VICERRECTORÍA ACADÉMICA

CENTRO INSTITUCIONAL DE INVESTIGACIÓN, PROYECCIÓN Y DESARROLLO

1. INFORMACIÓN GENERAL DEL PROYECTO

Título: **PERCEPCIÓN DE LOS USUARIOS DE LA CLÍNICA ROQUE ARMANDO LÓPEZ (RAL) RESPECTO A LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE SALUD Y ATENCIÓN BRINDADA EN EL SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA**

Investigadores:

LINA MARIA GÓMEZ CHAMORRO (Medica General)

ELIZABETH GÓMEZ GARCIA (Enfermera)

JHOAN MANUEL LÓPEZ VARGAS (Enfermero)

GERMÁN MALAGÓN NIETO (Enfermero)

Línea de Investigación: **CALIDAD EN LA PRESTACION DE LOS SERVICIOS DE SALUD**

Área de conocimiento a la que aplica: **INVESTIGACIÓN**

Programa de Posgrado al que se articula: **ADMINISTRACIÓN EN SALUD**

Lugar de Ejecución del Proyecto:

Ciudad: **SUPIA** Departamento: **CALDAS**

Duración del Proyecto (periodos académicos): **2**

2. RESUMEN

2.1 RESUMEN

Con frecuencia se escucha hablar de satisfacción del usuario al recibir servicios de salud, dado que es un punto importante que determina que los clientes externos deseen y busquen recibir servicios de salud en nuestras instituciones; por lo tanto con este trabajo se buscó determinar el grado de satisfacción del usuario atendido en la Clínica Roque Armando López, estableciendo las percepción que tiene los usuarios de los servicios prestados y posterior a esto se generen recomendaciones para mejorar los servicios ofertados en esta institución, dado que la calidad en la atención en salud ha evolucionado a pasos agigantados y más en los último años, lo cual exige que día a día, se creen mecanismos que busquen mejorar la atención brindada, con el fin de prestar servicios competitivos y de óptima calidad buscando de esta manera que los usuarios la reconozcan y la prefieran a la hora de necesitar servicios de salud.

Se realizó un estudio cuantitativa y descriptivo, el cual aplico una encuesta de satisfacción al usuario, a una muestra probabilista aleatoria simple (n:34) de usuarios atendidos en consulta externa medica general de la Clínica Roque Armando López.

En este estudio se evaluaron múltiples variables como elementos físicos, fiabilidad, oportunidad y capacidad de respuesta, seguridad del paciente y atención humanizada, las cuales determinan la calidad de atención que se están presentado a los usuarios de la Clínica Roque Armando López; de esta manera se determinó el grado actual de satisfacción de los usuarios, lo que permitió analizar cómo se estaba prestando el servicio y lo que esperaban los clientes externos al hacer uso de servicios en esta institución, lo cual genera la necesidad de generar recomendaciones para que la institución mejore la calidad en la prestación de servicios de salud ofertados en esta institución.

2.2. INTRODUCCIÓN

La atención al cliente en nuestro país se viene trabajando desde tiempo atrás, con la calidad de la atención en los servicio de salud, todo esto encaminado a la satisfacción y bienestar de todos y cada uno de los implicados, esto con el fin de regular los procesos económicos, administrativos, y asistenciales los cuales se ven afectados en la prestación del servicio por diferentes acontecimientos los cuales afectan la normal prestación.

Teniendo en cuenta la calidad de la prestación de los servicios de salud y sus variables se deben a las culturas de atención presentadas en las diferentes zonas de nuestro país, la horarios de atención cultura del cumplimiento y los diferentes horarios de atención que se brindan en las diferentes instituciones de salud son la causa principal del mal funcionamiento de los servicios la sobre oferta de las consultas y el poco personal profesional para la atención de las mismas, la sobrecarga laboral, la cual constituye parte fundamental en la calidad de atención.

Desde el contexto nacional hay un gran déficit de calidad de atención en los servicio de salud el cual está viendo afectada con las constantes consultas y re consultas a nivel de urgencias y por ende en consulta externa, colapsando los servicios y por ende una mala atención, por las interminables colas y tramites que hay para acceder a distintos servicios de salud a los cuales tiene derecho la población colombiana.

Este estudio se basó en la calidad e la atención brindada por los profesionales de la clínica Roque Armando López de la ciudad de Supia Caldas, la cual arrojo dificultades en la atención a los usuarios y grandes conclusiones, posibles soluciones a esta problemática identificada en el sitio de la investigación.

Por lo tanto la institución, debe preocuparse por brindar atenciones con calidad, y de esta manera mejorar la calidad de atención, logrando ser competitivos, que los clientes externos la prefieran como institución prestadora de servicio de salud y sean fieles a los servicios ofrecidos, lo cual la hace crecer y ser reconocida y elegida en la región. Por lo cual estudios como estos pueden mejorar la calidad de la atención, dado que observa, estudia y analiza, la calidad que desean los usuarios y la calidad de atención que están recibiendo, quienes desean y exigen servicios humanizados, con profesionales debidamente capacitados, lo cual debe impactar a los usuarios quienes están satisfechos al recibir servicios efectivos, eficaces, oportunos, eficientes, con conocimiento, ética y valores.

2.3. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

¿Cuál es la percepción de los usuarios de la clínica Roque Armando López (RAL) respecto a la prestación de los servicios de salud y atención brindada en el servicio de consulta externa?

2.4. JUSTIFICACIÓN

Se requiere conocer si en el servicio de consulta externa de la clínica Roque Armando López (RAL) la prestación de servicios de salud se enfoca en la satisfacción de los usuarios y cumplimiento de sus solicitudes, partiendo desde la primera impresión en el momento de ser atendido, hasta el cumplimiento pleno de sus necesidades, donde se tendrá en cuenta si fue atendido comedidamente, si el personal tanto administrativo como asistencial que lo atendió lo escucho y lo trato de buena manera, si queda satisfecho con el servicio prestado y se resolvieron sus necesidades y cumplimiento de lo solicitado por este, además si las condiciones de infraestructura son adecuadas para la atención esperada en el momento de acudir a dicho servicio.

Todo esto se pretende llevar a cabo mediante la aplicación de encuestas a usuarios atendidos en dicha clínica en los días donde hay más consultas médicas con el fin de abordar la mayor población posible, para poder medir la percepción de los usuarios en diferentes momentos de la atención, según la asignación de citas y horario establecido por la entidad. Partiendo de los resultados obtenidos, este trabajo investigativo brindara a la Clínica Roque Armando López (RAL) una percepción de los usuarios en el momento de acercarse al servicio de consulta externa, con el fin de indicar a la administración de la entidad recomendaciones y/o sugerencias dirigidas a superar las debilidades detectadas y mejorar la percepción en la atención de

los usuarios respecto al servicio de consulta externa, donde puedan analizar estrategias de mejora y a su vez contribuir con el alcance de lo establecido en la visión institucional.

Todo esto con el fin de que la clínica se caracterice por ser una institución que cuente con una adecuada infraestructura y se preocupe por la atención de los usuarios, prestando un servicio efectivo y oportuno partiendo de las necesidades de los mismos, cumpla satisfactoriamente con lo solicitado por el usuario, además cuente con un trato agradable y cortes tanto del personal administrativo como asistencial en el momento de tener contacto con los usuarios que se dirigen al servicio de consulta externa.

Aparte de esto para los integrantes del grupo es una experiencia enriquecedora en nuestra formación profesional como futuros administradores de la salud desarrollar este trabajo investigativo, ya que nos permite partiendo de investigaciones, consultas y entrevistas, entre otras; conocer más afondo los modelos de calidad usualmente usados e implementados en las empresas de la salud en Colombia.

Por otro lado consideramos que es una fuente adecuada de estudio e investigación que se está dejando para los estudiantes de la universidad católica de Manizales, interesados en conocer sobre este tema, con documentación actualizada como material de consulta para nuevas investigaciones.

3. OBJETIVOS

3.1. OBJETIVO GENERAL Identificar la percepción de los usuarios de la clínica Roque Armando Lópe
la prestación de los servicios de salud y atención brindada en el servicio de consulta externa.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS Analizar la percepción de los usuarios con relación a la seguridad en la
servicios de salud y atención humanizada con los clientes externos en la clínica Roque Armando Lo

Identificar las fortalezas, debilidades y amenazas en el servicio de consulta externa, en el momento
los servicios de salud de la clínica Roque Armando López.

Determinar el índice de satisfacción de los usuarios con respecto al trato que reciben por parte del p
clínica Roque Armando López en el servicio de consulta externa.

5. REFERENTE TEÓRICO

REFERENTE CONTEXTUAL

PRESENTACIÓN DE LA IPS ROQUE ARMANDO LÓPEZ

RESEÑA HISTORICA

La Clínica Roque Armando López fue fundada el 5 de mayo 2005, en el municipio de Supia. Se inicia como una IPS de baja complejidad hasta el año 2008 en el cual pasa a ser de mediana complejidad con cirugía general y gineco-obstetricia. Un año más tarde se incrementan las cirugías con otorrino, urología, oftalmología y ortopedia, igualmente se abre la sede de Riosucio con baja complejidad y fisioterapia.

En estos momentos esta como proyectos con documentación y próxima apertura la UCI sede Chinchiná, clínica médico quirúrgica en Manizales y unidades quirúrgicas en Pensilvania y Aguadas.

IMAGEN CORPORATIVA

"Cuidamos la Calidad de Vida"

El compromiso de la organización con la comunidad es el de prestar servicios dirigidos a proporcionar mayor bienestar a la comunidad; a través de la prestación eficiente de los servicios que ofrece; teniendo para ello como base fundamental el valor humano de sus colaboradores y la vinculación de profesionales altamente calificados orientando el quehacer diario con las políticas de seguridad para el paciente.

- **Misión**

Somos una IPS de primer y segundo nivel de atención que contribuye al mejoramiento de la calidad de vida de los usuarios; mediante la intervención de profesionales altamente calificados y la utilización de elementos e insumos de calidad. Todo ello orientado por una filosofía de compromiso con la seguridad del paciente basada en la ética humana, técnica y científica.

- **Visión**

Para el año 2020, la Clínica Roque Armando López, será una I.P.S líder en la atención de servicios de salud de primer y segundo nivel, con una amplia red de profesionales y alta calidad, que cuente con conocimientos actualizados en la ciencia médica y avanzados recursos técnicos, encaminados a brindar seguridad en la atención al paciente y a lograr una importante gestión social y una consolidación económica empresarial.

- **Credo**

- **Responsabilidad Social:** Asumimos las consecuencias de nuestras acciones, basadas en servicios de calidad, primando el valor de la vida.
- **Respeto:** Propendemos por tener relaciones armónicas con todos los actores con los que tenemos acuerdos. Hacemos debidamente nuestros procesos y cuidamos la vida.

- **Honestidad:** La trasparencia y la verdad hacen parte intrínseca del servicio en todas las áreas de la institución.

POLÍTICAS INSTITUCIONALES

- Calidad Institucional. Todas las actividades desarrolladas por la empresa estarán enmarcadas dentro de los estándares de calidad definidos para cada servicio. Los resultados insatisfactorios serán sometidos a análisis y ajuste para evitar su reincidencia.
- Usuarios y cliente interno satisfechos. Liderar con Entusiasmo Lealtad y Responsabilidad, un trabajo eficiente, honesto, con calidez y humanidad con nuestros usuarios.
- La institución se diferenciara en el medio por poseer un equipo de trabajo calificado y satisfecho, que tenga acceso a capacitación continuada con el fin de fortalecer las competencias y subsanar falencias detectadas en los diferentes procesos de calidad definidos por la IPS.
- Gerencia Participativa. Participación activa y positiva de todos los miembros del equipo de trabajo, defendiendo los valores, principios y permitiendo el cumplimiento de las políticas institucionales, garantizando su permanencia, desarrollo y posicionamiento.
- Trabajo en equipo: El trabajo en equipo y la coordinación entre las distintas personas y procesos de la IPS para potenciar la sinergia y la fuerza del equipo humano.
- Equidad: La aplicación de las normas y reglamentos será igual para todos los colaboradores y las que correspondan a los usuarios en igual sentido sin distinción de ningún tipo.
- Apuesta por la innovación: Implica una actitud proactiva ante el cambio para el mejoramiento continuo, abarcando aspectos como la formación permanente, la gestión del conocimiento desarrollo tecnológico.

VALORES Y PRINCIPIOS

- ✓ **Actividad centrada en el paciente:** Es la orientación fundamental de la IPS y hace referencia a centrar nuestros servicios en las necesidades y expectativas del cliente externo tanto desde el punto de vista técnico, como de información y trato.
- ✓ **Respeto mutuo:** Respeto personal y profesional entre las personas de la IPS independientemente de la profesión o las características individuales de cada persona.

- ✓ **Comunicación abierta:** La posibilidad y necesidad de comunicarnos de una forma abierta y honesta entre las personas y los diferentes estamentos de la IPS.
- ✓ **Eficiencia:** Buscando la mejor aplicación del talento humano y de los recursos administrativos, tecnológicos, financieros; con criterios de rentabilidad social y económica.
- ✓ **Eficacia:** Garantizando la satisfacción del usuario a través de la solución de problemas de salud acorde con la capacidad institucional.

PORFATOLIO DE SERVIOS

En la IPS Clínica Roque Armando López, se tiene contratación con AIC (asociación indígena de Cauca), Mallamas, SOS, nueva EPS, Caprecom, Asmetsalud y salud vida.

Se tiene una capitación de 8000 usuarios en baja complejidad y de 100.000 en mediana complejidad.

Se atienden en promedio 32 consultas médicas generales por día, 26 días al mes. Su horario de atención es de lunes a sábado de 8 am a 1 pm y 2 pm a 6 pm; con mayor número de consultas los días lunes.

Se realizan en promedio 120 cirugías cada mes por médicos especialistas.

La clínica cuenta con los servicios de;

1. Consulta médica general
2. Programas de prevención y promoción
3. Consulta médica especializada
4. Pequeña cirugía, sala de procedimientos menores.
5. Quirófanos
6. Laboratorio clínico
7. Odontología
8. Farmacia.
9. Ecografías gineco-obstétricas
10. Fisioterapia
11. Enfermería.

MARCO LEGAL

"En el artículo publicado por el ICONTEC sobre el Sistema Único de Acreditación en salud se relata brevemente la historia y cambios por los cuales ha pasado el sistema de calidad en Colombia. (Duque, 2007) (Malagón, Galán, & Poton, 2006). En el citado documento se menciona cómo el Sistema Nacional de Salud vigente en 1975, el cual se encontraba dividido en tres subsistemas (salud pública, los seguros sociales y el subsistema privado de servicios), fue modificado debido a que presentaba inconsistencias, caracterizadas por su gran ineficiencia administrativa por parte del Ministerio de Salud, sin tener gran participación los entes territoriales.

Con la aprobación de la Constitución Política en el año de 1991, en el artículo 48 se estableció que la calidad es un mandato, expresándose de esta manera (Duque, 2007): La seguridad social es un servicio público de carácter obligatorio, prestado bajo la dirección, coordinación y control del Estado, que aplica los principios de descentralización, universalidad, solidaridad, equidad, eficiencia y calidad que debe tener el servicio de salud en Colombia." (Constitución Política de Colombia, 1991)" (22).

Diferentes referentes normativos o legales han marcado hitos en el área de calidad de salud, los cuales dan las bases para implementar mecanismos que permitan establecer estándares de eficiencia, eficacia y efectividad, en la prestación de los servicios de salud. Además de esto, los referentes legales nos dan bases para generar un proceso de retroalimentación, con el fin de cada día se tenga un mejoramiento continuo en la calidad los servicios prestados a nuestros usuarios.

"La Ley 100 de 1993 (23) por la cual se estableció el Sistema General de Seguridad Social en Salud para Colombia, se refiere a la calidad en los siguientes artículos;

- ✓ ***ARTÍCULO 48:*** *La Seguridad Social es un servicio público de carácter obligatorio que se prestará bajo la dirección, coordinación y control del Estado, en sujeción a los principios de eficiencia, universalidad y solidaridad, en los términos que establezca la Ley. (23)*

- ✓ ***ARTÍCULO 49:*** *La atención de la salud y el saneamiento ambiental son servicios públicos a cargo del Estado. Se garantiza a todas las personas el acceso a los servicios de promoción, protección y recuperación de la salud. (23)*

- ✓ ***ARTÍCULO 189:*** *Corresponde al Presidente de la república como Jefe de Estado, Jefe del Gobierno y Suprema Autoridad Administrativa: Numeral 11 Ejercer la potestad reglamentaria, mediante la expedición de los decretos, resoluciones y órdenes necesarios para la cumplida ejecución de las leyes". (23)*

La Ley 100 fomenta en los prestadores de servicios de salud el mejoramiento de la infraestructura y la introducción de instrumentos de gestión como el sistema de costos, la auditoría médica y el control de calidad.

"CAPÍTULO I. PRINCIPIOS GENERALES

- ✓ ***ARTÍCULO 1o. SISTEMA DE SEGURIDAD SOCIAL INTEGRAL****. El sistema de seguridad social integral tiene por objeto garantizar los derechos irrenunciables de la persona y la*

comunidad para obtener la calidad de vida acorde con la dignidad humana, mediante la protección de las contingencias que la afecten.

El sistema comprende las obligaciones del estado y la sociedad, las instituciones y los recursos destinados a garantizar la cobertura de las prestaciones de carácter económico, de salud y servicios complementarios, materia de esta Ley, u otras que se incorporen normativamente en el futuro.

- ✓ ***ARTÍCULO 2o. PRINCIPIOS.*** *El servicio público esencial de seguridad social se prestará con sujeción a los principios de eficiencia, universalidad, solidaridad, integralidad, unidad y participación;*

a. EFICIENCIA: *Es la mejor utilización social y económica de los recursos administrativos, técnicos y financieros disponibles para que los beneficios a que da derecho la seguridad social sean prestados en forma adecuada, oportuna y suficiente.*

b. UNIVERSALIDAD: *Es la garantía de la protección para todas las personas, sin ninguna discriminación, en todas las etapas de la vida.*

c. SOLIDARIDAD: *Es la práctica de la mutua ayuda entre las personas, las generaciones, los sectores económicos, las regiones y las comunidades bajo el principio del más fuerte hacia el más débil. Es deber del Estado garantizar la solidaridad en el régimen de Seguridad Social mediante su participación, control y dirección del mismo. Los recursos provenientes del erario público en el Sistema de Seguridad se aplicarán siempre a los grupos de población más vulnerables.*

d. INTEGRALIDAD: *Es la cobertura de todas las contingencias que afectan la salud, la capacidad económica y en general las condiciones de vida de toda la población. Para este efecto cada quien contribuirá según su capacidad y recibirá lo necesario para atender sus contingencias amparadas por esta Ley.*

e. UNIDAD: *Es la articulación de políticas, instituciones, regímenes, procedimientos y prestaciones para alcanzar los fines de la seguridad social.*

f. PARTICIPACIÓN: *Es la intervención de la comunidad a través de los beneficiarios de la seguridad social en la organización, control, gestión y fiscalización de las instituciones y del sistema en su conjunto.*

- ✓ ***ARTÍCULO 152:*** *Los objetivos del sistema general de seguridad social en salud son regular el servicio público esencial de salud y crear condiciones de acceso de toda la población al servicio en todos los niveles de atención.*
- ✓ ***ARTÍCULO 153:*** *Determina como reglas del servicio público de salud y aval de los derechos de los usuarios la equidad, obligatoriedad, protección integral, participación social, calidad y libre escogencia de los servicios y propone mecanismos de control que garanticen su cumplimiento.*
- ✓ ***ARTÍCULO 185:*** *Este artículo hace referencia a la autonomía administrativa, técnica y financiera, funciones a realizar y principios básicos de calidad y eficiencia que deben cumplir las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud dentro del Sistema General de Seguridad Social en Salud.*
- ✓ ***ARTÍCULO 186:*** *Del Sistema de Acreditación. El Gobierno Nacional propiciará la conformación de un sistema de acreditación de las Instituciones Prestadoras de Servicios*

de Salud, para brindar información a los usuarios sobre su calidad y promover su mejoramiento.

- ✓ **ARTÍCULO 199:** Información de los Usuarios. El Ministerio de Salud definirá normas de calidad y satisfacción del usuario.
- ✓ **ARTICULO 227:** Control y Evaluación de la Calidad del Servicio de Salud. Es facultad del Gobierno Nacional expedir las normas relativas a la organización de un sistema obligatorio de garantía de Calidad de la atención de salud, incluyendo la auditoría médica de obligatorio desarrollo de las Entidades Promotoras de Salud, con el objeto de garantizar la adecuada calidad en la prestación de los servicios."(23)

"DECRETO 1011 DE 2006

Por el cual se establece el Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad de la Atención de Salud del Sistema General de Seguridad Social en Salud.

- ✓ **ARTÍCULO 1:** El Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad de la Atención de Salud del Sistema General de Seguridad Social en Salud, aplicará a los Prestadores de servicios de Salud, las Entidades Promotoras de Salud, las Administradoras del Régimen Subsidiado, las Entidades Adaptadas, las Empresas de Medicina Prepagada y a las Entidades Departamentales, Distritales y Municipales de Salud.

- ✓ **ARTICULO 2: Establece las siguientes definiciones;**

1. **Atención de salud:** Se define como el conjunto de servicios que se prestan al usuario en el marco de los procesos propios del aseguramiento, así como de las actividades, procedimientos e intervenciones asistenciales en las fases de promoción y prevención, diagnóstico, tratamiento y rehabilitación que se restan a toda la población.
2. **Auditoria para el mejoramiento de la calidad de la atención de salud:** Es el mecanismo sistemático y continúo de evaluación y mejoramiento de la calidad observada respecto de la calidad esperada de la atención de salud que reciben los usuarios.
3. **Calidad de la atención de salud:** Se entiende como la provisión de servicios de salud a los usuarios individuales y colectivos de manera accesible y equitativa, a través de un nivel profesional óptimo, teniendo en cuenta el balance entre beneficios, riesgos y costos, con el propósito de lograr la adhesión y satisfacción de dichos usuarios.
4. **Condiciones de capacidad tecnológica y científica:** Son los requisitos básicos de estructura y de procesos que deben cumplir los Prestadores de Servicios de Salud por cada uno de los servicios que prestan y que se consideran suficientes y necesarios para reducir los principales riesgos que amenazan la vida o la salud de los usuarios en el marco de la prestación del servicio de salud.
5. **Empresas Administradoras de Planes de Beneficios, EAPB:** Se consideran como tales, las Entidades Promotoras de Salud del Régimen Contributivo y del Régimen Subsidiado (Administradoras del Régimen Subsidiado), Entidades Adaptadas y Empresas de Medicina Prepagada.
6. **Prestadores de Servicios de Salud:** Incluye, las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud, los Profesionales Independientes de Salud y los Servicios de Transporte Especial de Pacientes.
7. **Profesional independiente:** Es toda persona natural egresada de un programa de educación superior de ciencias de la salud de conformidad con la Ley 30 de 1992 o las normas que la modifiquen, adicionen o sustituyan, con facultades para actuar de manera

autónoma en la prestación del servicio de salud para lo cual podrá contar con personal de apoyo de los niveles de formación técnico y/o auxiliar.

Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad de Atención en Salud del Sistema General de Seguridad Social en Salud, SOGCS. Es el conjunto de instituciones, normas, requisitos, mecanismos y procesos deliberados y sistemáticos que desarrolla el sector salud para generar, mantener y mejorar la calidad de los servicios de salud en el país.

8. ***Unidad sectorial de normalización en salud:*** *Es una instancia técnica para la investigación, definición, análisis y concertación de normas técnicas y estándares de calidad de la atención de salud, autorizada por el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo. Los estándares de calidad propuestos por esta Unidad se considerarán recomendaciones técnicas de voluntaria aplicación por los actores del Sistema Obligatorio de Garantía de la Calidad de la Atención de Salud del Sistema General de Seguridad Social en Salud, los cuales podrán ser adoptados mediante acto administrativo por el Ministerio de la Protección Social, en cuyo caso tendrán el grado de obligatoriedad que este defina.*

- ✓ ***ARTICULO 3:*** *Enuncia que las acciones del SOGCS se orientan a la mejora de los resultados de la atención en salud, centrados en el usuario y van más allá de la verificación de la existencia de estructura o de la documentación de procesos, los cuales solo constituyen prerrequisito para alcanzar los mencionados resultados.*

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

A. ***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.*

B. ***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.*

C. ***Seguridad:*** *Es el conjunto de elementos estructurales, procesos, instrumentos y metodologías basadas en evidencias científicamente probadas que propenden por minimizar el riesgo de sufrir un evento adverso en el proceso de atención de salud o de mitigar sus consecuencias.*

D. ***Pertinencia:*** *Es el grado en el cual los usuarios obtienen los servicios que requieren, con la mejor utilización de los recursos de acuerdo con la evidencia científica y sus efectos secundarios son menores que los beneficios potenciales.*

E. ***Continuidad:*** *Es el grado en el cual los usuarios reciben las intervenciones requeridas, mediante una secuencia lógica y racional de actividades, basada en el conocimiento científico.*

- ✓ ***ARTICULO 4:*** *El Sistema Obligatorio de Garantía de la Calidad en Salud tiene los siguientes componentes:*
  1. *El Sistema Único de Habilitación*
  2. *La Auditoría para el Mejoramiento de la Calidad de la Atención de Salud.*
  3. *El Sistema único de Acreditación.*
  4. *El Sistema de Información para la Calidad"(23)*

"RESOLUCIÓN 1446 Del 2006 *(24):* ***EL SISTEMA DE INFORMACIÓN PARA LA CALIDAD***

Por la cual se define el Sistema de Información para la Calidad y se adoptan los indicadores de monitoria del Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad de la atención en salud.

- ✓ ***ARTÍCULO 1º. OBJETO:*** *La presente resolución tiene por objeto definir y establecer las condiciones y procedimientos para disponer de la información que permita;*

1. *Realizar el seguimiento y evaluación de la gestión de la calidad de la atención en salud en el Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad de la Atención en Salud.*
2. *Brindar información a los usuarios para elegir libremente con base a la calidad de los servicios, de manera que puedan tomar dediciones informadas en el momento de ejercer los derechos que para ellos contempla el Sistema General de Seguridad Social en Salud".(24)*

5.1 ANTECEDENTES

"Acercarse a la construcción de un concepto de calidad en salud debe partir de reconocer la subjetividad propia de factores culturales, sociales, políticos y económicos; por tal causa, generar una definición que sea aceptada universalmente, puede llegar a convertirse en una meta utópica. Para lograr un acercamiento a dicho concepto, se realizó una revisión histórica del concepto de calidad, el cual tiene su origen en la producción industrial y solo a partir de las últimas décadas del siglo XX, empezó a ser incorporado en el sector servicios, cuando viene a ser adoptado y adaptado a la prestación de servicios de salud."(1)

El concepto de calidad en el mundo puede ser tan antiguo como la existencia del ser humano, donde en la mayoría de casos no se conoce su origen ni de donde sale, pero cada vez se convierte en un tema importante para la sociedad, y las empresas en general, buscando siempre evolucionar de acuerdo a las normas y leyes establecidas en cada país, con el propósito de mejorar los productos y servicios ofertados en cada campo, en este caso puntual en el campo de salud. Vale aclarar además que para el cumplimiento y mejora de los productos y servicios en cualquier empresa es necesario estar siempre comprometidos con la actividad empresarial para la cual estamos trabajando, ya que la eficiente productividad de los trabajadores hace que los productos sean apetecidos por su calidad y cumplimiento de las necesidades de los usuarios, donde la perspectiva que se tiene sobre el producto sea resuelta en el momento de adquirirlo.

El interés marcado por cada empresa referente al concepto de calidad, sin conocer claramente su significado ha llevado a cometer muchos errores a través de la historia, ya que el concepto para muchos historiadores puede ser cambiante dependiendo del campo o de la situación donde se quiere aplicar.

"En los Estados Unidos de Norteamérica las acciones para evaluar y mejorar la calidad de la atención médica se iniciaron a principios del siglo XX de manera aislada por médicos e instituciones privadas. En 1917 el Colegio Americano de Cirujanos inició la evaluación directa de los hospitales para lo que crearon el manual de " Estándares Mínimos para Hospitales " que se aplicó a 692 hospitales, de los cuales solamente 89 cumplieron los requerimientos" (2)

Estas acciones en su momento pudieron ser muy objetivas y necesarias para que las instituciones de salud prestaran servicios más apropiados hacia cada

usuario, además dando cumplimiento por llamarlo de alguna manera a los requerimientos mínimos para que los usuarios pudieran acceder a los servicios de salud con seguridad y cumplimiento de sus expectativas. Donde podemos evidenciar que un alto porcentaje no cumplió con lo mínimo exigido para poder operar en el mercado, algo relacionado está pasando con las instituciones de salud con las que contamos hoy en día, no solo es tener una institución constituida, respaldada con miles de papeles sino cumplir con lo reglamentario según normas, leyes y decretos en este caso a nivel Colombia, siempre con miras al usuario procurando que se cumplan sus expectativas y quede satisfecho con lo requerido en el momento que solicita un servicio.
En la gran mayoría de países a nivel mundial se está hablando de cumplimiento de requerimientos mínimos para poder operar en el mercado, con el fin de poder ser certificados y prestar los servicios plenos dando cumplimiento a lo exigido, según las necesidades de los usuarios, donde el no cumplimiento de estas puede llegar a implicar multas, problemas judiciales o hasta cierre de las instituciones convirtiéndose en grandes pérdidas económicas para la institución implicada.

Según *"Avedis Donabedian, quien en su artículo publicado en 1966 introdujo los conceptos de Estructura - Proceso y Resultado, que aún hoy constituyen el paradigma dominante al momento de evaluar la calidad de la atención en salud" (2).*

Desde la perspectiva teórica de Avedis Donabedian (1966) con relación a la estructura, proceso y resultado, se ha permitido medir el cumplimiento de metas establecidas y trazadas por cada institución de salud, con el fin de medir si las entidades de salud desde la parte operativa cumplen específicamente con lo propuesto en el momento de ser habilitadas para prestar los servicios de salud, y así poder verificar el impacto que puede tener la prestación de lo ofertado relacionado con las necesidades de los usuarios en el momento de solicitar un servicio.

"Donabedian (1990) define la calidad de atención como aquella que proporciona al usuario el máximo y más completo bienestar después de valorar el balance de ganancias y pérdidas que pueden acompañar el proceso en todas sus partes. Menciona tres componentes de la calidad asistencial: la atención técnica, el manejo de la relación interpersonal, y el ambiente en el que se lleva a cabo el proceso de atención" (1).

Según la óptica de Donabedian en cuanto la calidad desde el usuario podemos aportar que es en el momento que le prestamos la atención al usuario donde medimos las necesidades por las cuales este solicita un servicio de salud, la intención clara en cuanto el contacto con el usuario en los servicios de salud, es tener una ganancia y medir las perdidas; ganancias donde brindamos un acorde servicio y cumplimos en lo posible con las perspectivas de los usuarios en cuento lo esperado en la atención y perdidas donde estamos a la merced del usuario en cuento la evaluación por llamarlo

de alguna manera posterior a brindar los servicios, donde se mide si el usuario queda satisfecho y si cumple sus perspectivas de atención y resolución de necesidades asistenciales, donde no solo se tiene en cuenta que se prestaron los servicios sino también entran a jugar varias partes en este proceso como lo son los componentes de calidad que menciona Donabedian, donde la parte tecnológica es de vital importancia ya que se procura que los equipos y demás utensilios necesarios para la atención sean acordes y de buena calidad respecto a las necesidades del usuario, desde un equipo de órganos hasta los equipos de cómputo y sus diferentes software, desde la calidad humana con que se brinde la atención hasta el adecuado entendimiento respecto al usuario de sus patologías, tratamientos a seguir y próximas consultas, desde el tipo de sitio donde este atendiendo el usuario hasta un lugar donde él se sienta cómodo y satisfecho porque le prestaron la atención adecuada, lo atendieron con calidad humana y el sitio de atención fue agradable, es allí donde medimos la verdadera calidad en cuanto la perspectiva de los usuarios relacionada con el conjunto de procesos para dar cumplimiento a una adecuada atención y satisfacción del usuario respecto a sus necesidades en general cuando acude a los servicios de salud.

"En 1992 la Organización Panamericana de la Salud (OPS) inició un proyecto para fomentar la certificación de organizaciones de salud en América Latina y el Caribe, con este fin se diseñó el Manual de Acreditación OPS que tomó en cuenta la situación real de los hospitales latinoamericanos, principalmente en cuanto al número de camas y su operación, comparada con los grandes hospitales de países desarrollados."(3)

Es aquí donde las organizaciones mundiales quieren brindar un grano de arena por llamarlo de alguna manera al proceso de calidad en la atención de los usuarios en todos los hospitales del mundo con la firme intención que se hable un mismo idioma respecto a la calidad en la atención, se tomaron instituciones como pruebas piloto con el fin de verificar que la idea no estaba tan errada y que los demás entes gubernamentales se dieran cuenta que si era posible la medición de la calidad en la instituciones de salud basados en los servicios prestados a los usuarios. Aunque la prueba era un poco aislada por muchos entes gubernamentales no paso a un segundo plano ya que las comparaciones con los demás países donde se realizó esta prueba brindo grandes resultados, los entes gubernamentales del mundo al igual que muchas instituciones de salud no dejaron pasar por alto estas comparaciones y grandes resultados que quisieron adoptar algunas de estas para ser aplicadas a varias instituciones de salud en el mundo.

Con base en esto se considera que a pesar de que el mundo ha evolucionado y que cada día crecen más los conceptos y definiciones de algunos términos que cada quien lo adopta según sus necesidades, se piensa que la calidad sigue evolucionando a la par con las sociedades del mundo, con presencia

aun de algunas teorías antiguas que complementan y contribuyen al mejoramiento de esta; desde todas las perspectivas sin dejar de lado su principal objetivo brindar o prestar servicios de salud con adecuada calidad desde todas las dimensiones necesarias para satisfacer a los usuarios.

Se debe ser conscientes que la calidad a la que se quiere llegar no solo se basa en que las instituciones de salud estén certificadas y mostrar en papeles que se cumple con lo solicitado por la ley, sino preocuparnos por que los profesionales estén altamente capacitados para prestar un servicio desde lo profesional hasta lo humanizado, que las entidades cumplan con lo reglamentario y básico como lo es una adecuada infraestructura, que el personal tanto administrativo como asistencial brinde adecuadamente los servicios requeridos, con calidad humana, identificar oportunamente aquellos eventos adversos que generan no inconformidades, que se cumpla oportuna y claramente con lo requerido por la ley y entes territoriales con el fin de evitar multas, problemas judiciales y hasta cierres definitivos de las instituciones de salud, entre otras.

La calidad con el pasar del tiempo seguirá siendo un concepto a tener en cuenta en el momento de realizar y desarrollar diferentes programas y actividades relacionadas con el servicio al cliente, donde nunca se podrá perder su objetivo, el usuario como principal medida de satisfacción, con el fin de brindar cumplimiento a sus necesidades, las cuales son el propósito de la calidad en las instituciones de salud.

"Este proceso investigativo de la universidad del Valle se realizó con el fin de obtener conceptos que los beneficiaran para mejorar la atención en sus instituciones. Este es un estudio de tipo exploratorio-descriptivo, que empleó métodos y técnicas cuantitativas y cualitativas, las cuales permitieron identificar las percepciones de una muestra representativa de usuarios atendidos en el HUV, entre el 2009 y el 2010, sobre la calidad de la atención en salud recibida en esta institución. Se tuvo en cuenta variables como: los trámites, la relación con el personal administrativo y asistencial, la infraestructura administrativa, la oportunidad, las capacidades, los conocimientos o habilidades del personal asistencial, las condiciones de la infraestructura, la dotación técnica, tiempos de espera para atención y recepción de servicios y el resultado o el impacto en el estado de salud. Entre los resultados encontraron que la relación interpersonal, es uno de los factores que más influyen en la calidad de la atención, la relación del médico con el paciente genera confianza, credibilidad y una adhesión del paciente al tratamiento y a los servicios de salud, obteniendo de esta manera resultados positivos en la salud de las personas. Adicionalmente se evaluaron diferentes dimensiones como lo son elementos tangibles (apariencia), fiabilidad (desempeño confiable y preciso), capacidad de respuesta, seguridad y empatía, evidenciándose que todas son muy similares y de gran importancia para una atención con calidad. Concluyeron el estudio con la evaluación cualitativa la cual se basó en el aspecto físico y aspecto de relaciones interpersonales, y los usuarios concluyeron que estas dos son igual de importantes y significativas a la hora de recibir una atención con calidad". (4)

Según lo anteriormente descrito, la calidad de la atención es una reocupación que tienen todas las instituciones de salud, entre ellas el HUV, por eso se genera este tipo de estudios, encontrándose que la calidad no se basa en solo

una dimensión, sino que ella depende de muchos elementos como son estructura física de la institución, relaciones humanas, conocimientos, seguridad, entre otros, todos igual de importantes para el usuario quien desea y exige servicios con calidad.

"Calidad de la atención de la salud desde la perspectiva del paciente Investigación Análisis de los resultados de una encuesta realizada en centros de atención primaria del ámbito público y la atención de buena calidad, lo que puede ser englobado en el concepto de equidad (Mattioli, 2011)".(5)

"La perspectiva de los usuarios es también recuperada como un elemento central por la perspectiva de la garantía de la calidad desde la cual se busca obtener información y en función de esta información reajustar los procesos de la atención en la salud como dice Donabedian 2001. En este sentido el autor define diferentes roles asumidos por el paciente respecto de la calidad: son definidores de la misma, evaluadores, informantes, coproductores de la atención, trabajando con los profesionales con capacidad de ser reformadores de la atención médica."(5)

Este estudio de la doctora Mercedez Alurenza del 2012, enfoca la perspectiva del usuario en la experiencia obtenida después de una consulta médica y contacto con el personal de salud de la institución sin discriminar si era pública o privada.

"En el instrumento utilizado seleccionaron aspectos de la atención, así mismo en este trabajo fue diseñado un indicador de insatisfacción global ponderada, con los respectivos indicadores de inaceptabilidad e importancia de cada uno de los aspectos tanto médicos, de enfermería, instalaciones, trato del personal administrativo, médico especialista y turnos".(5)

Esto implica que el instrumento brindo un análisis amplio de la percepción del usuario ante la atención.

- La experiencia descriptiva da la posibilidad de abordar el trabajo en la mejora de la calidad utilizando un instrumento que se base en la perspectiva del paciente.
- La herramienta empleada ha demostrado la viabilidad de su utilización en contexto complejo como las que caracterizan a la atención de la salud.

Es un estudio de la relación entre la atención médica, que busca restaurar, mantener y/o fomentar los estados saludables y la evaluación que las personas realizan sobre su propia circunstancia en el encuentro con las instituciones de salud, para comprender algunas de las necesidades de ciertos grupos de población.

"La importancia de medir la satisfacción, este concepto se da por razón de que las organizaciones mundiales como la OCDE,2 las Naciones Unidas,3 la CEPAL,4 el BID,5 así como organismos nacionales como el INEGI6 y el Foro Consultivo Científico y Tecnológico, el Conacyt, universidades públicas y privadas, han llevado a medir "el progreso real cuando además de los indicadores y objetivos como el PIB, se consideran factores que se relacionan con el bienestar individual, y se enfocan a la manera como las personas experimentan y valoran ciertos fenómenos, entre ellos el empleo, la educación y la atención a la salud." (6)

El estudio tiene como reto conceptual la definición de la noción de satisfacción; *"el diseño metodológico tanto cuantitativo como cualitativo, resulta importante explicar conceptos clave como: percepciones, preocupaciones, experiencias y expectativas, evaluación, reflexión, relato y cursos de acción, entre otros, para comprender los procesos cognitivos y afectivos que tienen lugar al considerar el bienestar personal y la satisfacción"(6)*, el proceso metodológico se basa en definir estos conceptos describiendo al usuario o cliente en su calidad de vida y su grado de satisfacción con la propia vida tratando de determinar la definición de satisfacción para una población.

En este estudio aplican encuestas las cuales se plantean por medio del análisis de la información cualitativa que posibilita la profundización y el descubrimiento de la vida del paciente y sus necesidades las cuales permite generalizarlas;
En el estudio *"que miden la satisfacción de los usuarios de los servicios de salud en instituciones públicas. Se enfoca en las expectativas y experiencias de los pacientes y sus acompañantes al contacto con las instituciones públicas que brindan atención médica."(6),*

Este estudio le dio:

1. *"El enfoque cualitativo en la trayectoria de pacientes/acompañantes, a través del sistema de salud mexicano: La investigación reveló que el proceso adaptativo se inició, para nuestros usuarios, tiempo atrás, cuando las primeras señales de que algo fuera de lugar ocurría en sus cuerpos. Este acomodo no se instituyó cuando ingresaron a los servicios de los diversos hospitales y fueron entrevistados." (6)*

Mencionan que los individuos experimentan el bienestar subjetivo en varios conceptos como metas alcanzadas, imposibles y no alcanzadas, esto marca una satisfacción instantánea o a largo plazo.

2. *"El enfoque cuantitativo en expectativas, experiencias y factores socio demográficos asociados a la satisfacción con la atención: El modelo logístico múltiple se ajustó a una población total estimada de 1738 usuarios que acudieron a consulta, En esta sección se explora una partición de la población de estudio en grupos, de acuerdo a la medida en que sus expectativas fueron alcanzadas por sus experiencias. Cuando el trato que recibieron los usuarios por parte del personal del hospital fue muy bueno y la probabilidad de que se sintieran muy satisfechos con la atención recibida. Las encuestas para evaluar la experiencia de los pacientes en la atención, así como las entrevistas a profundidad, son mecanismos que permiten acercarse a las necesidades humanas, no solo para mejorar el Sistema de Salud, sino para lograr que la calidad de vida del paciente mejore".(6)*

Este enfoque nos demuestra que aplicar una encuesta de expectativas y percepción de los usuarios nos puede indicar una satisfacción real de la atención.

"Este estudio nace de la necesidad de interés en el tema de calidad de atención en salud en Chile, dado que este es un tema que cada día tiene más interés, por parte de los pacientes porque quieren participar activamente y de las empresas para mejorar la calidad de atención, basándose no solo en las exigencias de las instituciones, sino también en la necesidad de satisfacer las necesidades, expectativas, experiencias y el resultado final que se tiene en los paciente.

Se utilizó la técnica de investigación Delphi, la cual consiste en recoger por medio de cuestionarios, opiniones de un grupo de expertos, analizan y nuevamente se pasan los cuestionarios con los resultados obtenidos para que puedan modificar su opinión si lo estiman conveniente. Esto se repite en múltiples ocasiones, hasta llegar a un consenso en las respuestas, con el fin aprovechar sinergia de debate y se espera obtener un consenso de ideas respecto al tema estudiado. Después se aplican las encuestas a los pacientes, quienes evalúan y dan una puntuación a través de una escala, señalando los atributos que más influyen en una atención satisfactoria, y los que obtienen mayor valor son elementos claves en este tema".(7)

Se piensa que este método de investigación, "delfhi", es una buena propuesta, para la evaluación de calidad en la salud, que tiene un gran punto a favor como es la participación de expertos en el tema, quienes llegan a un acuerdo al evaluar en múltiples ocasiones, las variables estudiadas, las cuales posteriormente serán aplicadas a una población especifica.

"Este es un estudio cualitativo, que se aplicó a tres instituciones de salud en Medellín, en cual se buscaba comprender la percepción de los usuarios sobre la calidad de atención. Los datos se obtuvieron de 18 usuarios, a través de entrevistas semi estructuradas, observación no participante, diario de campo y revisión documental. Al analizar las respuesta de los usuarios, se encontró diferentes dificultades según la etapa de atención: 1) camino de atención: al recibir una atención se encontraron dificultades o barreras, las cuales influyen en la calidad de atención, como lo son las barreras geográficas, personales por experiencias previas negativas o expectativas e institucionales o trámites administrativos, el cual en la actualidad genera mayor dificultad en la calidad de atención 2) contacto con el otro: un trato humanizado, ambiente seguro y seguridad en tratamiento o procedimiento hecho por el profesional de la salud, dan calidad a la atención en salud. 3) Inequidades y desigualdades, ponen en tela de juicio la equidad en la atención en salud y 4) Resolución de quejas: a partir de estas se generan estrategias para dar solución a las dificultades que se generan al prestar un servicio, lo cual hace que de esta manera se tomen acciones correctivas, con el fin de mejorar la calidad en la atención en salud. Según esto entonces se concluye que los usuarios perciben dificultades en la atención de salud, como son el acceso equidad y relaciones humanas, por lo cual se hace un llamado de atención, para generar una cultura de atención humanizada, equitativa y participativa, en la cual el usuario pueda hacer parte de su atención y toma de decisiones, con el fin de que se pueda mejorar la calidad de atención en salud".(8)

El estudio de la calidad de la atención en salud más allá de la mirada técnica y normativa de la Universidad de Antioquia (2011), nos porta gran información,

dado que es de gran importancia el conocer las múltiples dificultades que perciben y experimentan los pacientes, lo cual afecta negativamente la calidad de la atención en salud, a partir de esto se pueden generar planes de mejora, para prestar servicios competitivos con alto nivel de calidad en el actual mercado de salud.

En este estudio la principal debilidad identificada por los investigadores fue la calidad del servicio: mala atención o trato inadecuado a los pacientes. Identificaron factores que influyen en la satisfacción del paciente con relación a la calidad de la atención, como a nivel del paciente está la edad, nivel socioeconómico y si es paciente nuevo o con tratamiento; otro factor es la relación médico-paciente, y por último el de menor relevancia, pero dando importancia al trato del personal o profesional no médico esto da a entender que la combinación de características de todos los individuos lleva a una buena calidad de la atención.

"Se han publicado varios estudios que abordan este tema, y han presentado propuestas interesantes. De allí que quepa preguntarse: ¿por qué los ciudadanos de Lima han identificado la calidad del servicio como la principal debilidad de la atención de salud en la capital por dos años consecutivos? ¿Es que a pesar de las evidencias todavía no se han planteado estrategias correctivas eficaces al respecto?. En este sentido, sería sumamente valioso tomar las experiencias exitosas de países vecinos, quienes han encarado acciones que incluyen i) solicitar financiamiento internacional para dar el primer paso, ii) emprender esfuerzos conjuntos con organizaciones internacionales y nacionales, iii) trabajar en la acreditación de hospitales, iv) crear legislación sobre derechos y protección del consumidor, v) introducir medidas motivadoras (p. ej. premios o menciones) para profesionales e instituciones y vi) ingresar esta problemática en la agenda política nacional, con capacidad de tomar decisiones y con la disposición de destinar recursos para programas que busquen mejorar la calidad de la atención."(9)

Llegan a la conclusión de que en Perú falta más investigación e iniciativas en este campo ya que la atención en salud es bienestar en los pacientes.

"Para lograr la garantía de calidad de la atención en salud, es de vital importancia que el trabajador tenga un clima laboral agradable, armónico, el cual le de bienestar, elemento clave para el adecuado desempeño de su labor profesional diaria. De allí la importancia que el talento humano debe participar activamente y se involucre en todos los procesos de la institución en la cual labora, debido a que las condiciones laborales, horarios y salarios, influyen en un desempeño hábil, confiable y preciso para prestar un servicio en salud acertado, oportuno y cuidadoso con el fin promover la salud, prevenir la enfermedad y manejar las patologías de los pacientes con el fin de tener una población más saludable".(10)

Buscando mejorar la calidad de la atención en salud, las organizaciones, deben generar estrategias las cuales las hagan más competitivas, con el fin de mejorar los servicios prestados a todos los usuarios, siempre buscando superar las expectativas de atención que tengan nuestros usuarios. Al buscar esto debe mejorar el clima laboral, y esto se logra incorporando valores,

hábitos, comportamientos saludables en los trabajadores, con el fin de moldear de la mejor manera el talento humano, para hacer un ambiente laboral agradable.

"Para mejorar el clima laboral se debe buscar motivar a los trabajadores, hay motivaciones externas con las cuales se premia o castiga al trabajador por actos bien o mal hechos (incentivos económicos, prestigio, legales y ético-profesionales), motivaciones internas que nacen de nosotros mismos (autosatisfacción, autorrealización) y las motivaciones trascendentales las cuales satisfacen necesidades de otras personas sintiéndose el trabajador útil e indispensable en su trabajo. Al motivar a los trabajadores, se estimula el mejoramiento de su desempeño laboral, mejorando de esta manera la calidad de la atención". (10)

Todas las instituciones prestadoras de salud, deben generar cultura de calidad en sus trabajadores, promoviendo la participación activa del talento humano en la empresa, generando de esta manera sentido de pertenencia, para la mejora de la calidad en la atención de salud.

"Los sistemas de gestión son aplicables a las entidades del sector salud, ya sean privadas o públicas, se basan hoy en día, en el Ciclo de Mejoramiento Continuo, o Ciclo de Deming, también llamado Ciclo PHVA. Desde cuando fue planteada por Edwards W. Deming y Shewart, hace más de 50 años, que comprende la planificación sistemática, la ejecución de lo planificado, la verificación para evaluar qué tanto se cumplió lo planeado, y por ende, la toma de acciones para la mejora, ya sea preventivas o correctivas"(11)

Dado que el ciclo PHVA es un proceso o ciclo clave en el mejoramiento de la calidad, se debe utilizar a diario en las instituciones, quienes deben estar en constante evaluación, implementación, verificación y aplicación de medidas de mejora, para dar cumplimiento a las misiones, visiones y objetivos institucionales, los cuales tienen un fin común el cual es brindar una atención con calidad, la cual satisfaga a los usuarios.

"En todos estos sistemas o modelos, la idea general es que se establece una serie de requisitos o estándares, que podemos considerar el QUÉ debe hacer una organización en su sistema de gestión, y la misma organización determina la o las metodologías para lograr sus resultados, es decir el cómo lo va a hacer"(11), lo cual es un determinante clave, que nos guía en el mejoramiento continuo, cumpliendo las expectativas, deseos y exigencias de nuestros usuarios.

"Este análisis se lleva acabo para contribuir al conocimiento sobre el acceso a los servicios en Colombia tras la reforma del sistema de salud, exponiendo los principales resultados y vacíos en las investigaciones. Se incluyeron 27 investigaciones cuantitativas y cualitativas que cumplían los criterios de selección. El análisis se enmarcó en los modelos teóricos de Aday y Andersen y Gold."(12)

En este enfoque Aday y Andersen, hace énfasis en acceso, realizado la utilización efectiva de servicios, potencia los factores què predisponen y capacitan el uso de servicios. Según el modelo de Gold se incorporan factores

que influyen en el acceso como son mecanismo de control de la atención y tamaño de proveedores.

"El principal criterio de selección de los artículos fue que se tratara de investigaciones originales que analizasen las características del acceso en Colombia, barreras y determinantes relativos a la población, proveedores y aseguradoras, o patrones de utilización de los servicios". (12)

Según este estudio, se determina la necesidad de evaluar o analizar, los determinantes del acceso a los servicios de salud, las características, accesos y barreras a los servicios de salud, lo cual influye en los servicios con calidad, los cuales están siendo evaluados en la actualidad, para generar mejoras continuas en estos servicios tan utilizados y criticados por la población general.

5.2 MARCO TEÓRICO

El concepto de calidad es muchas veces equivocado, puede determinarse en varios idiomas, significados diferentes, el concepto como tal se ha limitado a un sí mismo, Calidad es un prefijo o concepto de carácter único y universal, no se debe negar el concepto del valor de la calidad en cualquier tipo de producto ya sea físico o intelectual, la cual se llamaría: persona, hombre, mujer, proveedor, consumidor final, en resumidas cuentas hay un final especifico y con calidad, la cual le da el valor y lo evidencia la persona en el momento de leer, probar, ejecutar cuando lo ejerce, de qué manera, y en qué forma.

A eso deben estar enfocados todos y cada uno de los programas o documentos de calidad lo cual nos daría una consecuencia y se definiría un servicio final con calidad, se dice que todos los programas enfocados en la calidad son individuales e irrepetibles desde todos los puntos de vista y más el personal, la calidad forma parte del sello que se le da a un servicio podrá haber muchos pero cada uno se identifica por tener ciertas particularidad y eso se llama calidad.

Que es la calidad realmente es una compleja palabra la cual parte desde nuestra vida, las exigencias y los estándares los cuales cada vez son más altos por ende hay mecanismos los cuales nos empujan a ser cada día mejores y a hacer las cosas bien. Todo esto nos conlleva a que cada vez seamos mejores y tengamos buenos productos intelectuales, proporcionar la información de mejorar la calidad de mantener en revisión dar una mejora

continua de los procesos de cada estamento.

La calidad es todo o algo parcial, cambiante que tiene atributos y condiciones para generar cierta satisfacción, la calidad depende o es resultado de la causa y efecto de diversos procesos realizados para tal fin.

Todo se percibe por la mente, la vista, el tacto y el oído, para la acción de la calidad se pueda procesar, debe tener ciertos toques de sutileza, los sentidos, es cuando nos encontramos con la gran mayoría de errores en los procesos de calidad que solamente se miran y fijan como un proceso más o como algo integral.

CALIDAD EN SALUD EN COLOMBIA. LOS PRINCIPIOS

El proceso de garantía de la calidad en Colombia está enfocado al proceso de atención de los usuarios y fueron diseñados en forma de estándares que las entidades prestadoras del servicio están obligadas a cumplir.

Todo esto tiene que asumirse con la más entera responsabilidad de los entes y responde por los objetivos encomendados por las directrices nacionales, es necesario que se demuestre ante los usuarios del sistema que el desempeño de las instituciones, los recursos y las personas y no solamente dibujar un sistema que no sirva para que sobreviva solamente algo escrito en un papel y que nunca se va a ver reflejado en la salud de las usuarios que necesitan de esta.

Es también importante resaltar la parte financiera de los entes en salud ya que es fundamental, pero también el buen uso de los recursos todo esto para validar y demostrar el grado de compromiso de las instituciones frente al ya muy llamado desperdicio con el fin de diseñar, medir, validar, y demostrar el grado de compromiso que tiene las entidades ante el sistema.

Por ello se han creado instrumentos para controlar la fuga de estos capitales y perdidas presupuestales que ponen en peligro la estabilidad del sistema.

Para cumplir con los estándares de calidad se deben tener en cuenta los siguientes estándares y guías de calidad los cuales están incluidos en la reglamentación colombiana, según el ministerio de salud como:

- Normas ISO 9001:2000
- Programa de Auditoría para el Mejoramiento de la Calidad de la

Atención en Salud (PAMEC)

- Resolución 412
- Indicadores de mediciones la prestación del servicio

Las auditorías internas y las externas realizadas por los órganos de control tipo Contraloría que se realizan en las entidades de salud constantemente, permiten que se identifiquen las deficiencias en la administración, la atención al usuario y al personal externo; lo que contribuye de una manera efectiva y oportuna a la solución de los problemas de índole administrativo, asistencial y de atención al usuario, mejorando la calidad del servicio, la atención de los servicios ofertados y prestados a la comunidad. Es decir las entidades siempre están en pro de un mejoramiento continuo que le va a permitir la permanencia y su sostenibilidad económica en el tiempo.

La percepción del usuario por el servicio de salud hoy día es cada vez más exigente y por ende conoce sus derechos y los defiende, y está atento a calificar si el servicio solicitado es acorde con el recibido, por tanto, la calidad no solo permite dinamizar procesos y colaborar con el direccionamiento estratégico de la entidad hospitalaria, sino que también contribuye a generar procesos que redundan en el beneficio económico institucional; la tendencia actualmente más que unificar manejos y/o procesos, pretende brindar una atención individualizada que no desconozca las particularidades, necesidades, requerimientos de las personas que asisten al servicio de salud.

Al identificar las necesidades del usuario se conocen las percepciones de calidad y el nivel de satisfacción que ellos captan de los servicios de salud.
Esta información recolectada es importante para una institución ya que ayuda a la formulación y evaluación de los objetivos y metas de la misma para una mayor satisfacción del usuario lo que los llevaría a una mayor atención de calidad con resultados deseados tanto para usuarios como para la institución llevándolo a una mejor aplicación de procedimientos durante la atención y así tener una mejor competitividad en el sector salud.

En base a los resultados y evaluaciones las instituciones deben tener una base para cumplir una gestión y compromiso ya adquirido con una población a cargo teniendo en cuenta aspectos que mejoren la atención como el manejo, el servicio ofrecido, el trato, obteniendo así una mejora a nivel de satisfacción y percepción de parte del usuario.

La calidad puede definirse como un conjunto de características con las que cuenta una institución en este caso de salud, que van desde la parte humana hasta la infraestructura donde se prestan los servicios ofertados, con el fin de que las necesidades de los usuarios se satisfagan plenamente y la

sostenibilidad en el mercado de la institución perdure, en lo posible con miras a dar cumplimiento a su visión institucional.

Cuando una institución de salud ofrece sus servicios requiere de una serie de procesos tanto legales como administrativos, que ofrezcan no solo confortar la necesidades de los usuarios sino también aliviar por llamarlo de alguna manera el dolor tanto físico como espiritual, esto hace que en muchas de la situaciones un usuario en este caso paciente perdona que al personal salud se le olvide dar un medicamento pero nunca que lo trate mal, por esta razón es importante tener en cuenta el trato hacia el paciente, la asertividad en la comunicación, el profesionalismo con que es atendido, la oportunidad y la tecnología utilizada adecuadamente en el momento de atender un paciente, ya que no sabemos con quién estamos tratando, puede ser desde el que no sabe nada y nunca ha ido a una escuela hasta el más preparado y con conocimiento de los procesos de calidad en atención en salud, esto se debe tener en cuenta con la finalidad de superar las expectativas de los usuarios en cuanto a calidad en la atención, y más que eso que la perspectiva de los usuarios crezcan cada día más, con el fin de que las instituciones de salud sean más apetecidas en relación con el trato humanizado que ellas brindan y así poder entre otras cosas caracterizarse por ser una de las mejores en su región, sin querer decir que solo dependan de esto para poderse calificar como apetecidas.

La comunicación que es el mecanismo de relación entre los usuarios y el personal de una institución que no es solo verbal sino expresiva en movimientos corporales, actitud y expresión hace parte de capacidad del profesional para establecer una comunicación asertiva con el usuario pero es frecuente las quejas sobre el tiempo insuficiente que ofrecen para establecer esta comunicación y empatía con ellos y así se deja de un lado la calidad de la atención.

Las perspectivas de la calidad nos enfocan en diferentes conceptos como la perspectiva de los prestadores que busca garantizar la efectividad, utilidad de las acciones para la salud y la atención oportuna, eficaz de los usuarios en los servicios; y la perspectiva percibida por los usuarios, que toma en cuenta las condiciones de infraestructura, psicológicas, atención por el personal, materiales para la atención en donde se presta el servicio, por esta razón los usuarios perciben la calidad de una forma mucho más amplia que el simple hecho de recibir la calidad en el servicio adquirido

Cuando hablamos de calidad es importante citar a Donabedian el cual dice que la calidad de la atención en la salud debe definirse *"como el grado en que los medios más deseables se utilizan para alcanzar las mayores mejoras posibles en la salud. Sin embargo, como las consecuencias de la atención se manifiestan en un futuro que*

frecuentemente resulta difícil de conocer, lo que se juega son las expectativas de resultado que se podrían atribuir a la atención en el presente" (14)

Este concepto nos lleva a que las características de la calidad son necesarias para la atención iniciando con un proceso de planificación para un objetivo, la organización de la calidad, la dirección, el control o seguimiento y la mejora de la calidad que nos lleva a obtener una satisfacción del usuario hacia el servicio que le brindamos.

La satisfacción para el usuario es ese deseo de obtener lo esperado por lo tanto es uno de los métodos para evaluar la calidad de la atención prestada y darle una participación al usuario para detectar la percepción del servicio y así hacerlos participe con le expresión y percepción del sistema de salud valorando los servicios, también está determinado por la cultura y hábitos de las personas ya que esta se basa en las diferencia de las expectativas del usuario y la percepción de los servicios recibidos, y para lograr la satisfacción del usuario debemos de tener en cuenta que espera del servicio, de la atención, de los profesionales que lo están atendiendo.

Los prestadores de los servicios de salud deben de tener y contar con la capacidad desarrollar sus funciones con gran satisfacción con el fin de que los insumos e infraestructura que se les ha suministrado para desarrollar adecuadamente su trabajo, sean utilizados en el pro de la atención adecuada y asertiva con los usuarios, con el fin de que se cumpla con las necesidades de los mismos, desde el ingreso hasta el egreso de las entidades de salud, donde se acercan a solicitar sus servicios de acuerdo a su red de atención en salud.

Es aquí donde Avenis Donabedian nos da un enfoque que se refiere a *"la habilidad de alcanzar objetivos deseables haciendo uso de medios legítimos"(15)* con el fin de que no perdamos la visión en el momento de atender los usuarios y cuáles son sus prioridades en el momento de acercarse a nosotros para ser atendidos como personal calificado y profesional que somos.

"*La formulación de estándares y criterios se volvió un aspecto importante en la garantía de calidad clínica tradicional, fundada por Donabedian en los años setenta"(16)* donde a través de la garantía de calidad que quiere dar respuesta a la atención en salud, como la disminución a la accequibilidad que se refleja en la lista de espera de algunas EPS para la atención por el escaso personal y pacientes que cada vez son más demandantes a su salud; una de las características de la garantía de la calidad son los estándares que evalúan calidad y se enfoca en el usuario evaluando sus necesidades y demandas por ello es importante conocer como los usuarios evalúan la calidad, así como las diferencias entre las expectativas y experiencias en la atención, los líderes de salud tienen que tener en cuenta

los diferentes métodos para conocer los mecanismos de mejoramiento para el trabajo adecuado con criterios y lineamientos para dar atención de buena calidad a nivel local y obtener el máximo beneficio a favor de los usuarios, con esto el personal debe tener en cuenta que el termino de calidad es una técnica de inspección que nos asegura garantizar un nivel continuo de la calidad y del servicio proporcionado así un mejoramiento de la organización he involucrado a los empleados teniendo como objetivo la satisfacción del usuario.

La calidad es lo que el usuario espera del servicio y de los profesionales que los atienden por ello deben de tener en cuenta lo descrito, esto lleva a la competitividad pero con calidad, con el objetivo de ser reconocidos y permanecer en un mercado tan grande y objetivo como lo es la salud.
No solo los estándares o indicadores permiten realizar un adecuado mejoramiento sino también proporciona a la institución la atención que le debe brindar a las actividades integrales y así estructurar, establecer objetivos claros y poder asegurar una calidad no solo satisfaciendo a los usuarios sino permitiendo el mejoramiento continuo de los servicios y profesionales que brindan la atención creando en ellos medidas correctivas con retroalimentación de las actividades realizadas durante la atención.

Una de las frases de Donabedian 1993 dice que *"calidad es la medida en que la atención prestada es capaz de alcanzar el equilibrio más favorable entre peligros y bondades" (16)*. Actualmente el progreso de la tecnología y la atención médica van de la mano como riesgo y beneficio, involucra al profesional en su capacidad de conocimiento para la atención con los avances tecnológicos, deben tener más confianza en la toma de decisiones y seguridad en las acciones que orientan al paciente a su mejoramiento de la salud con esto deberíamos obtener una satisfacción física y emocional del usuario cubriendo su necesidad principal que es aliviar su dolor o curando la enfermedad lo que lleva a que la acción de atender se convierta en una forma de calidad donde se puedan obtener los mejores resultados ya que no solo se debe evaluar un componente sino también al proceso que se llevan a cabo en el servicio, la atención que queremos brindar al realizar las actividades que nos llevan a la satisfacción y la calidad de lo que estamos haciendo ante el servicio prestado.

La calidad es el éxito de una institución no se trata de hacer bien las cosas sino de que el cliente opine igual y esté satisfecho. En si la calidad es la capacidad de un servicio para influir en la satisfacción de los usuarios ya que su perspectiva u opinión del usuario es subjetiva ante la calidad de la atención.

La calidad para el cliente es cuando el rendimiento del servicio es igual o superior a sus expectativas: las cuales exigen precios justos, servicio en el menor tiempo posible, mejora continua, seguridad, confiabilidad y agilidad en

el servicio. Siendo entonces un concepto muy dinámico que depende de muchos factores como lo que espera recibir el usuario en el servicio o la atención.

Como lo dice Donabedian el riesgo - beneficio es una mejora continua donde se espera que la atención suministrada logre el equilibrio más favorable en salud y con las características de un servicio que logra satisfacer las necesidades y expectativas para lograr esto se debe llevar a cabo un contacto directo entre el usuario y la institución prestadora del servicio la cual realiza actividades encaminadas a garantizar servicios accesibles y a tiempo teniendo en cuenta los recursos disponibles y logrando así que el usuario tenga una satisfacción en el servicio solicitado, esto se relaciona con las expectativas del usuario ya que a medida en que se le solucione sus problemas complete su nivel de satisfacción.

Donabedian también habla sobre los componentes que determinan la calidad:

- El componente técnico: nos habla de los elementos tanto científicos como la capacidad del profesional para prestar la atención del servicio determinado por las instituciones que conducen sus recursos y programas (personal, suministros, ubicación física en servicios) de forma que se mide de manera objetiva; ya que el personal de salud siendo eficiente genera competencia haciendo lo correcto de forma correcta generando así en el usuario confianza en el servicio que se brinda.
- Componente interpersonal: es la relación entre paciente y personal de salud, su trato, empatía, amabilidad con que se presta el servicio
- Componente entorno: es el ambiente o área donde se preste el servicio, este debe ser un sitio de confort para el paciente, de privacidad, y comodidad durante la atención *(17)*.

Lo que nos lleva a tener en cuenta que la calidad está ligada no solo a comportamientos del personal de salud sino también a elementos tangibles como la infraestructura y elementos que son utilizados para prestación de este servicio, las demoras, los procesos de protección y prevención entre muchos otros. Por ello los indicadores nos dan la posibilidad de definir la práctica profesional apta para lograr objetivos de cada institución.
La importancia que tiene para el ser humano la salud hace que ésta adquiera una especial atención en cuanto a la prestación del servicio. Más que en cualquier sector, el de salud debe prestar siempre servicios con estándares de calidad que incluyan una atención integral con capacitación y apoyo del personal de salud.

El usuario debe de tener derechos al igual que deberes, por lo tanto, debe recibir los servicios de calidad. Esto significa que todos los profesionales de la salud, personal administrativo deben estar capacitados para una atención al usuario a través de un trabajo en equipo ya que hace parte esencial del servicio de salud.
La percepción del usuario sobre la calidad del servicio se ve afectada en buena medida por el equipo que es el responsable de prestar el servicio.

El personal de salud es capaz de expresar, tanto a través de su apariencia como de su comportamiento, la calidad del servicio brindado. Por esta razón, la asignación del cargo dentro de la institución debe tomar en cuenta las cualidades personales idóneas para su ubicación en el área.

Se debe tomar en cuenta también el nivel de capacitación del personal de los servicios de salud. Con las competencias técnicas necesarias para el desempeño de su función, y así mismo fortalecer la actitud y aptitud en la relación servidor-usuario. El tema de fortalecimiento de la actitud es un aspecto que se debe trabajar con mucho énfasis en el personal de salud, especialmente con aquellos que están directamente relacionados con el usuario. La capacitación se debe realizar a todo el equipo de salud que incluya desde el personal que trabaja en la portería pues son ellos el primer contacto para los usuarios de los servicios de salud.

Con todo esto nos referimos que también está la satisfacción de expectativas relacionadas con los aspectos no médicos de la atención. Esto significa rapidez en la solicitud de respuestas a las preguntas más frecuentes en un servicio, trato personalizado y respetuoso, vocabulario amable y accesible, horario flexible y en función de las necesidades de los usuarios, disminución del tiempo de espera y maximización de las potencialidades de la cortesía y la ayuda profesional.
Evaluar la calidad de la atención desde la perspectiva del usuario relacionado con los aspectos anteriores, es posible obtener de ellos conceptos y actitudes asociados en relación con la atención recibida, tener mayor control en la planeación de los servicios, identificar las quejas de los pacientes descontentos y, además, minimizar los daños a la organización, con esto se adquiere información que beneficia a la institución y a los usuarios en sus necesidades y expectativas.

Teniendo en cuenta las necesidades con que llegue el usuario o si sus expectativas son bajas o tiene acceso limitado a cualquiera de los servicios, puede ser que esté satisfecho con recibir servicios relativamente deficientes, por lo tanto es un indicador importante para la calidad del servicio. Esto permite progresar en calidad, mejorando el trato al usuario, disminuyendo los

errores clínicos y administrativos, que permita tener un mejor manejo, que sin duda será reconocido en un corto y mediano plazo por la población.

Teniendo en cuenta que el principal objetivo del servicio prestado es la calidad con que se presta y de cómo lo ve el usuario.
Mencionando conceptos de calidad los autores M.I Roemer y c. Montoya Aguilar, OMS -1988 quienes también hablan de calidad como: *"El desempeño apropiado (acorde con las normas) de las intervenciones que se saben son seguras, que la sociedad en cuestión puede costear y que tiene la capacidad de producir un impacto, sobre la mortalidad, la morbilidad, la incapacidad y la desnutrición."(18).* Según lo antes expuesto, podemos distinguir que calidad no es sinónimo de lujo, sino que debe ser la misma en todos los niveles de atención, es un proceso de mejoramiento continuo, que involucra a toda la institución y a su vez se construye en un país con acciones de calidad, resultados con costos bajos e ingresos altos, usuarios satisfechos y personal de salud comprometido.

Del mejoramiento continuo en calidad habla el autor Edwards Deming quien logra el cambio como una estrategia, "*demostrando los altos costos que una empresa genera cuando no tiene un proceso planeado para administrar su calidad" (19),* y en el cual mejora también el proceso *"que consiste en localizar el problema y atacarlo de raíz, a través de 4 etapas las cuales son "Planear, Hacer, Verificar y Actuar" (19).* Este ciclo ayuda a obtener un proceso de mejora con los proyectos que apuntan a el objetivo de las instituciones en este caso son los usuarios los beneficiarios ante una buena planeación de las estrategias para su satisfacción, teniendo en cuenta su aplicación y sus resultados para lograr que las instituciones minimicen sus riesgos o bajos ingresos e incrementen las oportunidades que se están brindado en el servicio. Este autor complementa con la frase *"hacer lo correcto en forma correcta, de inmediato" (19)* aplica con lo dicho del personal de salud y administrativo quienes son los encargados de mostrar la atención que se presta, por lo tanto las estrategias son utilizadas en los procesos como son los protocolos y guías los manejados para obtener resultados, verificarlos de forma tal que le brinde a la institución parámetros o estándares acorde con el servicio que se desea brindar. El cumplimiento de estas normas que se implementan es obligatorio en toda instancia ya que no solo se va a ver afectado el usuario por recibir servicios de mala calidad sino también la institución se pone en riesgos innecesarios.

El autor Edwards Deming habla de 14 estrategias para la gestión de calidad dando importancia a la "*mejora constante y continua de todos los procesos de planificación, producción y servicio" (19).* Cuando las instituciones realizan planes de mejora, retroalimentación e innovan en los procesos implementados cumplen el objetivo planeado ante los usuarios, empleados y organizaciones donde se ve la competitividad para la prestación del servicio.
Generalmente cuando el usuario compra un determinado producto ante pone

su calidad a cualquier otro factor, incluso al precio. Esto hace que las instituciones, tengan al usuario como centro de sus decisiones. La idea principal está en satisfacer al usuario, pero además, con el objetivo de proporcionarle un servicio que le dé un valor adicional, no esperado, al mismo precio que otro producto similar.

El autor Joseph Juran define *"la Calidad como la idoneidad o aptitud para el uso de un determinado servicio" (19)*; es decir, un servicio será de calidad si sirve para lo que está previsto que sirva y a su vez de la satisfacción necesaria o la que requiere el usuario. Este concepto exige tener en cuenta previamente de qué necesidades y expectativas están previstas que sean satisfechas por el producto o servicio. Este autor habla de una trilogía de calidad donde la planificación es el inicio para las organizaciones de ordenar e identificar los servicios que se quieren prestar, como segundo punto es el control de la calidad donde juega un importante papel el personal capacitado para verificar que la empresa y sus empleados realicen adecuadamente los procedimientos y procesos asignados por la institución y por ultimo mejoramiento de la calidad que resulta de los hallazgos del control de los cuales se deben tomar prioridad para realizar ajustes en el momento oportuno para dar continuidad a la calidad del servicio. Esto lleva a que la calidad debe centrarse en garantizar que lo que ofrece una institución cumple con las especificaciones establecidas previamente asegurando la calidad continua, esta mejora debe ser un proceso estructurado para reducir los riesgos del servicio que se esté prestando y aprovechando y utilizando los resultados del control que son los que ofrecen una oportunidad de mejora.

Aplicando los procesos correspondientes en las instituciones evitaran problemas futuros en la utilización de los servicios ya que esto acortara tiempo del desarrollo y establece claramente los requerimientos para ofrecer el servicio, junto con los mecanismos para cumplirlo; con la consecuente mejora en el desempeño de los procesos y reducción de la variabilidad en la atención. Estas razones son básicas para ofrecer la calidad y la garantía de obtener el beneficio máximo para el paciente y la rentabilización de los recursos dado que estos son limitados y la atención se genera costosa, pero siempre buscando siempre ser competitivos pero con calidad es decir ser reconocido más que otros y permanecer en un mercado y no solo es ofrecer un buen servicio también incluye una buena atención e imagen que proyecte la institución al usuario.

La Calidad de Atención en Salud no puede definirse desde el punto de vista exclusivo de un actor del sistema de salud. Cada uno de ellos tales como: usuario, institución prestadora del servicio, autoridades de control, tiene una percepción diferente, que, hace énfasis en aquel o aquellos determinantes que

más valora, llevando como objetivo satisfacer las partes en beneficio del usuario.

Todo lo anterior lleva a que la calidad en salud no depende de una sola característica, sino de múltiples aspectos, cada uno apreciado y valorado de manera diferente según el actor del sistema de que se trate.

Según la OMS (1985) *define que 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 conocimientos del paciente y del servicio médico, y lograr el mejor resultado con el mínimo riesgo de efectos iatrogénicos y la máxima satisfacción del paciente durante el proceso (19).* Para obtener estos resultados cada institución debe tener un instrumento que perfeccione, evalué y realice una educación continua de mejora en los procesos, que permita tomar decisiones a nivel técnico, tecnológico, administrativo, éticos, médicos para así buscar una excelencia en la prestación de servicios teniendo correcciones y mejoras en cada uno de los procesos de atención para satisfacer los requerimientos de los usuarios y sus familias; si las instituciones toman conciencia de las deficiencias y errores para poder realizar las modificaciones que permitan corregirlas y mejorar la calidad y seguridad de los servicios; así se realiza un aumento en la calidad y una disminución de los costos, lo cual se utiliza para guiar acciones futuras y para reevaluar lo que se está haciendo en las instituciones.

Entre miles de conceptos que se encuentran desde diferentes actores y organizaciones no podemos dejar pasar por alto un concepto tan importante como lo cita la organización mundial de la salud, donde considera que una atención con calidad es aquella que.

"Asegura que cada paciente reciba el conjunto de servicios terapéuticos y diagnósticos más adecuados para conseguir una atención optima teniendo en cuenta todos los factores y conocimientos del paciente y del servicio, y lograr el mejor resultado con el mínimo riesgo de efectos yatrogénicos y la máxima satisfacción del paciente con el proceso".(20)

De este concepto tan importante se puede partir para considerar que en un gran porcentaje de los casos atendidos en los servicios de salud son inefectivos, ya que en muchas ocasiones no se alcanza el resultado esperado o solicitado por los usuarios, porque siempre se piensa en lo económico; ahorrar gastos y realizar lo mínimo de intervención cuando de procedimientos o medios diagnósticos se trata en vez de fijarse más bien en la adecuada práctica clínica, en no cometer errores o realizar cosas innecesarias como se evidencia en muchos casos solo por experimentar siendo esta la falta de conocimiento de algunos profesionales actuales por falta de experiencia o por capacitaciones ya que son pocos los que se esmeran por abrir su conocimiento o los que se capacitan, guardan ese conocimiento adquirido con

recelo sin dar la oportunidad de que otros lo practiquen siempre pensando en el pro del paciente y su familia.

Definitivamente la prestación de un servicio en salud debe estar respaldada por la calidad desde todos sus campos, ya que la deficiencia de esta hace que se convierta en una prestación de salud insegura, haciendo que la entidad asuma daños tanto materiales como humanos, causando desconfianza ante el sector tanto de las IPS que requieran de sus servicios por citarlo de alguna manera y de la población como tal, ya que esto además de lo dicho puede causar acciones legales, jurídicas y hasta cierre definitivo de la entidad solo por deficiencia en la prestación de los servicios de salud. De aquí es de donde crece inexplicable la mortalidad materna, de eventos adversos, deficiencia en el seguimiento e intervención de los mismos, mala adherencia a los programas de promoción y prevención, muerte neonatal, infecciones nosocomiales, infecciones del sitio operatorio, fallos quirúrgicos, utilización de insumos y medicamentos de manera innecesaria, entre otros.

Todo esto llevando a la prestación de servicios de salud ineficientes, con aumento de los costos de la entidad para obtener los mismos resultados, sabiendo que podrían ser utilizados para brindar e incrementar la cobertura en salud a las poblaciones más vulnerables, desprotegidas y con dificultad en el acceso a los servicios de salud; ya que es allí donde se evidencia más necesidad de atención en salud con calidad, porque a pesar de que también se evidencia en las zonas más cercanas los usuarios no paran de realizar largas filas y someterse a horarios incomprensibles para poder acceder a los servicios, sin tener en cuenta la distancia entre su lugar de residencia y el centro de atención, además de la dificultad en ocasiones de su desplazamiento, para poder llegar a recibir un solo servicio que al menos sea brindado con calidad y más que esto sea resueltas sus necesidades, ya que a pesar de todo lo citado ni siquiera pueden llevarse consigo los medicamentos requeridos por que en ocasiones ni la institución de salud cuenta con ellos.

Dentro de todo este contexto se puede considerar la calidad entre otras cosas como una cualidad esencial en las instituciones en este caso del sector salud para dar cumplimiento efectivo a los objetivos de cada institución, los cuales van enfocados a mejorar la salud de la población y a contribuir para que en el futuro halla sostenibilidad del sistema de salud a nivel regional, país y mundial.

Basados en la vivencia misma del sector salud, la manera insatisfecha como los empleados realizan sus labores diarias y la no conformidad de los usuarios sobre los servicios recibidos se podría decir que son múltiples factores donde la calidad en la atención en los servicios de salud aun no es efectiva ciento por ciento, ya que es aquí donde se debería tener en cuenta la insatisfacción de

los usuarios y del personal profesional en el momento de brindar y recibir los servicios ofrecidos, la infraestructura inadecuada donde se prestan dichos servicios, la desmotivación, la sobre carga de trabajo, la falta de posicionamiento de prioridades al prestar los servicios, falta de conocimiento de los mínimos estándares de calidad en el personal profesional, la deficiencia o falta del recurso humano, material y financiero, empoderamiento para la gestión adecuada de los recursos desde la cabeza institucional, la falta de involucrar al usuario en la toma de decisiones frente a su tratamiento médico a seguir; entre otros.

Todos los entes gubernamentales y líderes de cada institución de salud se enteran de todo esto y de todo lo que falta por mejorar no proponen nada para ello; antes se continua decayendo el sistema y son más las causas de deficiencia al prestar los servicios de salud a la población, sabiendo que se debería contribuir a la mejora de los servicios prestados en cada institución, procurando que se presten con calidad y adecuada satisfacción para los usuarios y así ayudar desde una mínima parte por llamarlo de alguna manera que el sistema de salud cambie para bien pensando siempre en ganancias tanto institucionales como para los usuarios que hacen parte del sistema.

"La calidad de atención se basa en ofrecer un producto o servicio de acuerdo a las necesidades del paciente más allá de lo que se espera. La calidad implica constancia de propósito y consistencia, y adecuación de las necesidades del paciente, incluyendo la oportunidad y el costo del servicio". (21)

Con el pasar del tiempo, el desarrollo de la humanidad y las nuevas propuestas en salud, es necesario hacer un llamado para humanizar la asistencia en el momento de prestar u ofrecer un servicio, lo cual se debe tener en cuenta desde los profesionales que prestan los servicios de salud hasta ofrecer los mismos con mayor calidad, partiendo de la importancia que tienen los usuarios del servicio con el fin de que sean resueltas sus necesidades y queden satisfechos con los servicios recibidos.

Para que allá una adecuada atención médica y esta contribuya a que sean resueltas las necesidades de los usuarios pero además presten servicios con calidad, se debe de partir realizando en cada institución de salud actividades que garanticen un adecuado acceso a los servicios; los cuales deben ser equitativos y prestados con calidez por parte de los profesionales de salud; teniendo en cuenta los recursos e infraestructura disponible, para lograr así una excelente satisfacción de los usuarios con la atención recibida y quede garantizado que la integración tanto de elementos técnicos y físicos como de procesos involucrados con el termino de calidad son aplicables y actúan en conjunto para que el usuario quede satisfecho, ya que un usuario satisfecho más que contribuir a un indicador de satisfacción o excelencia evidencia la

calidad del servicio recibido.

"La satisfacción de usuario es uno de los resultados más importantes de prestar servicios de buena calidad. Dado que la satisfacción del usuario influye de tal manera en su comportamiento, es una meta muy valiosa para todo programa. La satisfacción del paciente es consecuencia de una buena calidad". (21)

Aunque satisfacer las necesidades de los usuarios en los servicios de salud es un poco complejo porque cada uno espera algo diferente, se debe considerar que para lograr la satisfacción de un usuario se parte de la satisfacción con que el personal que está prestando u ofreciendo los servicios se encuentre satisfecho con el trabajo o funciones realizadas, ya que de no ser así, el usuario percibe esto y se encontrara inconforme con la forma de atención y el trato brindado por el funcionario, lo que desencadenara una insatisfacción por los servicios prestados, los cuales se quieran de entrada prestar con la mejor disposición no se cumplirá por la forma de expresión de los funcionarios; lo cual debilitara las acciones de cada institución encaminadas a lograr un funcionamiento pleno y concreto que cumpla con todas condiciones de satisfacción al usuario.

Cuando se refiere a la atención prestada por los funcionarios el termino eficiencia se involucra en una posición que refleja la necesidad de alcanzar la mayor calidad en la prestación de servicios con el mínimo de recursos, o, mejor, una posición donde se use más eficientemente los recursos disponibles dentro de la atención de salud en calidad. Por lo tanto, la búsqueda de la calidad, debe ser siempre más bien la búsqueda del mejor balance entre calidad y eficiencia, teniendo en cuenta que el uso de los recursos es obtener de ellos el máximo resultado que es la garantía de que puedan mejorarse los servicios y cumplir los objetivos de satisfacción, esto se debe medir con indicadores que resulten de los recursos utilizados y de los objetivos propuestos, dando así continuidad a los procesos de las instituciones y realizando seguimiento a las mejoras y logros alcanzados durante la solución a problemas encontrados en la atención.
Este tema de la calidad parte de los propósitos y de los requisitos establecidos que debe cumplir cualquier institución y de la satisfacción de las necesidades de las personas a las cuales presta un servicio. El dar una respuesta efectiva a los problemas o situaciones del usuario o una población ya identificados, aplicando las normas, procedimientos y protocolos diagnóstico terapéuticos necesarios, verificando los instrumentos y medios médicos que se utilizan para así asegurar un continuo mejoramiento en la atención y en la calidad de los servicios prestados.

6. METODOLOGÍA

6.1 ENFOQUE

Se utilizó un enfoque cuantitativo, el cual permitió representar claramente la realidad, que afronta la Clínica, al incluir números y expresiones matemáticas. Este paso ayuda a refinar el modelo conceptual al intentar introducir valores numéricos y estadísticos aplicando encuestas a los clientes externos, las cuales permitirán identificar la percepción de los usuarios respecto al servicio y atención prestada en los servicio de consulta externa, en la IPS Clínica Roque Armando López.

Dado que este es un estudio cuantitativo, evalúa variables, como:

1. *"**Elementos físicos**": es la parte visible, lo que podemos ver como usuarios, como lo es la apariencia de los trabajadores, la infraestructura, los equipos, insumos y la limpieza y el orden de la IPS.*
2. *"**Fiabilidad":** Es la prestación del servicio de salud de una forma acertada, efectiva y eficaz.*
3. *"**Oportunidad y Capacidad de respuesta**": dar una respuesta pronta, con esmero, deseada y de la mejor manera.*
4. *"**Seguridad del paciente**": dar confianza en la prestación del servicio de salud, el realizar la revisión del paciente, formulación y tratamiento, siempre exponiendo al paciente al mínimo o nulo riesgo para su salud.*

*"**Atención humanizada**": brindar un servicio con calidez y empatía, el cual genere confianza y trato agradable".*

6.2 DISEÑO

Se utilizó un estudio descriptivo, ya que nos permitió identificar como es y cómo se está prestando el servicio a los clientes atendidos en la IPS Roque Armando López, lo cual nos permite familiarizarnos con este tema de gran importancia para mejorar los servicios de salud en las instituciones prestadoras de salud.

6.3 POBLACIÓN

La población que se estudió; fueron los usuarios de las diferentes EPS que asisten a la Clínica Roque Armando López, sede Supia (Caldas).

6.4 MUESTRA

El tipo de muestreo que se aplico fue un muestreo probabilístico aleatorio simple, sobre una población total de 4.608 usuarios que asisten en promedio mensual al servicio de consulta externa de la clínica Roque Armando López, comprendidos entre los días lunes en su defecto los martes por ser días festivos hasta el sábado de cada

semana.

El tamaño de la muestra a evaluar, se determinó mediante la siguiente formula;

$$n = \frac{Z^2 x\ P X Q X N}{N E^2 + Z^2 X\ P X Q}$$

Donde;

n:?

N: tamaño de la muestra

Z^2: Nivel de Confianza

P: Variabilidad positiva

Q: Variabilidad Negativa

NE^2: Precisión o Error

Ejemplo;

n:?

Z= 1.96 = 95% CONFIABILIDAD

P= 0.5

Q = 0.5

E= 3% = 0.03

N= 4608

$$.n = \frac{(1.96)^2 X (0.5) X (O.5) X (4608)}{(4608) X (0.03) + (1.96)^2 X (0.5) X (0.5)}$$

$$.n = \frac{(3.48) X (1152)}{(138.24) + (3.48) X (0.25)}$$

$$.n = \frac{4423.68}{(138.24) + (0.96)}$$

$$.n = \frac{4423.68}{139.2}$$

.n= 31.77 = 32 ENCUESTAS

Al aplicar la formula evidenciamos que el tamaño de la muestra arroja una cantidad de 32 encuestas que se deben aplicar.

6.5 PLAN DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

Este estudio se realizó con el fin de evaluar la percepción de la calidad de salud de esta IPS clínica Roque Armando López, se aplicó una encuesta estructurada, la cual evalúo variables como ***"fiabilidad, oportunidad y capacidad de respuesta, seguridad del paciente, atención humanizada y elementos físicos"***, ítems tenidos

en cuenta en encuestas de calidad, como lo es el modelo SERVQUAL de calidad de servicio ***"elaborado por Zeithaml, Parasuraman y Berry"***(23), y diversos estudios, como lo fue en el Hospital universitario del Valle en el año 2010, encontrándose que la calidad no se basa en solo una dimensión, sino que ella depende de muchos elementos como son estructura física de la institución, relaciones humanas, conocimientos, seguridad, entre otros, todos igual de importantes para el usuario quien desea y exige servicios con calidad. Se considera que estas variables son de gran importancia a la hora de mejorar la atención en los servicios, no solo médicos sino de otras índoles. Además se tuvo en cuenta la encuesta de satisfacción al usuario de la Clínica Roque Armando López, la cual nos dio bases, para crear el instrumento que se aplicó en este estudio.

En la SERVQUAL se evalúan variables, de las cuales se tomaron bases para la creación de este trabajo investigativo, dado que en ella se tienen en cuenta muchas dimensiones importantes en la prestación de servicios de salud:

Elementos tangibles

- *"La empresa de servicios tiene equipos de apariencia moderna".*
- *"Las instalaciones físicas de la empresa de servicios son visualmente atractivas".*
- *"Los empleados de la empresa de servicios tienen apariencia pulcra".*
- *"Los elementos materiales (folletos, estados de cuenta y similares) son visualmente atractivos".*

Fiabilidad

- *"Cuando la empresa de servicios promete hacer algo en cierto tiempo, lo hace".*
- *"Cuando un cliente tiene un problema la empresa muestra un sincero interés en solucionarlo".*
- *"La empresa realiza bien el servicio la primera vez".*
- *"La empresa concluye el servicio en el tiempo prometido".*
- *"La empresa de servicios insiste en mantener registros exentos de errores"*

Capacidad de respuesta

- *"Los empleados comunican a los clientes cuando concluirá la realización del servicio".*

•"Los empleados de la empresa ofrecen un servicio rápido a sus clientes".

•"Los empleados de la empresa de servicios siempre están dispuestos a ayudar a sus clientes".

•"Los empleados nunca están demasiado ocupados para responder a las preguntas de sus clientes".

Seguridad

•"El comportamiento de los empleados de la empresa de servicios transmite confianza a sus clientes".

•"Los clientes se sienten seguro en sus transacciones con la empresa de servicios".

•"Los empleados de la empresa de servicios son siempre amables con los clientes".

•"Los empleados tienen conocimientos suficientes para responder a las preguntas de los clientes".

Empatía

•"La empresa de servicios da a sus clientes una atención individualizada".

•"La empresa de servicios tiene horarios de trabajo convenientes para todos sus clientes".

•"La empresa de servicios tiene empleados que ofrecen una atención personalizada a sus clientes".

•"La empresa de servicios se preocupa por los mejores intereses de sus clientes".

•"La empresa de servicios comprende las necesidades específicas de sus clientes"(25).

Fuente: http://instrumentosdecalidadss.wikispaces.com (25)
[1]

En este estudio se utilizaron métodos y técnicas cuantitativas, aplicando encuestas a los clientes externos, la cuales permitieron identificar las percepciones de la calidad de atención al ser atendidos en la Clínica Roque Armando López en el tercer trimestre del año 2014.

Al evaluar la calidad de atención en salud, como es este estudio, se debe tener muy presente las expectativas que tienen los usuarios, al igual que la percepción del servicio recibido, dado que de allí se obtendrá la calificación dado por los usuarios sobre la calidad de atención en la IPS, Clínica Roque Armando López.

[1] Una encuesta estructurada, la cual evalúo variables como ***"fiabilidad, oportunidad y capacidad de respuesta, seguridad del paciente, atención humanizada y elementos físicos"***, ítems tenidos en cuenta en encuestas de calidad, como lo es el modelo SERVQUAL de calidad de servicio ***"elaborado por Zeithaml, Parasuraman y Berry"***

Se hizo la encuesta y posteriormente esta fue aplicada en una prueba piloto, con el fin de evaluar el tiempo que se tardaban en contestar la encuesta y que las preguntas fueran claras para los pacientes.

Después de revisada la encuesta, se aplicó a la muestra seleccionada para el estudio.

Posteriormente se tabularon las respuestas y se obtuvieron los resultados, lo cual permitió generar un informe de percepción de atención actual, expectativas de los pacientes y puntos de mejora en la atención.

6.6 INSTRUMENTOS

La herramienta de estudio que se utilizo fue una encuesta, la cual constaba de 21 preguntas, de la 1 a la 4 se evalúan los elementos físicos, de la 5 a la 9 la fiabilidad, de la 10 a la 13 oportunidad y capacidad de respuesta, de la 14 a la 17 atención segura y de la 18 a la 21 la atención humanizada.

Para este estudio se utilizó la escala de satisfacción Likert modificada, que consta de 3 puntos, en donde 1 es insatisfecho, 2 ni satisfecho ni insatisfecho y 3 satisfecho, siendo de esta manera más fácil para el paciente dar respuesta a nuestra herramienta de estudio y además se facilita la interpretación y análisis del estudio. Anexo 2

El tiempo que tardaron los usuarios en diligenciar la encuesta fue de aproximadamente cinco a diez minutos por cada usuario, contabilizado estrictamente.

De acuerdo a los resultados y la experiencia vivida en esta prueba piloto llegamos a las siguientes conclusiones:

- ✓ El instrumento aplicado fue validado por cuatro participantes en una prueba piloto de acuerdo al porcentaje de la muestra, donde se obtuvo como resultado, gran facilidad de entendimiento y compresión de los ítems evaluados por los usuarios encuestados. Lo cual califica la encuesta realizada como entendible y aprobada en la población objeto de nuestro estudio.

- ✓ Consideramos que la encuesta es confiable y evalúa claramente lo que se quiere dar a conocer al realizar este estudio con miras al cumplimiento de los objetivos propuestos en el anteproyecto que se empezara a desarrollar.

- ✓ La encuesta realizada se compone de 21 preguntas que hace parte de 5 dimensiones; sin tener en cuenta las características de la población objeto; que son;

- ➢ Elementos físicos
- ➢ Fiabilidad
- ➢ Oportunidad y capacidad de respuesta
- ➢ Seguridad
- ➢ Atención humanizada

Todas estas evalúan y califican en general la satisfacción de los usuarios que acceden al servicio de consulta externa en la clínica Roque Armando López, donde son claras y concisas sin ninguna manifestación de no entendimiento de las mismas por los usuarios encuestados.

6.7 PLAN DE ANÁLISIS DE INFORMACIÓN

Después de aplicada la encuesta, se procedió a analizar las respuestas, se saco el promedio de la puntuación para cada pregunta, después se hizo el mismo proceso para cada variable a estudio y para el total de los servicios.

Al tener los promedios de las variables, se comparó con el promedio de eficiencia total del servicio, que se califica en 3, calidad idónea, y se obtuvo el grado de satisfacción de los usuarios con el servicio prestado.

Posteriormente se calcularon las brechas o defectos de calidad, y para esto se resta a cada uno de los promedios de las variables el índice ideal (3), el resultado será

negativo.

Al tener estos resultados entonces se dedujo cual es el menor problema de calidad ósea el mejor valorado y el de mayor brecha, en el cual se debe actuar con el fin de mejorar la calidad de salud de la IPS en estudio.

6.8 COMPONENTE ÉTICO

En este estudio se tuvo en cuenta los principios éticos asegurando la búsqueda de la compatibilidad de valores, intereses y preferencias con relación a los interés y beneficios de la institución, con la precaución en la protección de un grupo vulnerable como lo son los indígenas y afro-descendiente que es la mayor parte de la población de Supia (Caldas); esto se realizó aplicando los principios de confidencialidad y respeto ante la privacidad de la información que se suministre, así se ofreció el componente de honestidad con el usuario y la institución, y trasparencia total al aplicar y realizar nuestro trabajo investigativo.

Con esto se aseguró que la información brindada sea legítima y al mismo tiempo brindamos el respeto que se merece el usuario con actuaciones que generen credibilidad y confianza.

Adicionalmente a cada usuario se le explicó el objetivo, la proyección y el impacto de la investigación y se le solicitó que firmara un consentimiento informado, antes de diligenciar el instrumento, para garantizar su comprensión del proceso y la autorización para utilizar su información con fines académicos.

6.8 CONSENTIMIENTO INFORMADO

El propósito de este consentimiento es proveer a los participantes en esta investigación con una clara explicación del objetivo, así como de su rol en ella como

participantes, la utilización de la información y la divulgación de esta, como también aclarar que no es producto de una investigación física sino formativa la cual arroja datos para realizar mejoras en la atención. (Anexo 3)

7. RESULTADOS O DISCUSIÓN

7.1 RESULTADOS

Con el objetivo general de determinar la satisfacción de los usuarios y cumplimiento de sus solicitudes al momento de acceder a los servicios de consulta externa de la Clínica Roque Armando López (RAL), se aplicó como herramienta una encuesta considerando los siguientes aspectos:

- La muestra para la encuesta fue de 34 personas.
- Se aplicaron 21 preguntas para determinar su satisfacción con la atención.
- No se considera relevante para el resultado escolaridad, edad o genero de las personas encuestadas, por lo cual no se incluyeron esos parámetros
- El resultado esperado es determinar de los 34 encuestados cuantos están satisfechos, neutrales o insatisfechos con la atención.

La calificación se tabulo con tres valores, donde 1 es inferior y tres es el máximo puntaje así:

Si está insatisfecho, se indica el número 1.
Si es neutral, es decir, ni satisfecho ni insatisfecho, se indica el número 2.
Si está satisfecho, se indica el número 3.

LAS PREGUNTAS APLICADAS FUERON LAS SIGUIENTES:

1. Ubicación de la institución
2. Instalaciones atractivas
3. Comodidad en sala de espera
4. Equipos e insumos en adecuado estado y modernos
5. Fue clara la información dada en el servicio recibido
6. Se solucionó el problema por el cual consulta o pide ayuda a los empleados de la clínica
7. Se prestó de una manera adecuada el servicio solicitado
8. Cumplimiento en el horario de cita asignada
9. La atención recibida mejoro su estado de salud
10. Tiempo oportuno en la asignación de cita o servicio solicitado
11. Puntualidad en la atención
12. Horarios accequibles
13. Respuesta oportuna a interrogantes
14. La atención brindada por los empleados genera confianza
15. Se siente seguro con los equipos y elementos con los cuales fue atendido
16. Confía con el conocimiento del personal de la empresa
17. Fácil acceso y señalización en las instalaciones

18. La atención fue prestada en un sitio privado y tranquilo
19. Trato amable y con calidez
20. Respeto y consideración ante sus creencias, costumbres y valores
21. La empresa se preocupa por los intereses de los pacientes

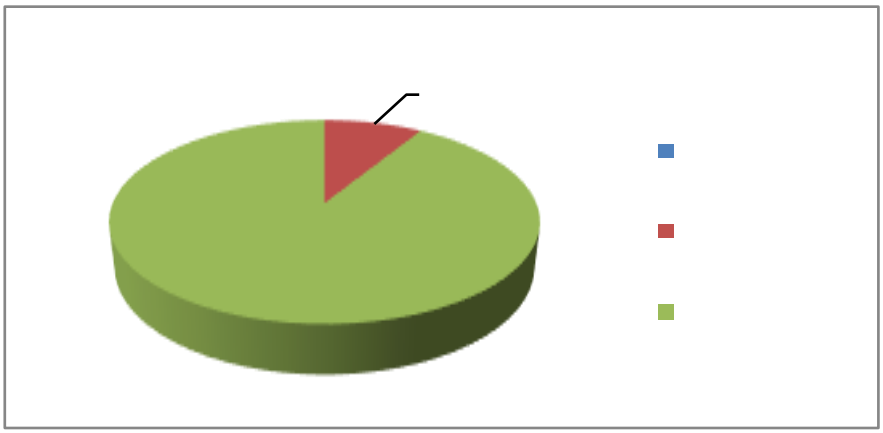
RESULTADOS

A continuación se presentan los resultados individuales y globales de la encuesta

UBICACIÓN DE LA INSTITUCIÓN.

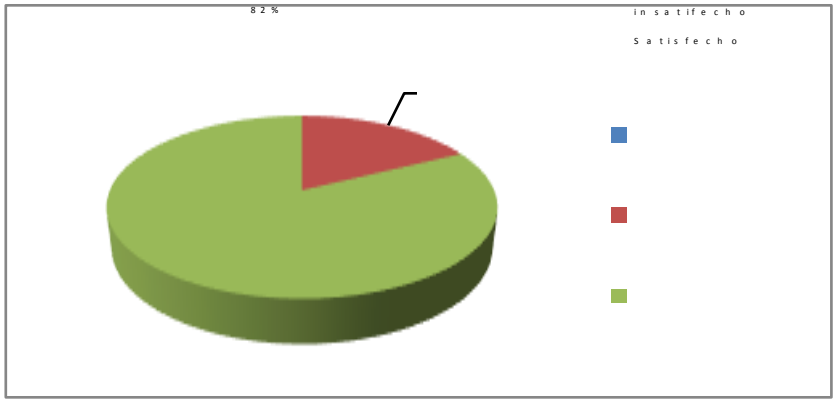
El 91% de los encuestados está satisfecho con el lugar donde queda la Clínica, lo que indica que es de fácil referenciación y satisface sus necesidades en este sentido, ninguno de los encuestados se mostró insatisfecho, sin embargo el 9% manifiesta indiferencia al respecto. A pesar de que es pequeña esta proporción (3 encuestados), sería recomendable indagar la razón, para tener referente de la causal que se pueda contrarrestar en caso de ser relevante y evitar que a futuro el porcentaje en referencia aumente.

1. Ubicación de la institución.



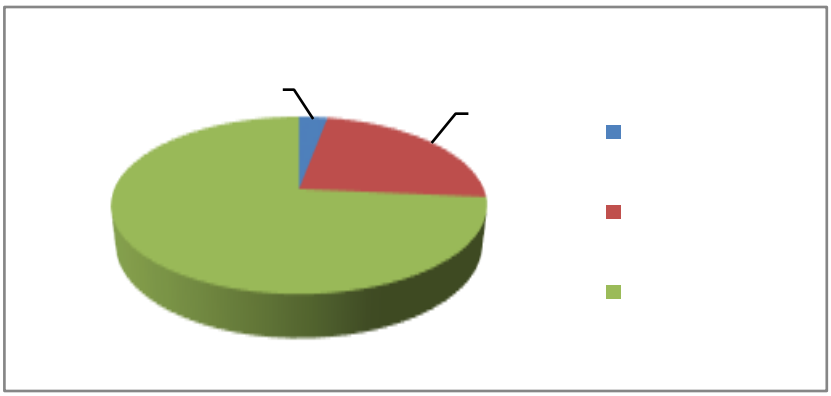
El 91% de los encuestados está satisfecho con el lugar donde queda la Clínica, lo que indica que es de fácil referenciación y satisface sus necesidades en este sentido, ninguno de los encuestados se mostró insatisfecho, sin embargo el 9% manifiesta indiferencia al respecto. A pesar de pequeña esta proporción (3 encuestados), sería recomendable indagar la razón, para tener referente de la causal que se pueda contrarrestar en caso de ser relevante y evitar que a futuro el porcentaje en referencia aumente.

2. Instalaciones atractivas



Las instalaciones deberían ser totalmente atractivas para el usuario, ya que eso hace que otros factores del servicio que en un momento dado sean de difícil control o fuera de la autonomía de la clínica se amortigüen. De allí que se preste atención que el 18% de los encuestados aunque no están insatisfechos, tampoco están conformes. Para evitar que aumente dicha percepción, se debería indagar la razón y hacer los ajustes locativos, de acuerdo al impacto que puede generar. Sin embargo se resalta una satisfacción del 82%.

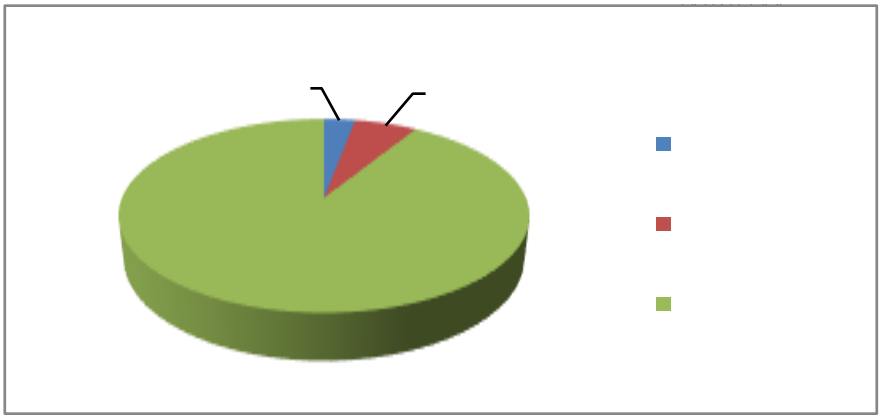
3. Comodidad sala de espera.



Los usuarios solo en un 74% se sienten cómodos en la sala destinada para la espera, siendo este de los ítems inherentes a instalaciones locativas de menor aceptación, se muestra un bajo porcentaje de insatisfacción del 3% y de indiferencia del 23%, el cual al ser tan representativo vale la pena revisar con las causales para contrarrestarla, mucho más si este es el similar comportamiento en ítems como el tiempo de espera y

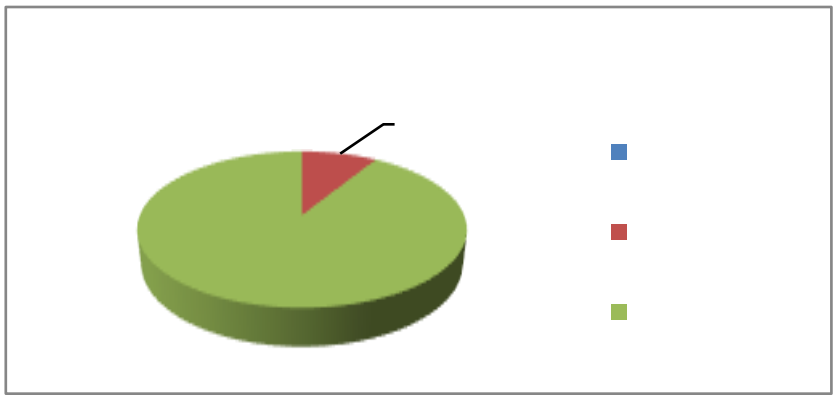
cumplimiento en el horario de atención y puntualidad, de forma tal que al mejorar salas de espera, el usuario al sentirse cómodo reduzca su percepción en la demora.

4. Equipos e insumos en adecuado estado y modernos.



El 91% de los encuestados están satisfechos con este aspecto, sin desconocer el 9% restante, dentro del cual el 3% no está satisfecho, y el 6% le parece indiferente, donde esto se considera acorde, considerando además que el cliente muy pocas veces puede visualizar con detalle los instrumentos con los cuales es atendido.

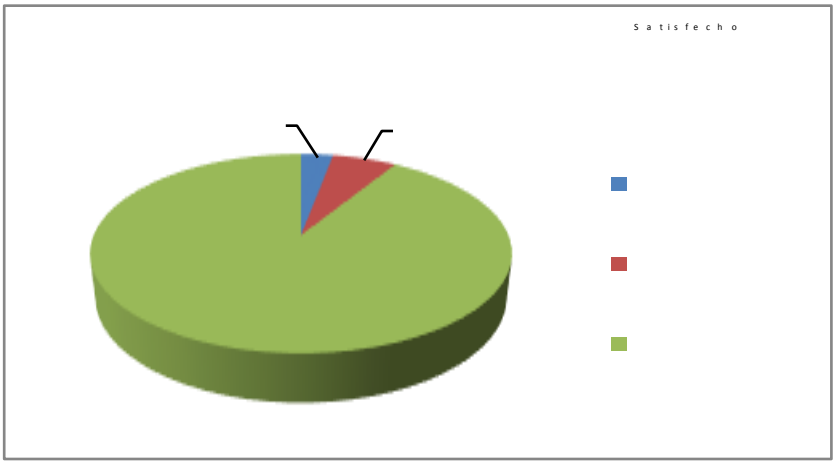
5. Fue clara la información dada en el servicio recibido



Estandarizar la comunicación, información y claridad es fundamental para aumentar los niveles de calidad, lo cual se puede trabajar muy fácilmente desde protocolos y procedimientos que deben ser aplicados de la misma forma siempre, independiente del funcionario, siendo esta la recomendación para que el nivel de satisfacción en este ítem sea del 100%, el cual se encuentra en un 91% actualmente con un 9% de

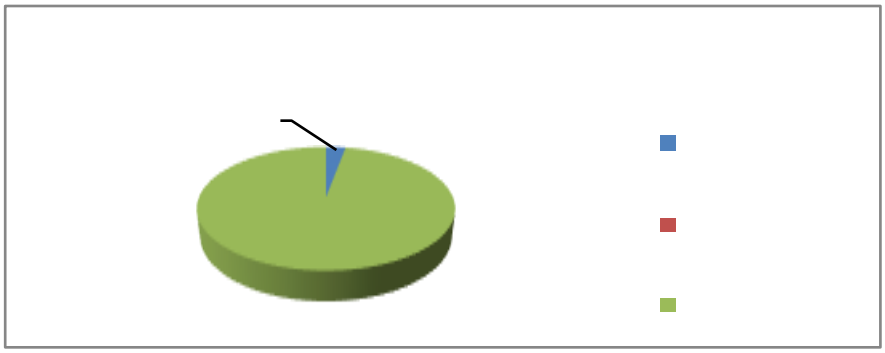
indiferencia, de los cuales ninguno se mostró insatisfecho.

6. Se solucionó el problema por el cual consulta o pide ayuda a los empleados de la clínica



Solo el 91% de los usuarios se van satisfechos respecto a su solicitud. Del restante el 9% se puede inferir que aunque pudo ser atendido y se solucionó su problema no fue satisfactorio con el 3% y el 6% de este grupo considera que es indiferente, donde se puede partir que es más relevante el 91% de personas satisfechas ya que son las que pueden referenciar de calidad o no la clínica para futuros usuarios y comunidad en general.

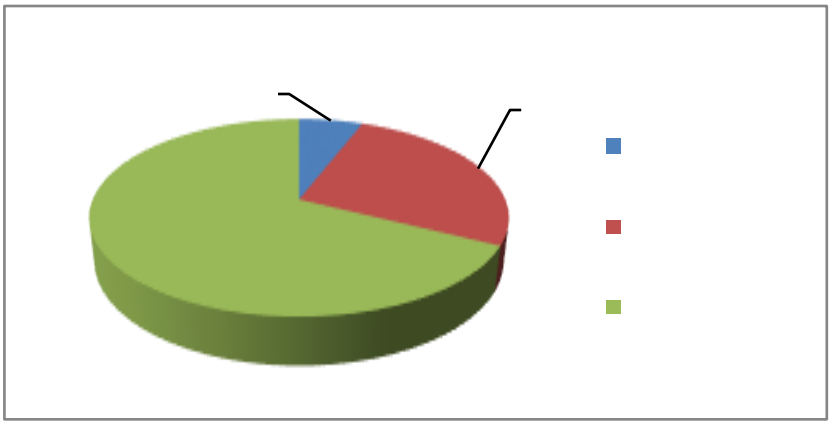
7. Se prestó de una manera adecuada el servicio solicitado



Pese al resultado anterior, ofrecer el servicio de la manera adecuada es el ítem de mayor satisfacción con un 97%, teniendo como deficiencia por llamarlo de alguna manera un 3% de insatisfacción; es decir, que el personal aplica correctamente los

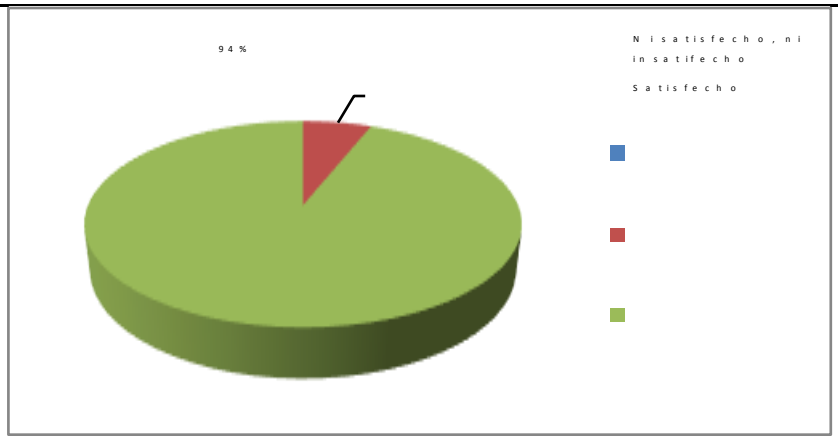
procedimientos establecidos en este sentido, importante consultar al final de la atención si a pesar de ser atendido adecuadamente quedo satisfecho para contrarrestar el resultado de la pregunta No. 6.

8. Cumplimiento en el horario de cita asignada



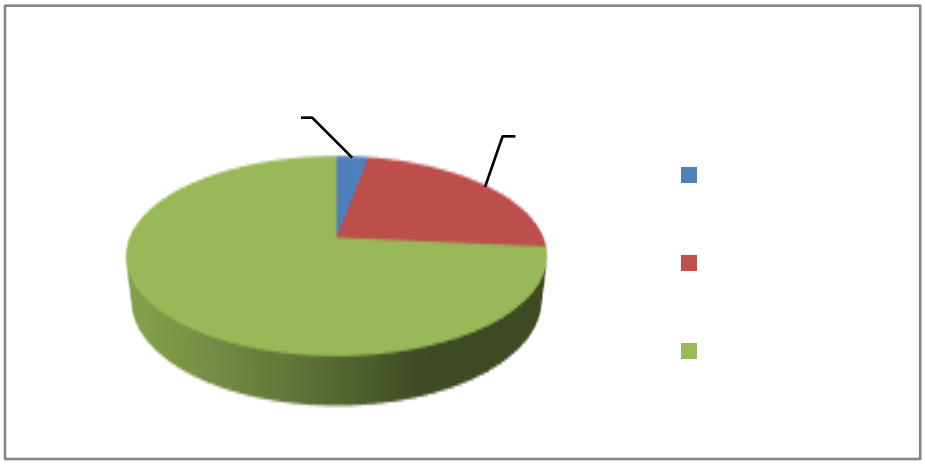
Este es el ítem que por lo general en el sector salud es de mayor sensibilidad, porque el usuario ya tiene la percepción que si llega a tiempo no es atendido en la hora citada y que por lo general lo van a demorar mucho más y si se retrasa unos minutos, será la disculpa para decir que perdió su cita. Sólo el 68% está satisfecho con el cumplimiento en el horario de su cita, siendo este el ítem con menor satisfacción, ya que el 6% se encuentran insatisfechos y el 26% consideran que es indiferente, donde hay que tener mayor cuidado para poder cumplir con las expectativas plenas de los usuarios. Se recomienda ofrecer citas con intervalos espaciados de 5 a 10 minutos entre cada una, para asegurar que las novedades de momento o demoras con un paciente por alguna situación especial, no afecte el cumplimiento del siguiente paciente. Así mismo se deben establecer procedimientos para que la consulta sea más ágil y se respete completamente el horario.

9. La atención recibida mejoro su estado de salud



El 91% de los usuarios sienten satisfacción en este aspecto. Aunque no se registra insatisfacción, importante analizar las causales del 9% que muestra indiferencia frente a esta pregunta, mucho más si es una de las que determina el cumplimiento de la misión, respecto a mejorar la calidad de vida del paciente.

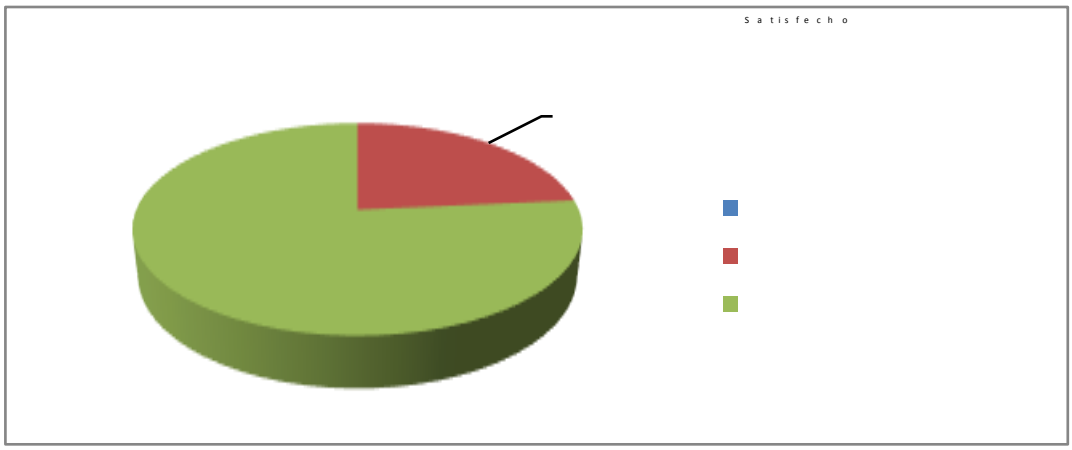
10. Tiempo oportuno en la asignación de cita o servicio solicitado



Solo el 74% de los usuarios se encuentran satisfechos con este ítem, de especial cuidado revisar causales del 3% que está insatisfecho y 23% que muestran indiferencia, ya que de ello depende que quieran seguir consultando con esta clínica y está generando una afectación a la imagen de las EPS vinculadas, que al recibir quejas en este sentido, podrían cancelar sus contratos con esta IPS. La oportunidad de mejora es la atención justo cuando el usuario lo necesita, de ello puede depender la calidad de vida del paciente. Se reitera documentación de protocolos y claras líneas

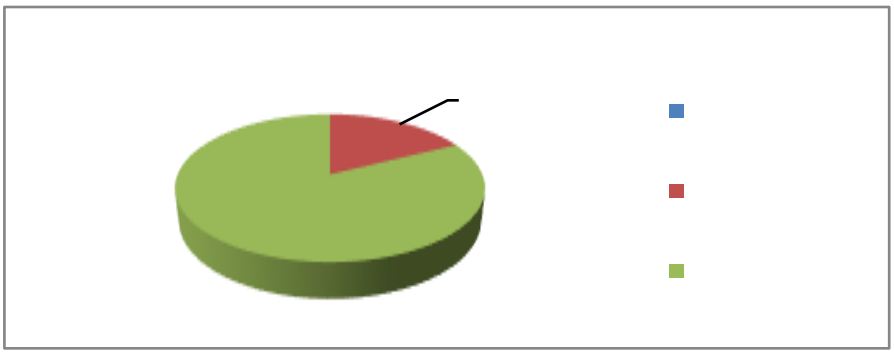
de información y comunicación que sean de total aplicación.

11. Puntualidad en la atención



Se reitera la importancia de atender al usuario en el horario citado. Sólo el 76% está satisfecho. Va muy relacionado con lo que se indicó en el ítem No. 8. El 24% de los encuestados son indiferentes frente a esta pregunta, si no les importa puede ser positivamente que son atendidos dentro de rangos normales o por el contrario, que sería lo preocupante, que ya estén acostumbrados a una atención fuera del horario establecido, situación que es la que requiere atención, de allí la importancia de indagar causales.

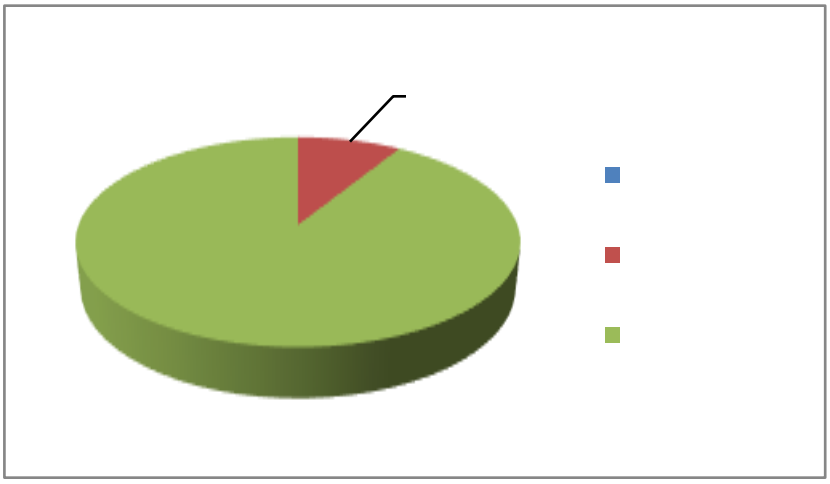
12. Horarios accequibles



Aunque el cumplimiento se vio un poco afectado en su resultado, es mayor la satisfacción con un 82% de los usuarios que consideran que los horarios de atención

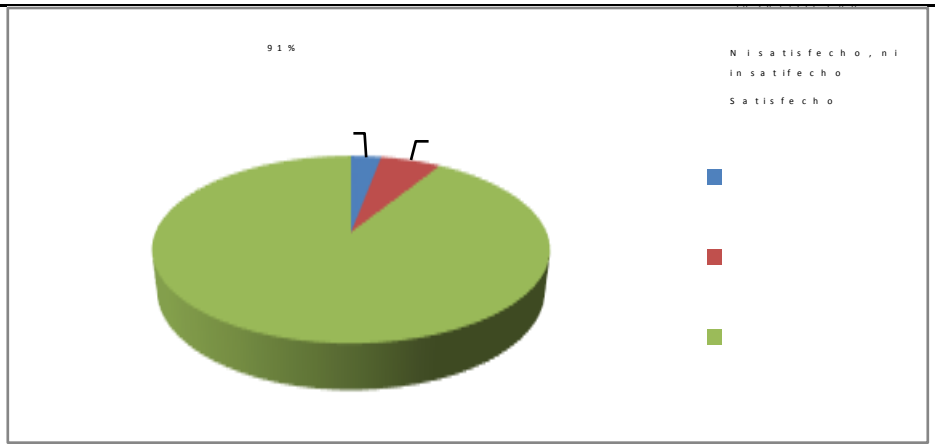
están acorde a sus necesidades. No se refleja insatisfacción en este aspecto. El 18% es indiferente, se podría inferir que no han tenido dificultades con el horario así inicialmente no sea de su preferencia. De tener en cuenta este aspecto en el momento de implementar los proyectos en los demás municipios, ya que algunos por costumbres tienen horarios diferentes a los de la capital (Manizales)

13. Respuesta oportuna a interrogantes



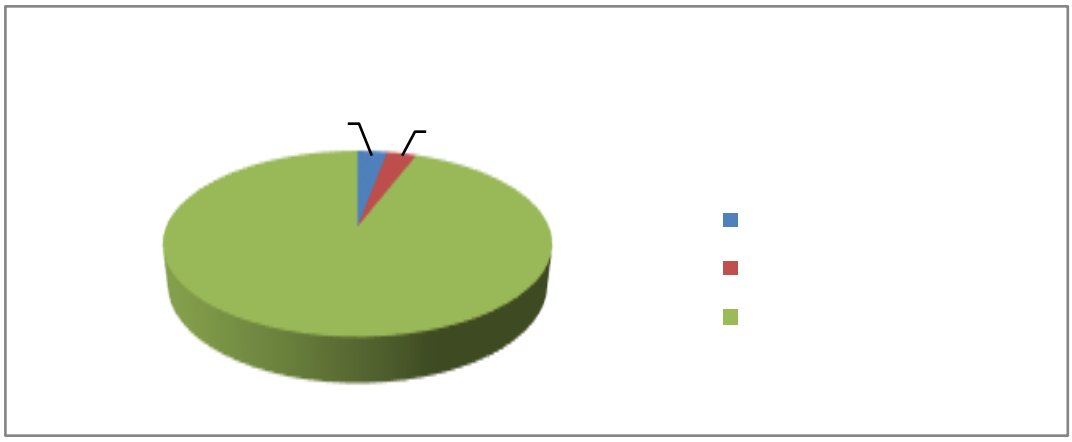
El 91% de los encuestados sienten que sus interrogantes son resueltos oportunamente, siendo un buen indicador, que puede mejorar con la aplicación de protocolos, según se recomendó en el ítem No. 5, inherente a la información. Importante que el 9% restante reflejo indiferencia frente a la pregunta pero no insatisfacción.

14. La atención brindada por los empleados genera confianza



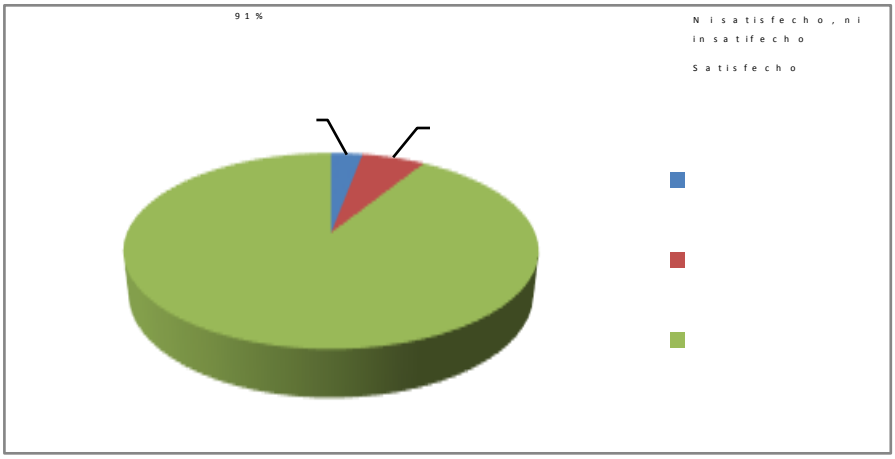
Solo el 3% no está satisfecho, pero el 91% considera que los funcionarios brindan confianza, aspecto importante para resaltar, ya que está por encima del promedio de satisfacción y que se cuenta con personal idóneo para la labor. Para el porcentaje restante del 6% que se muestra indiferente, aunque no se es relevancia podría indagarse causales, para fortalecer procesos internos de formación y capacitación con los empleados.

15. Se siente seguro con los equipos y elementos con los cuales fue atendido



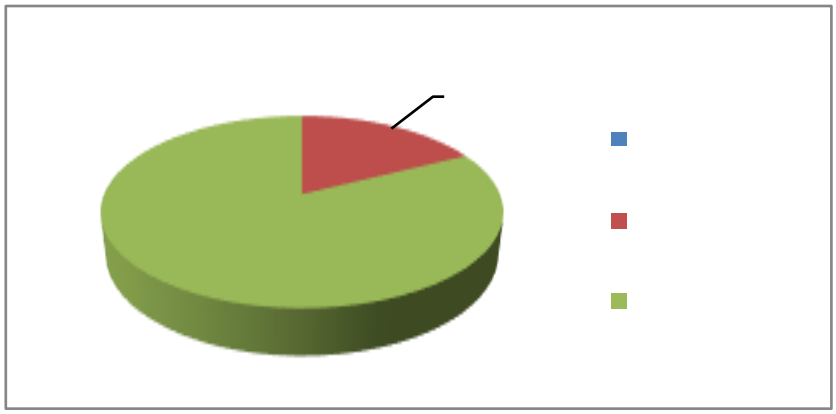
El 94% está satisfecho con este ítem, importante resaltar dicha aceptación, porque ello aumenta la confianza en la institución. Solo una persona respondió que no está satisfecha con un 3% y en la misma proporción ósea el 3% que equivale a una persona que le es indiferente. No se considera relevante para establecer acción de mejora.

16. Confía con el conocimiento del personal de la empresa



Este resultado con una satisfacción del 91%, reafirma la confianza en el personal, según se indica en el numeral 14. Es otro de los aspectos de mayor aceptación. No sobra recomendar que los procesos de gestión humana tengan claros perfiles definidos y sean ocupados los roles de acuerdo a las competencias que realmente necesita la empresa, ya que según la encuesta en este ítem el 3% se encuentra insatisfecho y el 6% restante considera que es indiferente lo que buscan es que los atiendan sin importar la persona.

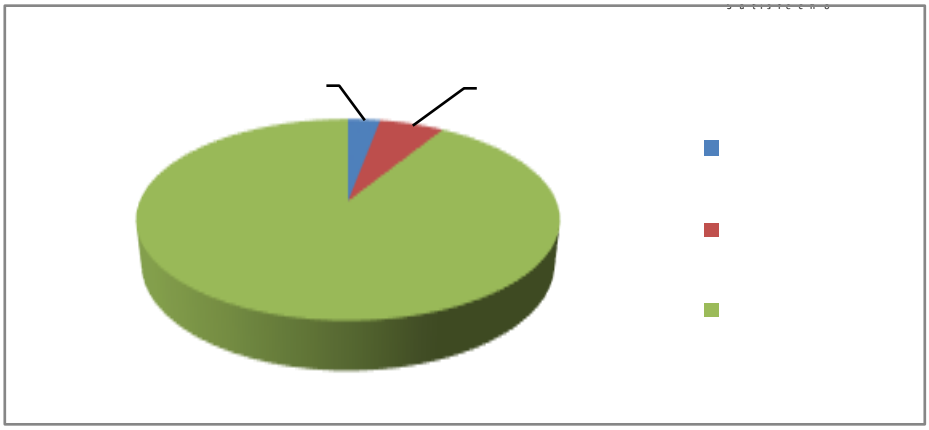
17. Fácil acceso y señalización en las instalaciones



Solo el 82% se encuentra satisfecho y aunque no hay insatisfacción, el 18% no se ubica bien dentro de las instalaciones. Se recomienda que con el comité de salud ocupación y ARL, se proceda a realizar un diagnóstico para mejorar este aspecto, que

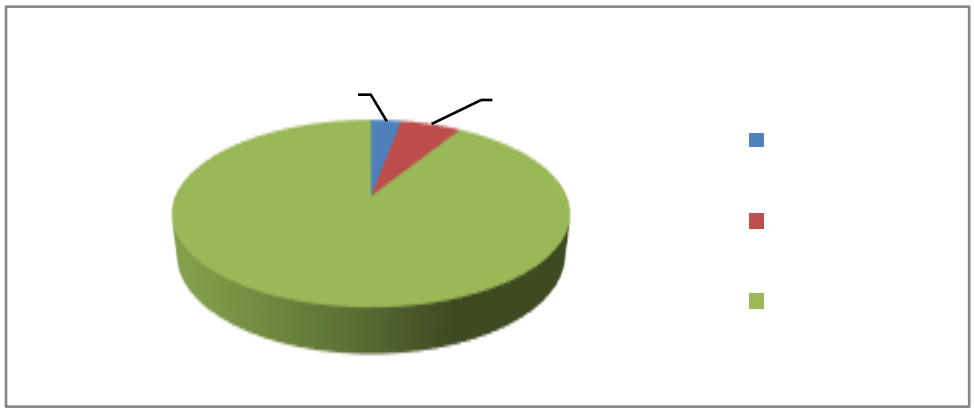
no solo aplica por la fácil ubicación del usuario al consultar, sino ante emergencias que impliquen evacuación y se convierte en una responsabilidad social de la empresa.

18. La atención fue prestada en un sitio privado y tranquilo



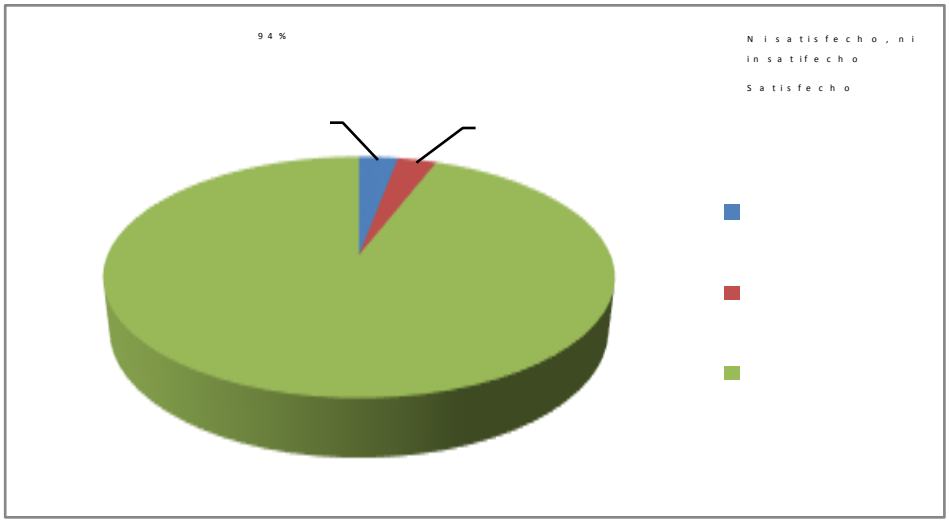
Ante los consultorios y áreas definidas para la atención, el 91% de los encuestados refleja satisfacción. El 6% muestra indiferencia y se puede deducir que si interés va más enfocado en que sea atendido. Un 3% no está satisfecho, por lo cual valdría la pena revisar causales, cuando se apliquen encuestas de satisfacción al momento de terminar la atención, según se indica en las recomendaciones generales.

19. Trato amable y con calidez



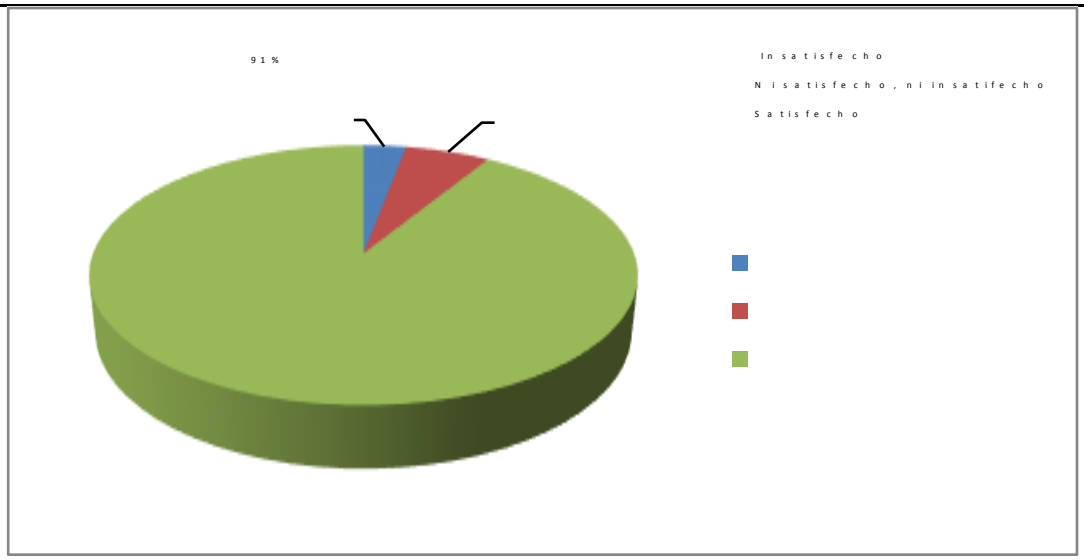
El 91% de los encuestados se sienten satisfechos con el trato con el que fueron atendidos. El mismo resultado se obtiene en los tres ítems que hacen referencia al personal de la clínica. Del restante solo el 3% mostro insatisfacción y el 6% considera que es indiferente como los atendieron. No se considera de relevancia, para establecer acciones de mejora a parte de las referenciadas en los ítems 14 y 16.

20. Respeto y consideración ante sus creencias, costumbres y valores



No se refleja ningún tipo de discriminación o preferencia de acuerdo a costumbres, valores o creencias para la atención el paciente, ya que el 94% refleja satisfacción como el segundo ítem de mayor aceptación. Un 3% se considera insatisfecho, y un 3% es indiferente; siendo importante indagar razones, para fortalecer los valores y principios de la entidad, en especial el inherente al respeto mutuo.

21. La empresa se preocupa por los intereses de los pacientes



Siendo el aspecto más importante que soporta el cumplimiento o no de los valores de la organización, vale la pena revisar las causas por las cuales el 3% está insatisfecho y otro 6% muestra indiferencia. Ello contribuirá al fortalecimiento de la misión y visión de la empresa. El 91% se encuentra satisfecho.

7.2 DISCUSIÓN

La calidad de la atención en salud en beneficio de los usuarios y de las instituciones de salud como entidades competitivas para el mejoramiento continúo, son acciones encaminadas y dirigidas a la mejora y fortalecimiento de las actividades en función a mejorar la satisfacción del usuario. Para la calidad los 3 componentes del autor más representativo Donabedian son:

- Componente técnico
- Componente interpersonal
- Componente entorno (17)
-

Lo que es una de las herramientas más valiosas para sostener un servicio con lo calidad que se requiere para la atención, pero ¿qué es calidad? Calidad es un riesgo-beneficio que se trata de llevar a cabo una atención donde el usuario se sienta satisfecho con el servicio, una definición más estructurada como la realiza donabedian que se refiere a calidad como *"la habilidad de alcanzar objetivos deseables haciendo uso de medios legítimos"(15)* nos muestra que alcanzar los objetivos como institución hace que seamos más competitivos en el mercado de salud y lleva a mejorar en el campo de la atención y prestación del servicio donde el usuario hace parte fundamental para satisfacer sus necesidades.

La calidad es una mejora continua donde la evaluación, revisión, decisiones del personal y actuación de las actividades prestadas relacionadas con la atención, para determinar los objetivos planteados e implementar los procesos de retroalimentación en la institución de manera efectiva y eficaz de tal modo que produzca efectos que impacten en la población que se atienden, tiene un énfasis en la selección de la evidencia objetiva, análisis profundo de lo encontrado en la documentación que se sustenta.

El resultado final que se persigue es mejorar la práctica médica y la calidad de la atención en la satisfacción del usuario que se obtiene de la capacitación continua de los profesionales, nos permite conocer las condiciones y sugerencias de los procesos que se llevan a cabo para el mejoramiento y perfeccionamiento basado en las normas y registros que se utilizan para la atención.

Para hacer una buena atención del servicio con calidad no solo se deben ofrecer el portafolio de servicios de una institución a los usuarios y cubrir las necesidades de salud, sino también un trato humanizado, con acceso rápido con priorización en la atención, es decir se debe hacer una atención con calidad que se centre en realizar adecuadamente los procesos.

La percepción de la población sobre la calidad de los servicios de salud y la relación entre el personal de la salud y pacientes, ha sido analizada teniendo en cuenta dos dimensiones: la percepción de la calidad de los servicios entre la población y la satisfacción de los usuarios medida directamente a través de su experiencia personal en un servicio de salud.

La interpretación de los datos nos demuestra una idea donde la población se siente satisfecha sobre los servicios brindados, pero también una disminución en la satisfacción poco marcada sobre el cumplimiento de los horarios de las citas, esto muestra que la falta de organización y orden en los horarios de las consultas para tener una atención ordenada y consecuente con los usuarios que lleguen a la institución.

El proceso comunicativo parece estar estrechamente relacionado con la percepción de las actitudes del personal de salud con la población ya que esto lo podemos evidenciar en el resultado de las encuestas tenemos que en el 91% de los encuestados se siente satisfechos con la cultura, lenguaje, amabilidad y confianza, lo que nos demuestra que el usuario tiene un nivel de comunicación con el personal suficiente para solucionar interrogantes en la ámbito de su salud, esto se debe a un nivel cultural no solo de la población sino de los profesionales de la institución, que nos muestra que el personal de salud tiene la capacidad de manejar las situaciones de los usuarios en su estado de salud, no solo eso, tienen la capacidad de escuchar y brindar la confianza

necesaria en el momento de la atención, lo que podemos demostrar que con buen trabajo podemos dejar a un lado las barreras culturales en nuestra sociedad.

Sin embargo, se debe enfatizar que cuando los usuarios hablan en general de los servicios de salud, el nivel de satisfacción es alto en cuanto a sus referencias y sus experiencias personales en los servicios, esto confirma la existencia de una diferencia entre la opinión y la experiencia personal.

La recolección de la información permitió obtener los siguientes resultados que se especifican dependiendo de la importancia percibida por los usuarios
El item "es accesible" comprende los comportamientos relacionados con acercarse, responder a los llamados y realizar cuidados específicamente de habilidad de manera oportuna; de acuerdo con las respuestas obtenidas en esta categoría, se encuentra que la mayor parte de los pacientes percibe como de alta importancia el comportamiento del trato y medicinas oportunamente, el cual obtuvo una calificación promedio de 91% siendo percibido como muy importante.
Los hallazgos obtenidos percibidos como importantes por los usuarios son el valor que tiene para ellos que el personal de la salud posea conocimientos y destrezas que favorezcan el cuidado, específicamente en acciones técnicas que den cumplimiento a órdenes médicas, y respuesta a algunas necesidades del usuario.

Los resultados indican que brindar medidas de confort es un aspecto fundamental para contribuir a la satisfacción del usuario del servicio de salud. Proporcionar estas medidas no solo implica para el personal tener unas condiciones ambientales y de infraestructura favorables, sino que constituye en un espacio para conocer, establecer empatía, dialogar y educar al usuario.
El ítem de "la relación de confianza" favorece la relación terapéutica y demuestran el interés y la preocupación por el paciente.
Este ítem de muestra gran satisfacción de acuerdo con las encuestas, el presentarse ante el paciente y explicarle el procedimiento que se va a realizar, así como el trato humanizado.
Estos resultados tienen relación con lo descrito por Martínez y cols. (*29*) en el artículo "*Prospectiva de la enfermería en México, donde se relaciona el modelo de evaluación de la calidad planteado por Donabedian, de estructura, proceso y resultado".* Indicando que el proceso son las acciones que se llevan a cabo por el personal de salud y relación con el usuario, y con otros profesionales de la salud.
Durante el proceso, en el caso del personal de salud, se refiere a la planeación y ejecución de intervenciones donde el profesional establece una relación de confianza necesaria y primordial para aplicar los conocimientos y las habilidades que permitan satisfacer las necesidades del usuario.

8. CONCLUSIONES

1. Se Identificó la percepción de los usuarios de la clínica Roque Armando López (RAL) con respecto a la prestación de los servicios de salud y atención brindada en el servicio de consulta externa, la cual arrojo resultados importantes en cuanto a la puntualidad de la atención que evidencio el desacuerdo de la población en el momento de acceder a los servicios los cuales piden más puntualidad y mejor atención en los servicios ofertados.

2. Se analizó la percepción de los usuarios con relación a la seguridad en la prestación de los servicios de salud la cual arrojo que el 95% se encuentran satisfechos, en cuanto a la atención que se evidencia en el trato que se brinda en la clínica a los clientes externos.

3. Al identificar las fortalezas y debilidades de los servicios prestados por la clínica se evidencio que el 19% de los usuarios refiere la falta de control en la asignación y cumplimiento del horario establecido para la atención en consulta externa.

4. Se encontró que el trato humano y digno hacia los usuarios es la mayor prevalencia (81%) dentro de la clínica y por ello se sienten a gusto, se debe tener en cuenta que el trato amable y cordial es un lema de la institución la cual hace alarde de sus características en la prestación de los servicios y el trato amigable a los usuario de la misma.

5. El grado de satisfacción evaluado por el estudio es alto, puesto que los

usuarios refieren que se encuentran a gusto con la prestación del servicio teniendo en cuenta que el personal de la clínica se encuentra comprometido con la atención de calidad de los usuarios, y se comprometen con los cambios que se deben realizar para lograr la satisfacción del usuario.

6. Como resultado de la investigación presentada es posible concluir que existe una relación entre la atención brindada por el personal de salud y la conformidad presentada por los usuarios del servicio, viéndose afectada la conformidad de prestación y asimilación por parte del usuario, evidenciándose que uno de los principales factores, que se acrecentan en el momento de la consulta son las largas esperas para acceder a ellas y por ende el disgusto revelado en los porcentajes de la aplicación y análisis de las encuestas (19%).
7. Se puede concluir que para llegar a la satisfacción del usuario se debe tener en cuenta variables como amabilidad, cumplimiento y dedicación, para encontrar un punto de equilibrio el cual se da con la articulación del cumplimiento de los horarios y la visión integral del acompañamiento y resolución de los problemas presentados por los usuarios que acceden a los servicio como la consulta externa.
8. Los aspectos que se manejan se pueden ver normales en una institución prestadora de servicio a nivel nacional pero en especial aquellas que manejan o tiene alto flujo de usuarios las cuales el volumen de consulta es mayor a la capacidad instalada de profesionales para la atención, como también el nivel de compromiso que tenga cada uno de ellos en la puntualidad de la atención y el control del horario que manejen cada uno de ellas, en conclusión si se oferta un servicio no debe tener vicios como las llegadas tarde, atención de preferencia a sabiendas que si se atiende una persona más o antes de la divida programación se colapsara y se empezara a tener retrasos con

los demás usuarios.

9. RECOMENDACIONES

- En 10 años de existencia, la clínica tiene buena respuesta a nivel de satisfacción de sus usuarios, representada en general en el 87% según los resultados de la encuesta. Si la entidad como visión quiere en 5 años (para el 2020), ser líder en su zona de influencia, se recomienda que desde ahora establezca dentro de su plan estratégico para aumentar gradualmente el 13% de satisfacción que le hace falta, mucho más teniendo en cuenta que el entorno, necesidades, mercado y demás factores internos y externos que afecten la institución son cambiantes.

- La clínica tiene presencia solo en el occidente del Departamento de Caldas con sedes en Supía y Riosucio, cuya cultura es muy diferente a las demás zonas, por lo cual aunque pueden tomarse de referencia los resultados de esta encuesta, para los aspectos que contribuyan directamente al propósito de mejorar la calidad de vida de sus usuarios, como bien se indica en su misión, se recomendaría que para los proyectos de apertura de otras sedes en la zona Centro (Manizales y Chinchiná), zona norte (Aguadas) y zona oriente (Pensilvania), se precisen otros como la ubicación, instalaciones, entre otros aspectos, de acuerdo a la cultura del municipio.

- Es necesario implementar nuevos proyectos de investigación para

hacer seguimiento en el grado de satisfacción de los usuarios con la atención prestada, dado que la calidad de la atención es un derecho que tienen todos los usuarios, quienes desean y exigen servicios con óptima calidad, por lo cual esta y todas las instituciones de salud debe estar evaluando constantemente la calidad en la atención brindada, la cual es dinámica y de esta depende que permanezca en este mercado tan competitivo, en el que solo sobreviven los mejores.

- Constantemente deben implementarse planes de seguimiento a los procesos de mejora establecidos según estudios como este, con el fin de hacer seguimiento en cuanto a si se estén siguiendo y aceptado las recomendaciones generadas en estudios como estos.

- Se recomienda que la empresa establezca mecanismos permanentes para determinar el nivel de satisfacción del usuario, puede ser con dispositivo de encuestas rápidas al final de cada servicio, que pueda ser tabulado sistemáticamente con un software diseñado para tal efecto, o encuestas físicas tratando de indagar causales y/o ubicaciones de buzones de sugerencias.

- En caso de considerar la recomendación anterior, debe ser complementada con un procedimiento para la atención de quejas, recomendaciones, felicitaciones, que al ser procesadas arrojen información que la administración pueda tener en la toma de decisiones para la mejora.

- Es necesario implementar nuevos proyectos investigativos, en los cuales se incluya no solo a la población contributiva, sino a toda la población atendida en la institución, entre ella la particular, dado que es

necesario vender servicios con alto nivel de calidad, al usuario quien paga por el servicio recibido, lo cual hace que la institución sea sostenible.

- Desde la metodología se recomienda en nuevas investigaciones aplicar instrumentos que contengan preguntas abiertas o semiabiertas, de tal forma que se involucrara aún más al cliente externo en el proceso de mejoramiento de la calidad brindada en esta IPS.

- Para los clientes externos todas las variables de atención son de gran valor, por lo cual se deben generar estrategias que mejoren dichas variables, enfatizando siempre en aquellas que tengan mas insatisfacción en los usuarios, sin dejar de intervenir y mejorar las otras, dado que todo es dinámico y requiere cambios de mejora.

- Con base en los resultados obtenidos en este estudio, se pueden generar algunas propuestas de mejora; se recomienda que todos los ítems con satisfacción inferior al promedio del 87%, deben ser revisados desde las causales para definir estrategias que aumenten la satisfacción y/o contrarresten el resultado obtenido en esta encuesta, entre las cuales tenemos:

Elementos físicos:

- La ubicación de la institución es la adecuada, dado que es central en la región, ubicada en el parque principal del municipio, pero podría pensarse en ampliar sus instalaciones, dado que en la actualidad se ofrecen gran número de servicios de medicina y odontología general, especializada, bacteriología, entre otros, y al ampliar estas podría pensarse en ampliar la oferta de servicios para de esta manera vender

estos no solo a la población afiliada sino a la particular, lo cual generaría mayor cantidad de ingresos.

- Las instalaciones día a día, deben mejorarse, por lo cual la institución debe preocuparse en el mejoramiento de la planta física, con el fin de que estas sean atractivas a los clientes, para lograr mayor satisfacción en los usuarios.

- Se debe generar mayor comodidad en los usuarios, especialmente en la silletería, la cual debe aumentarse en su número, aire acondicionado o ventiladores dado que Supia tiene clima cálido y medios de entretenimiento, mientras los pacientes esperan su consulta, lo cual hace más agradable la espera en la atención.

Oportunidad y capacidad de respuesta:

- La información dada en los servicios fue clara, y los pacientes en su gran mayoría están satisfechos, pero esto no quiere decir que no debe continuar trabajándose en esto, por lo tanto se debe pensar en tener un punto o centro de información con el personal debidamente capacitado, el cual debe guiar sobre ubicación, tramites y todas aquellas dudas que pueda tener el usuario al recibir servicios en la institución.

- El punto en el cual se evidencia el resultado más negativo es el cumplimiento en el horario de atención, por lo cual se considera necesario generar estrategias que impacten dicha variable, como lo es asignar horarios de consulta médica general de 20 minutos a cada consulta (tiempo prudente para que un paciente reciba atención por la patología por la cual consulta), respetar horario de consulta médica evitando tener retrasos en la agenda para este día con el fin de dar

cumplimiento a el horario de atención y en caso de que los pacientes lleguen tarde, será estudiada la llegada tarde al consultorio y en caso de ser justificada, serán atendidos al final de la jornada o en caso de que el personal de la salud este adelantado en la consulta en el horario que dicho profesional disponga con el fin de evitar trastornos en el horario de atención de cada cliente externo.

Fiabilidad

- Se debe continuar prestando servicios con comunicación asertiva, dando información clara a los pacientes, atendiéndolos de la mejor manera en su horario y calidad de atención, lo cual lo cual hace que se le solucione problemas por las cuales esta solicitando el servicio, y secundario a esto se mejore la calidad de vida del usuario.

- Aumentar número de buzones de quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones, e incentivar y educar a los usuarios en el uso de estos, dado que de ello en muchas ocasiones dependa que se detecten fallas en la atención, lo cual puede deteriorar la calidad de la atención en salud.

Seguridad del paciente

- Continuar brindado información clara a los usuarios, sin dudar las respuestas, lo cual generan confianza.

- Continuar y mejorar con la señalización en la institución para que el usuario se ubique con facilidad, y además con equipos de reanimación y de auxilio, los cuales deben estar debidamente señalizados y estratégicamente ubicados, para hacer uso de ellos en caso de presentarse códigos azules o eventos catastróficos en la institución y/o

región.

Atención humanizada

- Seguir brindando atención humanizada, dando tratos serviciales, con adecuada comunicación la cual debe ser asertiva y generar empática tanto con el cliente externo como externo, lo cual es un punto clave y un valor agregado que se debe dar en las instituciones de salud, ya que todos como seres humanos queremos, deseamos y exigimos en la consulta médica, atención en sitios tranquilos y privados, amables y calidez, respetuosos, que se preocupen por mejorar la salud de quienes buscan y reciben los servicios.

10. BIBLIOGRAFÍA

1. file:///C:/Users/N203/Downloads/779-2233-1-PB.pd [citado 01 de Noviembre del 2014] [
2. http://www.facmed.unam.mx/eventos/seam2k1/DRriveroMARZ20.pdf. [citado 22 de Octubre del 2014] [internet]
3. http://www.facmed.unam.mx/eventos/seam2k1/2001/ponencia mar 2k1.htm [citado 03 de Noviembre del 2014] [internet]
4. Hospital universitario del valle, huv, "Evaristo García", ese Cali, valle, Colombia 2010. Calidad de la atención en salud; percepción de los usuarios disponible en http://www.fundacionfundesalud.org/pdffiles/calidad-de-la-atencion-en-salud.pdf [internet][Colombia][citado 02 de Noviembre del 2014]
5. Investigación análisis de los resultados de una encuesta realizada en centros de atención primaria del ámbito público. Dra. mercedes alurenza 2012. Calidad de la atención de la salud desde la perspectiva del paciente; disponible en http://www.itaes.org.ar/biblioteca/5-2013/ITAES-5-2013-investigacion.pdf [internet] [Colombia] [citado 02 de Noviembre del 2014]
6. Liz hamui Sutton Ruth fuentes García rebeca Aguirre Hernández Omar Fernando Ramírez de la roche 25 de febrero de 2013 Dr. © universidad nacional autónoma de México, ciudad universitaria, delegación Coyoacán. Un estudio de satisfacción la atención médica. [disponible en http://www.facmed.unam.mx/bmnd/SatisfaccionAtencionMedica.pdf [internet][Colombia][citado 01 de Noviembre del 2014]
7. Diciembre 2010, superintendencia de salud del gobierno de chile. Propuesta metodológica que permite evaluar la percepción de la calidad percibida desde los usuarios de salud. [disponible en http://www.supersalud.gob.cl/documentacion/569/articles-7318 recurso 1.pdf [internet][citado 10 de Octubre del 2014]
8. Hugo Alberto Munera García universidad de Antioquia 2011. La calidad de la atención en salud, más allá de la mirada técnica y normativa. [disponible http://aprendeenlinea.udea.edu.co/revistas/index.php/iee/article/view/8527/8705 [internet] [citado 10 de Octubre del 2014]
9. Rodrigo M. Carrillo-Largo universidad Peruana. Cayetano Heredia,

facultad de medicina "Alberto hurtado", lima, Perú. mariana ramos universidad peruana Cayetano Heredia, grupo de trabajo en salud mental, lima, Perú. Revista Panamericana de Salud Pública Print version ISSN 1020-4989 Rev. Panam Salud Publica vol.32 n.2 Washington Aug. 2012. Lima como vamos: calidad de atención en salud. [disponible en http://dx.doi.org/10.1590/S1020-49892012000800013 [internet] [citado 09 de Octubre del 2014]

10. Jenny Celmira Patarroyo Sierra 2012. Universidad nacional de Colombia,. Clima organizacional: elemento clave para el proceso de calidad en las instituciones prestadoras de salud. [disponible en http://www.bdigital.unal.edu.co/7590/1/05599413.2012.pdf [internet] [citado 10 de Octubre del 2014]

11. Rene Francisco Abello Gómez, md consultor en sistemas en gestión de calidad a&r gestión mayo 2012. Sistemas de gestión de calidad en el sector salud [disponible en http://www.ayrgestion.com/index.php/publicaicones/articulos/82-los-sistemas-de-gestion-de-calidad-en-el-sector-salud [internet] [citado 10 de Octubre del 2014]

12. Ingrid Vargas Lorenzo, m luisa Vásquez Navarrete y amparo s mogollón Pérez. 2010. Acceso a la atención en salud en Colombia. [disponible en http://www.itaes.org.ar/biblioteca/5-2013/ITAES-5-2013-investigacion.pdf [internet] [citado 09 de Octubre del 2014]

13. http://www.minsalud.gov.co/Documentos%20y%20Publicaciones/CALIDAD%20EN%20SALUD%20EN%20COLOMBIA.pdf

14. Martha Cecilia Rodríguez Vargas. Lima - Perú 2012.Factores que influyen en la percepción de la calidad de los usuarios externos de la Clínica de la Facultad de Odontología de la Universidad Naciona. Mayor de San Marcos. [disponible en http://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/cybertesis/1120 [internet][citado el 05 de Noviembre del 2014]

15. Calidad del servicio de salud: una revisión a la literatura desde la perspectiva del marketing* Mauricio Losada Otálora**Augusto Rodríguez Orejuela**. Dic 2007. [disponible en http://www.scielo.org.co/pdf/cadm/v20n34/v20n34a11.pdf [internet] [citado 04 de Noviembre del 2014]

16. Teresita de J. Ramírez-Sánchez, Lic. en Enf., M.S.P., M. en C. la calidad de servicio en la atención a la salud: aplicación de resultados de la investigación mercadotecnia. salud pública méx 1993; vol. 35(3):316-

320Pag. 2

17. Daniel Alcides Carrión. Lima Peru. 2008. Percepción del paciente acerca de la calidad de atención que brinda la enfermera en el servicio de medicina en el Hospital Nacional

18. http://cedoc.cies.edu.ni/digitaliza/t528/t528-k.pdf

19. Cesar Gonzales Arevalo. Calidad y gestión de la calidad. Gestiopolis. Marzo 2007. http://www.gestiopolis.com/canales8/ger/calidad-por-edwards-deming.htm

20. https://books.google.com.co/ [internet] [Pagina 186. Citado 03 de Enero del 2015].

21. http://www.uaeh.edu.mx/nuestro alumnado/icsa/licenciatura/documentos/Satisfaccion%20de%20los%20servicios%20de%20salud.pdf. [internet] [Pagina 16. Citado 26 de Enero del 2015].

22. file:///C:/Users/N203/Downloads/779-2233-1-PB.pd [citado 01 de Noviembre del 2014] [internet]

23. Congreso de la Republica de Colombia. Ley 100 de 1993. Diciembre 23. http://www.colombia.com/actualidad/images/2008/leyes/ley100.pdf citado 31 de Octubre del 2014] [internet]

24. http://www.minsalud.gov.co/Normatividad/DECRETO%201011%20DE%202006.pdf [citado 08 de Octubre del 2014] [internet]

25. http://es.slideshare.net/johanmcp/sistema-obligatorio-de-garantia-de-calidad [citado 03 de Noviembre del 2014] [internet]

26. http://www.aiteco.com/modelo-servqual-de-calidad-de-servicio/ [internet] [citado 05 de Noviembre del 2014]

27. http://abc-calidad.blogspot.com/2011/05/servqual.html [internet] [citado 05 de Noviembre del 2014]

28. http://www.aiteco.com/modelo-servqual-de-calidad-de-servicio/ [internet] [citado 05 de Noviembre del 2014]

29. Martínez L, Avalo M, Quintero AL. Calidad de los servicios de enfermería: ¿utopía o realidad? Revista desarrollo científico en enfermería 2001; 9 (3): 68-75

ANEXOS:

1. CARTAS DE AUTORIZACIÓN.

Manizales 23 de enero de 2015

Enfermera

PATRICIA GOMEZ GONZALEZ

Directora Especialización en Administración de la Salud

Universidad Católica de Manizales

Manizales

Cordialmente nos dirigimos usted para solicitar nos sea gestionada la carta para el envió a la clínica en la cual estamos realizando el trabajo de investigación.

Objetivo de la investigación:

Identificar la percepción de los usuarios de la clínica Roque Armando López (RAL) respecto a la prestación de los servicios de salud y atención brindada en el servicio de consulta externa.

Beneficios de la investigación

- ✓ La implementación de un modelo de gestión de calidad, bajo la norma vigente o conveniente a la actividad de la empresa, siempre será un valor agregado e importante herramienta que los administradores de cualquier organización tendrán, para aumentar la productividad, la rentabilidad a través de reducir reprocesos, costos de no calidad y aumentar la satisfacción del cliente, lo que conlleva a la fidelización del usuario, aumento en la participación en el mercado y por ende posicionamiento de marca, activo intangible de mayor valor para la empresa.

Nombre de la institución

CLINICA ROQUE ARMANDO LOPEZ

Se solicita permiso para realizar encuestas a 40 usuarios del servicio de consulta externa de la clínica. El tiempo aproximado de la recolección de la información es una jornada laboral de 8 horas

GERENTE

DR ROQUE ARMANDO LOPEZ ALVAREZ

CRA 7 N 33-11

TEL 8561175

SUPIA CALDAS

INTEGRANTES DEL GRUPO INVESTIGADOR

PERCEPCIÓN DE LOS USUARIOS DE LA CLÍNICA ROQUE ARMANDO LÓPEZ (RAL) RESPECTO A LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE SALUD Y ATENCIÓN BRINDADA EN EL SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA

LINA MARIA GÓMEZ CHAMORRO

ELIZABETH GÓMEZ GARCIA

JHOAN MANUEL LÓPEZ VARGAS

GERMÁN MALAGÓN NIETO

TUTORA: LINA PATRICIA MUÑOZ JIMENEZ

GRACIAS

2. INSTRUMENTOS UTILIZADOS.

ENCUESTA DE SATISFACCION

ENCUESTA Nº: _____ **FECHA:** _____ **MUNICIPIO:** _____

Esta encuesta evalúa su opinión sobre la calidad de los servicios ofrecidos en el servicio de consulta externa, en la Clínica Roque Armando López.

Instrucciones: Lea atentamente cada ítem evaluado y seleccione uno de los tres números que aparecen al frente de cada pregunta, según su percepción de la calidad de la atención recibida.

No hay respuestas correctas o incorrectas, lo único que interesa es darle un valor a cada ítem evaluado, para determinar la calidad de atención que se está prestando.

Repuestas:

1. Insatisfecho

2. Ni satisfecho ni insatisfecho

3. Satisfecho

	INSATISFECHO	NI SACTISFECHO NI INSATISFECHO	SATISFECHO
A. Elementos Físicos:			
1. Ubicación de la institución	1	2	3
2. Instalaciones atractivas	1	2	3
3. Comodidad en sala de espera	1	2	3
4.Equipos e insumos en adecuado estado y modernos.	1	2	3
B. Fiabilidad			
5. Fue clara la información dada en el servicio recibido	1	2	3

6. Se solucionó el problema por el cual consulta o pide ayuda a los empleados de la clínica	1	2	3
7. Se prestó de una manera adecuada el servicio solicitado	1	2	3
8. Cumplimiento en el horario de cita asignada	1	2	3
9. La atención recibida mejoro su estado de salud	1	2	3
C. Oportunidad y Capacidad de Respuesta			
10. Tiempo oportuno en la asignación de cita o servicio solicitado	1	2	3
11. Puntualidad en la atención	1	2	3
12. Horarios accequibles	1	2	3
13. Respuesta oportuna a interrogantes	1	2	3
D. Seguridad			
14. La atención brindada por los empleados genera confianza	1	2	3
15. Se siente seguro con los equipos y elementos con los cuales fue atendido	1	2	3
16. Confía con el conocimiento del personal de la empresa	1	2	3
17. Fácil acceso y señalización en las instalaciones	1	2	3

E. Atención Humanizada			
18. La atención fue prestada en un sitio privado y tranquilo	1	2	3
19. Trato amable y con calidez	1	2	3
20. Respeto y consideración ante sus creencias, costumbres y valores	1	2	3
21. La empresa se preocupa por los intereses de los pacientes	1	2	3

[2]

[2] Una encuesta estructurada, la cual evalúo variables como ***"fiabilidad, oportunidad y capacidad de respuesta, seguridad del paciente, atención humanizada y elementos físicos"***, ítems tenidos en cuenta en encuestas de calidad, como lo es el modelo SERVQUAL de calidad de servicio ***"elaborado por Zeithaml, Parasuraman y Berry"***

3. Anexo 3 FORMATO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO

CONSENTIMIENTO INFORMADO

El propósito de este consentimiento es proveer a los participantes en esta investigación con una clara explicación del objetivo, así como de su rol en ella como participantes

La presente investigación es conducida por los estudiantes de especialización de Administración de la Salud de la Universidad Católica de Manizales, Lina María Gómez Chamorro, Elizabeth Gómez García, Jhoan Manuel López Vargas y German Malagón Nieto con el objetivo identificar la percepción de los usuarios de la clínica Roque Armando López (RAL) respecto a la atención brindada en el servicio de consulta externa.

La participación en este estudio es estrictamente voluntaria. La información que se recoja será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación. Sus respuestas a la encuesta serán codificadas usando un número de identificación y por lo tanto, serán anónimas.

Si tiene alguna duda sobre esta investigación, puede hacer preguntas en cualquier momento durante su participación. Igualmente, puede retirarse de la investigación en cualquier momento sin que eso lo perjudique en ninguna forma. Si alguna de las preguntas durante la encuesta le parece difícil o no las comprende, tiene usted el derecho de hacérselo saber al investigador o responsable.

Desde ya le agradecemos su participación.

Reconozco que la información que yo provea en el curso de esta encuesta es estrictamente confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de este estudio sin mi consentimiento. He sido informado de que puedo hacer preguntas sobre el proyecto en cualquier momento y que puedo retirarme del mismo cuando así lo decida, sin que esto acarree perjuicio alguno para mi persona.

_____

NOMBRE DEL PARTICIPANTE

_____

FIRMA

HUELLA