercio, oficios varios, entre otros, en menor proporción dependientes.

En la satisfacción de los usuarios, se tuvo en cuenta la accesibilidad, se encontró que la mayoría de los acompañantes y/o pacientes, manifestaron una atención favorable, ya que los períodos de tiempo son adecuados, permitiéndoles de esta manera asistir a las instituciones de salud para que les brinden la atención respectiva, cumpliéndose a cabalidad el traslado en la totalidad de las personas que intervinieron en el estudio.

La oportunidad en la atención a los acompañantes y/o pacientes, fue adecuada, ya que la mayoría de los casos la asignación de la cita y la atención para el traslado fue en un período adecuado, así como el tiempo para esperar la autorización, de igual manera el personal asignado atendió oportunamente para el traslado de los pacientes.

En la satisfacción del usuario se tuvo en cuenta la actitud y el trato que brinda el personal, el cual fue favorable, ya que las opiniones de los acompañantes y/o pacientes fueron agradable y muy agradable, en menor proporción manifestaron actitudes muy desagradables o desagradables, lo que indica claramente que existen aspectos positivos frente a este aspecto que es de vital importancia en la atención que se brinde a los usuarios que hacen uso de los traslados en ambulancia.

En la calidad en el servicio, se encontró aspectos positivos porque la mayoría de los acompañantes y/o pacientes valoraron como buena y excelente, con respecto a la atención durante el traslado, al llegar al lugar de remisión, el vehículo, lo que evidencian aspectos favorables en este aspecto que contribuyen a un adecuado proceso de atención en la Asistencia Médica del Sur Ltda.

En la estructura del servicio, se encontró aspectos positivos, puesto que el vehículo del traslado es cómodo, la velocidad y la limpieza del mismo es adecuada, por tal motivo se considera que la mayoría recomendaría a sus amigos o familiares, mientras que la mayoría no tuvieron inconvenientes para el traslado.

8.2. RECOMENDACIONES

Se recomienda que se generen información respecto a los tiempos de atención a los usuarios enfocados en la accesibilidad en la atención requerida, es importante informar y revisar los tiempos de respuesta de atención de acuerdo al servicio solicitado para contribuir en pro de mejorar la calidad de los usuarios que hacen uso de los servicios de ambulancia.

Se sugiere continuar con el adecuado seguimiento a los protocolos de mantenimiento de la estructura del servicio, para lograr un ambiente lo mas agradable posible dentro de la situación de enfermedad durante el traslado.

Se requiere brindar atención enfocada en lograr la satisfacción del usuario, para ello se debería fomentar el trato adecuado a los usuarios, capacitar a los usuarios sobre los derechos y deberes que tienen en la atención en salud.

8. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Zas B. La satisfacción como un indicador de excelencia en la calidad de servicio de salud. *Psicología científica*. 2002;; p. 1.
2. Sánchez Barrón LA. Satisfacción de los usuarios de consulta externa en una institución de seguridad social en Guadalupe, Nuevo León. *Universidades Asutónoma de Nuevo León*. 2012 Octubre ; 11(1).
3. Hernández L, González A, Villanueva C, García P, Ruiz M. Satisfacción de los pacientes atendidos en una consulta externa de medicina preventiva. *Elsevier*. 2010 Marzo - abril ; 25(2).
4. Orozco Bernal B. Nivel de satisfacción del usuario en el servicio de consulta externa del Hospital Departamental San José de Marulanda - Caldas E.S.E.. *Repositorio.ucm.edu*. 2011 Julio ; 1(1).
5. Burbano , Delgado A, Díaz D, Meza , Mora A, Morán C, et al. Calidad de la atención al usuario en el servicio de urgencias y consulta externa de la E.S.E. Hospital Alcides Jiménez de Puerto Caicedo Putumayo en el segundo semestre 2015. *Universidad Católica de Manizales*. 2015 Mayo; 1(1).
6. Milina Garduza LA, Rivera Barragán MdR. Percepción del cliente interno y externo sobre la calidad de los servicios en el Hospital General de Cárdenas, Tabasco, 2011. *Red de Revistas Científicas de América Latina, El Caribe, España y Portugal..* 2011 Mayo; 18(2).
7. Zabala. Nivel de satisfacción del paciente adulto mayor sobre el cuidado que brinda la enfermera en el servicio de Medicina del Hospital Nacional Dos de Mayo. *Universidad Nacional Mayor de San Marcos*. 2010 Agosto ; 1(1).
8. Morales M. Percepción de la calidad de atención por el usuario de consulta externa del Centro de Salud Villa Candelaria. *scielo.org*. 2009 Junio ; 1(1).
9. Cabascango , Villegas. la calidad de atención brindada por el profesional de salud a los usuarios externos en el área de emergencia del Hospital San Vicente de Paul de Bogotá durante el periodo noviembre 2009 a agosto 2010. 2010..
10. Urriago ML. Calidad de la atención en salud: percepción de los usuarios. 2010. *Hospital Universitario del Valle*.
11. Ministerio de Protección Social. Decreto 1011 de 2006. 2006. *Diario Oficial 46230*.
12. Presidencia de la República. Ley 100 de 1993. 1993. *Santafé de Bogotá*.

