



**Universidad[®]
Católica
de Manizales**

VIGILADA MINEUCACIÓN

**Acreditación de
Alta Calidad**
en el camino de la excelencia
Res. 013600 - 09 dic.2019- vig. 4 años

**CALIDAD DE LA ATENCIÓN PRESTADA A LOS PACIENTES CON RIESGO
CARDIOVASCULAR QUE ACUDEN AL SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA
DEL HOSPITAL SAN JOSÉ DE NEIRA CALDAS ENTRE LOS MESES DE
FEBRERO A ABRIL DEL AÑO 2022.**

PROYECTOS
ESPECIALIZACIÓN EN ADMINISTRACIÓN EN SALUD
UNIVERSIDAD CATÓLICA DE MANIZALES

ASESOR:
RICHARD NELSON ROMÁN MARÍN

PRESENTADO POR:
MARIANA ÁLVAREZ RÍOS
ESTEFANIA CARDONA OSORIO
PAMELA GIRALDO NOREÑA
MARÍA ALEJANDRA LUCERO ORTEGA
CRISTIAN MANUEL OLAVE PEÑA

MANIZALES – JUNIO DE 2022



¿Cuál es la calidad de la atención prestada a los pacientes con riesgo cardiovascular que acuden al servicio de consulta externa del Hospital San José de Neira, Caldas?

DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

De los principales problemas en salud en Colombia, son las patologías crónicas asociadas al riesgo cardiovascular, debido a diferentes causas, como lo son: el sedentarismo, malos hábitos alimenticios, el consumo de alcohol, el tabaquismo, la dislipidemia, el estrés, la obesidad, los factores genéticos, entre otros. Haciendo que sea considerada una de las condiciones crónicas más prevalentes a nivel nacional y departamental.

En un estudio transversal realizado en el departamento de Caldas; por Ruth B. Gutiérrez et al. durante el 2017 se concluyó que el género masculino con un 78%, la hipercolesterolemia 56,6 % y el tabaquismo con 27.2% son los factores de riesgo más prevalentes y más predisponentes para el desarrollo de la enfermedad cardiovascular.

Se llevó a cabo un estudio sobre la calidad en la atención de los pacientes con riesgo cardiovascular a nivel local, enfocándose en la población de Neira/Caldas, ya que hay una mayor prevalencia de enfermedades crónicas con riesgo cardiovascular. Una de las causas son las características de los habitantes, pues la gran mayoría de la población es longeva lo que conlleva a aumentar el riesgo.

Una de las principales instituciones receptoras de pacientes en el municipio, es el Hospital San José de Neira, en el cual se efectúa el estudio, por la demanda alta de pacientes en este servicio; se identifican varias causas asociadas al aumento del riesgo cardiovascular, como la no adherencia a los tratamientos, debido al difícil acceso de los pacientes rurales a la institución, no hay un control ni seguimiento regular de los mismos, por lo que el riesgo aumenta, y con ello las complicaciones.

Por causas anteriormente mencionadas, se realizó la investigación, que se enfocó en medir la calidad en la atención de los pacientes con riesgo cardiovascular que asisten a esta institución, la cual puede servir de guía para la toma de decisiones y la creación de planes en pro del bienestar de esta población.

ANTECEDENTES

AUTOR	FECHA	TÍTULO	PREGUNTA	OBJETIVO	CONCLUSIONES
Yugcha Andino, Germania Elizabeth	Octubre 2018	La calidad de los servicios y su relación con la satisfacción del usuario de los servicios de consulta externa del Hospital de la Mujer Alfredo G. Paulson de Guayaquil.	¿Cómo es la relación de la Calidad de los Servicios de la Consulta Externa del Hospital de la Mujer Alfredo G. Paulson con la satisfacción de los usuarios?	Analizar la relación de la Calidad de los Servicios de la Consulta Externa del Hospital de la Mujer Alfredo G. Paulson con la satisfacción de las usuarias, a través de una investigación de campo para diseñar un Plan de Mejoras	Relacionar la calidad con la satisfacción muestra grandes brechas al momento de evaluar los resultados, viéndose afectado en el tiempo prolongado de espera para adquirir una cita médica y recibir la atención, poco interés del personal al momento de la consulta e insatisfacción referente a la escasa provisión de folletos e información de prevención en relación a temas de salud.
Echeverría T., Ramiro, director Chimbo Nicolalde, Edison Fernando	Abril 2018	Plan para la optimización de la capacidad instalada de los servicios de consulta externa del Oskar Jandl - Galápagos	¿Cuál es la mejor manera de optimizar la capacidad instalada de los servicios de Consulta Externa del Hospital Oskar Jandl, del cantón San Cristóbal de la provincia de Galápagos para mejorar la eficiencia y calidad de la atención de salud de esta unidad de salud?	Optimizar la capacidad instalada de los servicios de Consulta Externa del Hospital Oskar Jandl, del cantón San Cristóbal de la provincia de Galápagos para mejorar la eficiencia y calidad de la atención de salud de esta unidad de salud.	Satisfacer las necesidades de la población, solventándolas oportunamente, con calidad y eficiencia, acercando los servicios de salud a la comunidad aprovechando los recursos existentes, permitiendo romper las barreras de acceso y garantizar el derecho a la salud.
María paz Arévalo	Marzo 2016	Adherencia a la terapéutica	¿Cuál es la adherencia	Establecer la prevalencia de	Es necesario conocer la prevalencia del

Astudillo, María Susana López González, Diana Victoria López Sigüenza, Fray Martínez Reyes		farmacológica en pacientes con hipertensión arterial	terapéutica farmacológica que se maneja en pacientes con hipertensión arterial?	adherencia a la terapéutica farmacológica en pacientes hipertensos y describir los factores de riesgo asociados a estos.	cumplimiento del tratamiento entre la población hipertensa, así como los factores que influyen en la misma.
María Teresa Varela Arévalo	Mayo 2010	El reto de evaluar la adherencia al tratamiento en la hipertensión arterial	¿Por qué les falta a las personas conciencia para hacer un adecuado tratamiento de la hipertensión arterial?	-Implementar estrategias eficaces para recordar la toma de medicamentos. -Utilizar tácticas para manejar los efectos adversos de los medicamentos. -Buscar información relacionada con la enfermedad y el tratamiento.	Dar cumplimiento a las instrucciones y tratamientos médicos, toma de medicamentos antihipertensivos según las prescripciones médicas (horarios, dosis), asistir a las citas médicas y también con otros profesionales de la salud.
Neira Pineda, Lina Margarita. Parra Moncada, Diana Carolina. Rondón Villamizar, Chirley Tatiana.	Junio 2020	"Análisis del tiempo estipulado para la consulta médica en programas de promoción y mantenimiento de la salud en pacientes con enfermedad renal crónica y sus patologías precursoras en Colombia, 2020".	¿Cuál es la eficiencia del tiempo destinado para la consulta médica en Colombia para pacientes con ERC y sus patologías precursoras, con relación a los tiempos a nivel mundial?	Analizar la eficiencia del tiempo destinado para la consulta médica en Colombia para pacientes con ERC y sus patologías precursoras, con relación a los tiempos a nivel mundial.	No se encontraron estudios específicos para este tema, por lo cual, los resultados se basaron en tiempos de consulta de atención primaria. Se requiere de estudios a nivel internacional y en Colombia, que contemplen evaluar la eficiencia de ese tiempo de consulta.
Klinger Marquinez, Suanny Jesús. Ibarra Imbachi, Ariel.	Mayo 2020	"Nivel de satisfacción de los adultos mayores que asisten al	¿Cuál fue el grado de satisfacción manifestado por los adultos	Establecer el nivel de satisfacción de los adultos mayores que asisten al servicio	La mayoría de los pacientes que asistieron al servicio de consulta externa de esta IPS se sienten satisfechos en

		servicio de consulta externa en una IPS de baja complejidad de la ciudad de Cali- valle en el primer semestre de 2020”.	mayores que asistieron al servicio de consulta externa en una IPS de baja complejidad de la ciudad de Cali- valle en el primer semestre de 2020?	de consulta externa en una IPS de baja complejidad de Cali- Valle del Cauca en el primer semestre de 2020.	términos de accesibilidad y oportunidad. Existe un alto grado de satisfacción.
Ruiz Méndez, Angel Pedro	2021	“Sistema de quejas y reclamos y su influencia en la calidad de atención médica en consulta externa Hospital Albrecht – 2020”	¿La calidad de atención médica en consulta externa está influida por el sistema de quejas y reclamos en el hospital Albrecht 2020?	Determinar si la calidad de atención médica en consulta externa está influida por el sistema de quejas y reclamos en el hospital Albrecht 2020.	El sistema de quejas y reclamos influye significativamente en la calidad de atención médica en consulta externa del hospital Albrecht. Es necesario impulsar la mejora continua de la calidad de atención médica, utilizando el sistema de quejas y reclamos como un instrumento de gestión institucional eficaz.
Carrillo Perea, Paola Andrea. Dediego Vargas, Diana Cristina.	2020	“Factores que inciden en el nivel de satisfacción de pacientes atendidos en consulta externa en Colombia, año 2020”	¿Cuáles son los factores que inciden en el nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en consulta externa en Colombia, año 2020?	Describir los factores que inciden en el nivel de satisfacción de pacientes atendidos en consulta externa en el año 2020.	Los factores como el sexo, la edad, el nivel educativo y socioeconómico, en la mayoría de los casos influyó con el porcentaje de satisfacción por parte de los pacientes, pues las necesidades y las experiencias vividas son diferentes. Las dimensiones que mayor grado de satisfacción obtuvieron fueron, aspectos tangibles, capacidad de respuesta y empatía en algunos casos.

L. Veliz-Rojas*, S. Mendoza-Parra O.A. Barriga	Enero/marzo 2015	Adherencia terapéutica y control de los factores de riesgo cardiovasculares en usuarios de atención primaria	Cual Adherencia terapéutica y control de los factores de riesgo cardiovasculares en usuarios de atención primaria	Identificar la situación que presentan las personas con factores de riesgo cardiovascular respecto a la adherencia terapéutica, y conocer la relación de esta conducta con el control de dichos factores.	El control de los factores de riesgo cardiovascular constituye un complejo conjunto de interacciones, en el cual la adherencia terapéutica puede ser solamente uno de los factores relacionados con él, y por esta razón pueden existir otras variables que influyen en el control de estas enfermedades
F. Antón García, A. Maiques Galán ^a , M. Franch Taix ^a , E. Aleixandre Martí ^b , AB. Gómez Ortega ^c , R. Sotoca Cobaleda ^c	Diciembre 2001	Efectividad de la prevención cardiovascular en atención primaria	Cuál es la Efectividad de la prevención cardiovascular en atención primaria	Evaluar la modificación de los factores de riesgo y del riesgo coronario en adultos (14-75 años) tras un período de entre 1 y 5 años de ser incluidos en el PAPPS	El descenso del RC que hemos obtenido ha oscilado entre el 4% a los 5 años y el 6% a los cuatro, siendo del 5,3% al final del primer año. El Family Heart Study Group ¹² (en este caso el RC se obtuvo por medio del Dundee Coronary Risk Disk ²⁵) alcanzó un descenso del 16% en el RC tras un año de seguimiento, aunque en este estudio no se utilizó el análisis de intención de tratar, sino que se evaluaron sólo aquellos pacientes sometidos a un seguimiento real. En el estudio OXCHECK ^{11,26} el riesgo de muerte coronaria descendió hasta un 12%.

JUSTIFICACIÓN

La investigación se enfocó en estudiar la calidad en la atención de los pacientes con riesgo cardiovascular que asisten a los controles en consulta externa del Hospital San José de Neira, ya que este es uno de los servicios más demandantes por pacientes con este tipo de patologías, considerando que es indispensable indagar como es el funcionamiento y si se cumple o no a cabalidad los objetivos propuestos por la institución.

Teniendo en cuenta el impacto de las enfermedades cardiovasculares en la población y en la salud pública, además del incremento de los costos que esto conlleva; es importante identificar las fallas para implementar las estrategias encaminadas principalmente a la prevención y al cuidado de los pacientes con este tipo de patologías.

En el desarrollo del estudio se tuvo en cuenta a todo el personal asistencial, además de la infraestructura y sistemas de información como las bases de datos, lo que permitió la obtención de información acerca de la calidad en la atención por parte del personal de salud, aportando evidencia para el diseño de estrategias del manejo y control de estas enfermedades, siendo guía en la toma de decisiones, además de la creación de estrategias proyectos enfocados en educación en cuanto a la adherencia y mejoras para velar por el bienestar de la población del municipio de Neira, Caldas.

OBJETIVOS

OBJETIVO GENERAL

Evaluar la calidad de la atención médica a pacientes con riesgo cardiovascular en el servicio de consulta externa del Hospital San José de Neira, Caldas.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Determinar la calidad de la atención a los pacientes atendidos del programa de riesgo cardiovascular en el Hospital San José de Neira Caldas.
- Medir la percepción que tienen los pacientes que asisten al control de riesgo cardiovascular acerca del trato recibido por parte del personal del Hospital San José de Neira Caldas.
- Identificar las posibles dificultades que presentan los pacientes con riesgo cardiovascular al momento del tratamiento y control de su patología crónica.

MARCO TEÓRICO

1. Riesgo cardiovascular.
 - 1.1 Prevención primaria.
 - 1.2 Prevención secundaria.

2. Barreras y factores que afectan en la no adherencia a con los controles.
 - 2.1 Analfabetismo.
 - 2.2 Educación al paciente.
 - 2.3 Recurso financiero.
 - 2.4 Recurso humano.
 - 2.5 Ubicación geográfica.

3. Personal de salud apto.
 - 3.1 Falta de capacitación.
 - 3.2 Déficit en la contratación.
 - 3.3 Rotación de personal.

4. Capacidad instalada en consulta externa.
 - 4.1 Déficit de infraestructura.
 - 4.2 Equipos médicos.

5. Eficiencia y eficacia del servicio de salud.

6. Consecuencias de la infectividad del servicio.
 - 6.1 Aumento de quejas de los usuarios.
 - 6.2 Aumento de consulta de urgencias por descompensación de patologías de base.
 - 6.3 Aumento del índice de morbimortalidad.



DISEÑO METODOLÓGICO

TIPO DE ESTUDIO

El enfoque del estudio es cuantitativo. Es un estudio transversal ya que evalúa las variables en un periodo de tiempo determinado y una sola vez con el fin de obtener resultados de este trimestre. Al haber estudiado varias variables buscando la calidad en la atención médica de riesgo cardiovascular del Hospital San José de Neira Caldas, se determina que el estudio es analítico.

POBLACIÓN

Unidad de análisis: La población intervenida en el estudio sobre la calidad en la atención médica de pacientes con riesgo cardiovascular en el servicio de consulta externa del Hospital San José de Neira, Caldas, pacientes que asistieron a consulta de control del riesgo cardiovascular en el trimestre de febrero, marzo y abril del año 2022, teniendo en cuenta los criterios de inclusión y exclusión que fueron escogidos para el estudio.

Población:

Unidad de análisis: Población a la cual se le realizó el estudio en un periodo trimestral, pacientes que asistan al control de riesgo cardiovascular entre los meses de febrero a abril del año 2022.

Criterios de inclusión:

- Mayores de 50 años, (hombres y mujeres)
- Que tengan la atención en la E.S.E Hospital San José de Neira.
- Que lleven mínimo un año en el programa de crónicos. (Diabetes – HTA- ERC – mixtos)

Criterios de exclusión:

- Pacientes que no quieran ser parte del estudio.
- Pacientes de régimen especial
- Pacientes que no asisten de manera presencial al control.



PLAN DE RECOLECCIÓN

Se realizó una encuesta estructurada por medio de vía telefónica, diligenciada en el momento de la llamada por medio de un formato digital con ayuda de la plataforma de Google form, previamente con el consentimiento del paciente y autorización para realizarla, en la cual se aplican preguntas con diferentes opciones de respuesta, con el fin de identificar la calidad en la atención. Se lleva a cabo dicha encuesta con la base de datos suministrada por el Hospital San José de Neira de los meses de febrero, marzo y abril, con los pacientes que asistieron a control de riesgo cardiovascular, una vez recolectada la información, se analizó por medio de variables que evalúan la calidad y los diversos factores que la afectan.

1. Se solicitó permiso a la gerencia del Hospital San José de Neira, con el fin de recolectar la información para realizar el estudio.
2. Posterior a la autorización de gerencia, se obtuvo el consentimiento informado de los pacientes de manera verbal, previa explicación del objetivo de la encuesta.
3. Se aplicó la encuesta telefónica a la población estudio, para recolectar la información teniendo en cuenta los criterios de inclusión.
4. Una vez reunida la información se analizó por medio de las variables proporción, razón y porcentaje

ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN

Se analizó los datos recopilados de las encuestas aplicadas a los pacientes seleccionados por medio de una muestra aleatoria simple, por medio de un análisis cuantitativo que arroja resultados de la calidad en la atención.

Se desarrollaron diferentes análisis consecutivos que permitieron encontrar las preguntas representativas con los diferentes resultados, lo cual en un principio se plantearon:

- Análisis por medio de tablas de frecuencia
- Gráficos estadísticos

Finalmente, se obtuvo las conclusiones sobre los objetivos planteados.



CRONOGRAMA

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES						
	2022					
	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO
SOLICITUD DEL PERMISO A GERENCIA						
APLICACIÓN DE LA ENCUESTA VÍA TELEFÓNICA						
RECOLECCIÓN DE DATOS						
ANÁLISIS DE LOS DATOS RECOLECTADOS						
CONCLUSIÓN DEL TRABAJO						
PRESENTACIÓN DEL TRABAJO						



PRESUPUESTO

PROYECTO 1			
¿Cuál es la calidad en la atención médica de pacientes con riesgo cardiovascular en el servicio de consulta externa del Hospital San José de Neira, Caldas?			
COMPONENTES/ACTIVIDADES	CANTIDAD	VALOR UNITARIO-PROMEDIO	VALOR TOTAL
Alistamiento institucional: Definición y preparación del eje temático y la metodología de trabajo			
Equipos, materiales, comunicaciones.			
MATERIAL			
MINUTOS DE CELULAR	1.125	\$150	\$168.750
INTERNET	6GB	\$90.000	\$90.000
COMPUTADORES	5	0	00
TRANSPORTE			
MANIZALES - NEIRA	2	\$30.000	\$60.000
VIÁTICOS	2	\$20.000	\$40.000
TOTAL			\$358.750

ENCUESTA REALIZADA A LOS PACIENTES



Calidad de la atención prestada a los pacientes con riesgo cardiovascular, que acuden al servicio de consulta externa del Hospital San José de Neira Caldas

Con el fin de indagar sobre la calidad en la atención del servicio de consulta externa del Hospital San José de Neira, es importante conocer su opinión por medio de esta encuesta, para mejorar la calidad de atención a los usuarios.



cristianolave0428@gmail.com (no se comparten)

[Cambiar cuenta](#)



*Obligatorio



NOMBRE *

Tu respuesta

EDAD *

Tu respuesta

GENERO *

- FEMENINO
- MASCULINO



PROCEDENCIA *

- RURAL
- URBANO

EPS *

- MEDIMAS
- ASMETSALUD
- COSMITET
- ASOCIACION INDIGENA DEL CAUCA
- OTRA

TIPO DE AFILIACION *

- SUBSIDIADO
- CONTRIBUTIVO

NIVEL EDUCATIVO *

- NINGUNO
- PRIMARIA
- BACHILLER
- TECNICO
- TECNOLOGO
- PROFESIONAL



ESTRATO *

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5
- 6

HORA DE ATENCION *

Hora

__ . __

HORA DE LA CITA *

Hora

__ . __

ENFERMEDAD CRONICA *

- HIPERTENSION
- DIABETES
- ENFERMEDAD RENAL CRONICA
- MIXTO



COMO LE PARECIO LA CALIDAD DEL SERVICIO PRESTADO? *

- BUENO
- REGULAR
- MALO

FUE FACIL CONSEGUIR CITA? *

- SI
- NO

COMO FUE EL TRATO DEL PERSONAL DE SALUD ? *

- BUENO
- REGULAR
- MALO

A PARTE DEL MEDICO. COMO FUE EL TRATO DEL RESTO DEL PERSONAL? *

- BUENO
- REGULAR
- MALO

CREE USTED QUE LAS INSTALACIONES DONDE FUE ATENDIDO SON SEGURAS ? *

- SI
- NO



CONSIDERA QUE EL SERVICIO PRESTADO FUE ACORDE A SUS NECESIDADES ? *

- SI
 NO

SE HA CUMPLIDO CON EL TIEMPO ESTABLECIDO ENTRE SUS CONTROLES ? *

- SI
 NO

CREE QUE LA INFORMACION FUE CLARA? *

- SI
 NO

SE SENTIO COMODO CON LA ATENCION PRESTADA POR EL PROFESIONAL? *

- SI
 NO

LE GUSTARIA CONTINUAR LOS CONTROLES EN ESTA INSTITUCION? *

- SI
 NO

OBSERVACIONES *

Tu respuesta _____

RESULTADOS

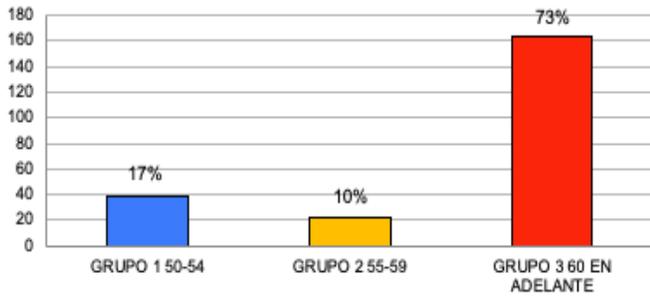
Con el fin de conocer la calidad de la atención en los controles de patologías crónicas asociadas al riesgo cardiovascular en el Hospital San José de Neira Caldas, se construyó un instrumento en el que se pudiera conocer la opinión de los usuarios que asisten a dichos controles en el servicio de consulta externa de esta institución. Se elaboraron preguntas que pudieran evaluar la calidad en la atención, la oportunidad, la eficiencia y eficacia brindada por parte del personal.

De 540 pacientes que fueron atendidos en el periodo que corresponde a los meses entre febrero y abril del año 2022, se escogieron de forma aleatoria por medio de un muestreo aleatorizado simple, de los cuales se obtuvo 225 pacientes al azar para ser encuestados.

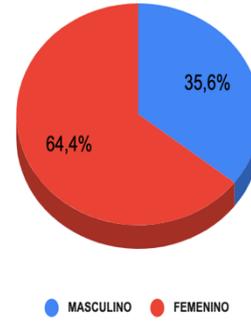
Encontrando como resultado las siguientes gráficas:

VARIABLES SOCIODEMOGRÁFICAS

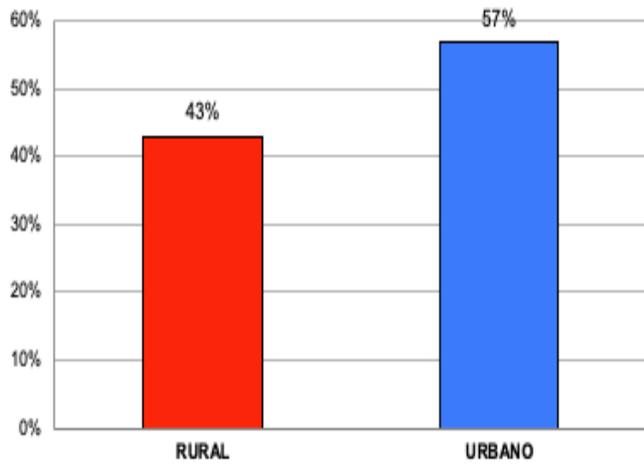
RANGO DE EDAD



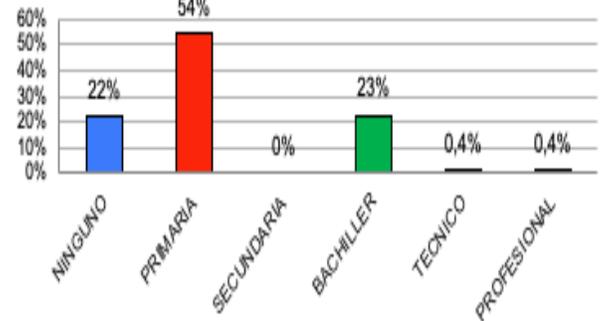
GÉNERO



PROCEDENCIA



NIVEL EDUCATIVO



ESTRATO

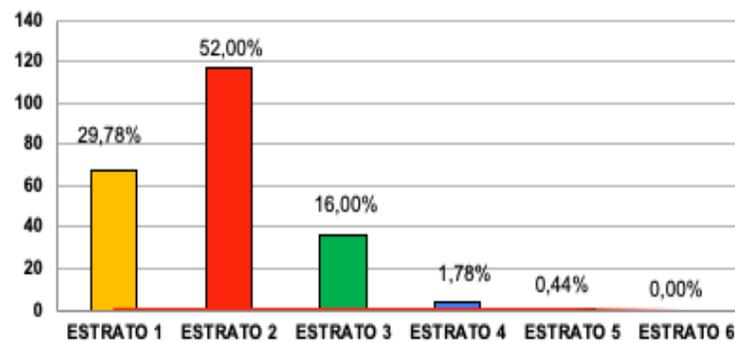


Tabla 1. VARIABLES SOCIODEMOGRÁFICAS

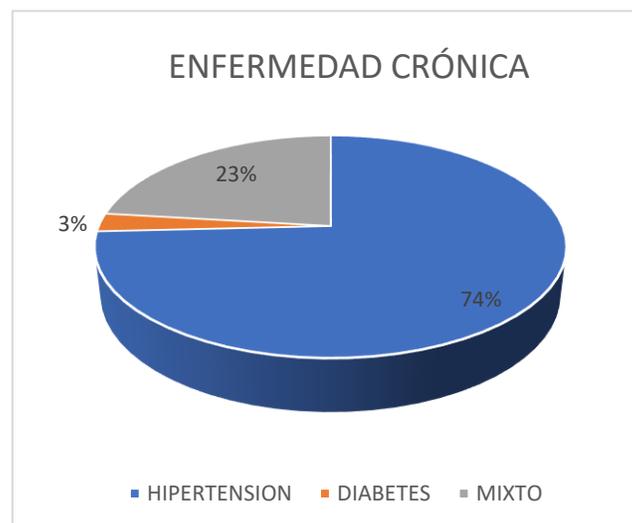
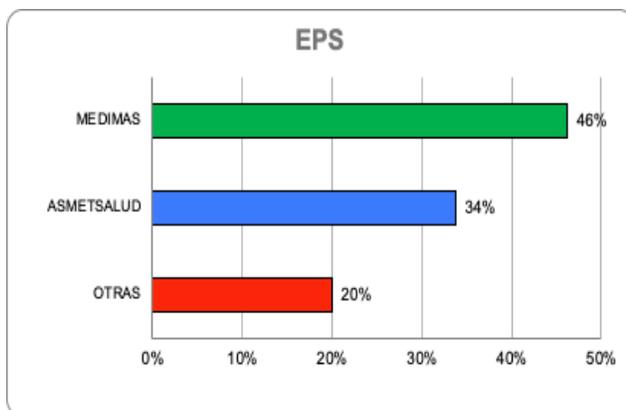
VARIABLE	CATEGORÍA	N	%	% ACUMULADO
EDAD	GRUPO 1 50-54	29	17	17
	GRUPO 2 55-59	22	10	27
	GRUPO 3 60 EN ADELANTE	164	73	100
GÉNERO	MASCULINO	80	36	36
	FEMENINO	145	64	100
PROCEDENCIA	RURAL	97	43	43
	URBANO	128	57	100
NIVEL EDUCATIVO	NINGUNO	50	22	22
	PRIMARIA	122	54	76
	BACHILLER	51	23	99
	TÉCNICO	1	0,44	99,44
	PROFESIONAL	1	0,44	100
ESTRATO	1	67	29,78	29,78
	2	117	52	81,78
	3	36	16	97,78
	4	4	1,78	99,56
	5	1	0,44	100

Se pudo observar como la mayor parte de la población son de área urbana. Los servicios de salud están prestados a toda la población del municipio, sin embargo, se puede observar cómo un 43% del área rural se beneficia de estos servicios aun teniendo en cuenta las condiciones económicas, vías de acceso y sociodemográficas en las que se encuentra.

Con respecto al nivel educativo, el 22% de los encuestados se encontraron con baja escolaridad, lo que podría tener un mal control de sus patologías de base, en vista de no

seguir acorde sus recomendaciones durante la consulta. El género femenino se evidenció que prevalece en la investigación, esto puede estar asociado a que son las que tienen mayores factores de riesgo para presentar enfermedades crónicas quizás por el sedentarismo, exposición al humo de leña, alimentación poco balanceada y hábitos no saludables.

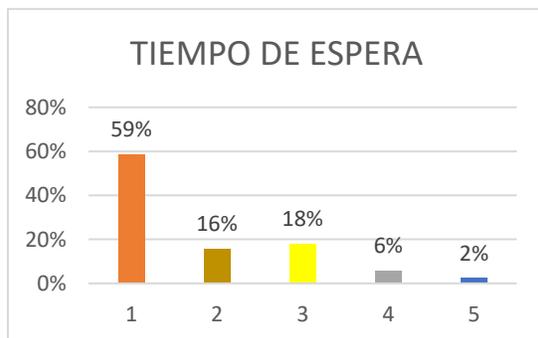
Prevalece los estratos bajos al ser población de área rural y urbano de un municipio el cual se encuentra poco desarrollado por su bajo nivel económico, industrial y nivel de producción de bienes y servicios, el cual afecta el desempeño laboral de la población.



El 96% de los encuestados pertenecían al régimen subsidiado, siendo Medimás la EPS con más usuarios afiliados en el municipio de Neira Caldas, esto está asociado al bajo nivel educativo de la población, ya que la mayor parte no cuenta con ingresos estables con los que puedan cotizar al sistema de salud.

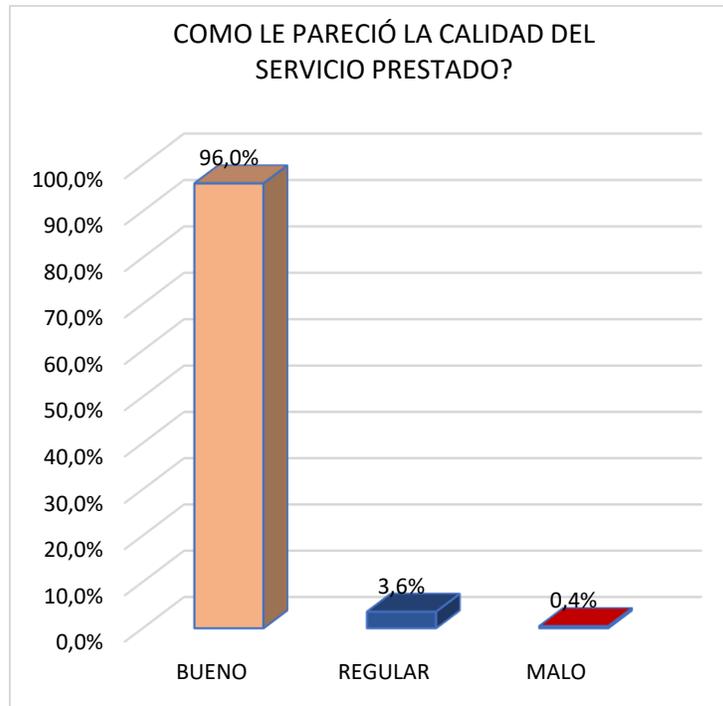
El tener pocos ingresos hace que sea un factor de riesgo para adquirir malos hábitos, aumentando el riesgo de sufrir enfermedades crónicas.

Se observa que entre las enfermedades crónicas incluidas en el estudio, la de mayor prevalencia es la hipertensión arterial, siendo esta una enfermedad de mayor presentación en edades avanzadas, lo que se relaciona con la longevidad encontrada en el estudio asociada a la población del municipio.



	MENOS DE 5 MIN
	ENTRE 6 Y 10 MIN
	ENTRE 11 Y 20 MIN
	ENTRE 21 Y 30 MIN
	MAS DE 30 MIN

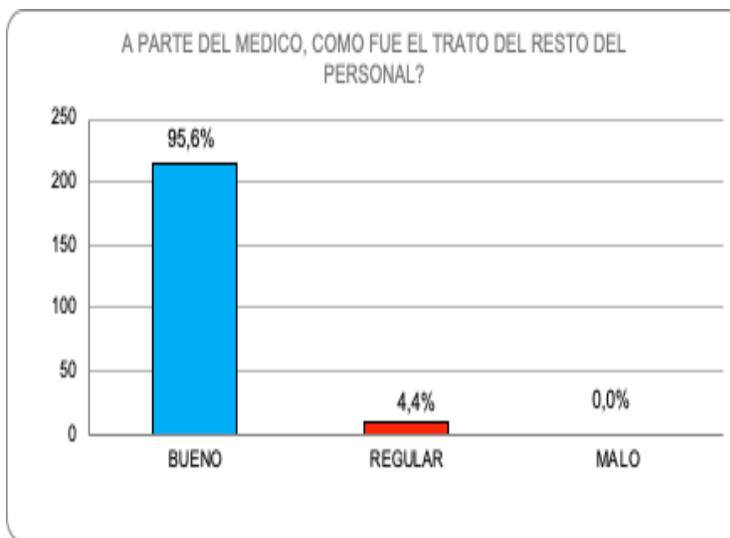
Solo un poco más de la mitad de la población encuestada tuvo que esperar alrededor de 5 minutos para ser atendido, cerca del 40% de los encuestados tuvieron que esperar más; esto es curioso, puesto que aunque en su mayoría, los pacientes tuvieron que esperar más tiempo, el nivel de satisfacción respecto a la calidad del servicio, la claridad de la información y la atención por parte del personal en general, alcanzó niveles muy altos.



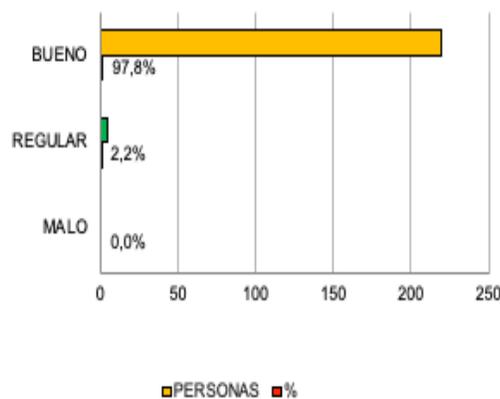
En general, se evidenció un grado de satisfacción alto por parte de la población atendida en los controles del riesgo cardiovascular en el Hospital San José de Neira. Los resultados muestran que sólo una minoría de la población encuestada se mostró inconforme con la atención prestada. Esto puede estar asociado a las dificultades que se evidenciaron al momento de la consecución de las citas del control.



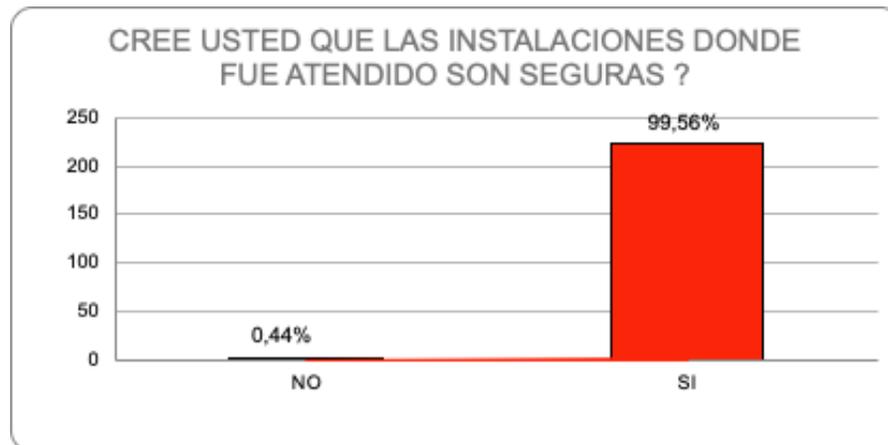
Se observa que hubo dificultades para conseguir la cita del control, esto asociado principalmente que existe un 40% de la población de área rural los cuales pueden tener limitaciones en el acceso a las instalaciones, lo que conlleva a solicitar citas vía telefónica siendo menos oportuno; ya que algunos encuestados manifestaron pobre respuesta telefónica.



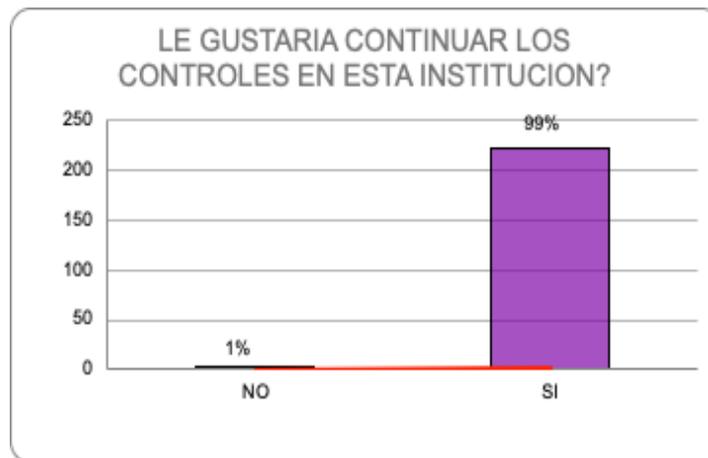
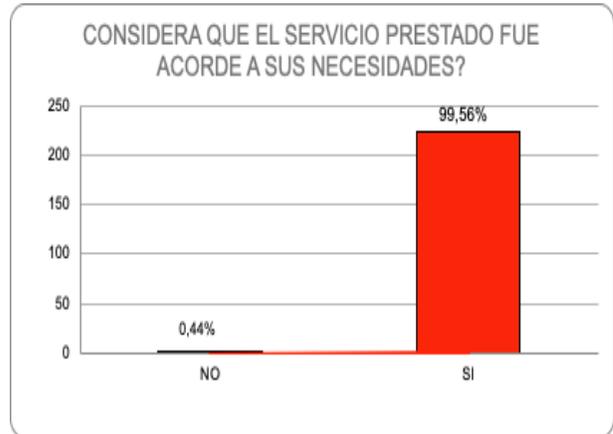
COMO FUE EL TRATO DEL PERSONAL DE SALUD ?



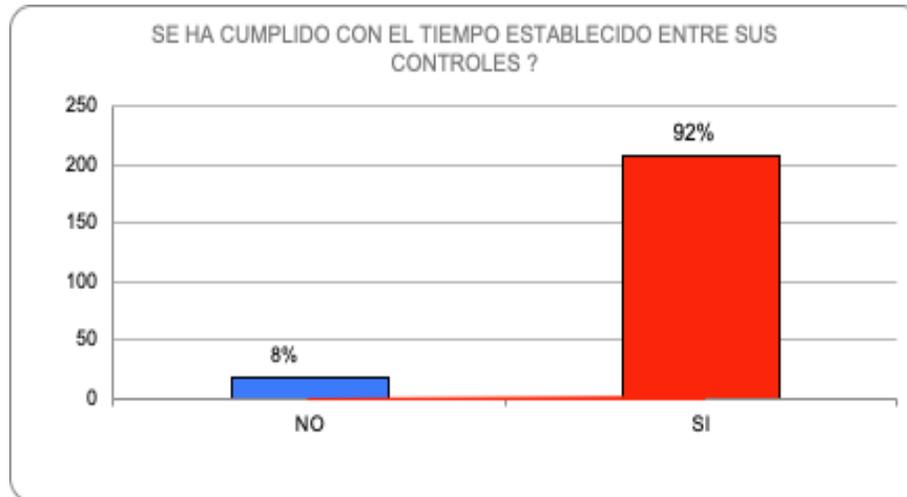
La mayoría de las personas encuestadas opinaron que el trato recibido durante la consulta del control por parte del médico fue bueno generando sensación de comodidad; solo un 2.2% opinaron que fue regular. Sin embargo, al indagar sobre su percepción acerca del trato por parte del resto del personal de la institución el porcentaje que expresó que el trato fue regular, aumentó a un 4.4%. Esto evidencia que los usuarios expresan un mayor inconformismo fuera de la consulta de control como tal, pudiendo corresponder a la atención en recepción, al momento de realizar la facturación e incluso durante la entrega de sus medicamentos.



Esta gráfica evidencia que aproximadamente de cada 200 personas, solo una persona cree que las instalaciones del Hospital San José de Neira no son seguras. Este es un resultado positivo, teniendo en cuenta que la mayoría de los pacientes que asistieron al control de riesgo cardiovascular son adultos mayores y por ende podrían tener algún tipo de dificultad para su movilidad, estos se sienten seguros dentro de la planta física de la institución.



Se evidencia congruencia entre la percepción de la claridad de la información recibida con la satisfacción de las necesidades de los pacientes. Esto se relaciona con la alta calidad del servicio; puesto que, al tratarse de una población en su mayoría longeva, de bajos recursos económicos y bajos niveles educativos, estos expresaron haber comprendido la información e indicaciones dadas por el personal de salud. Esto denota el uso de una buena comunicación y un trato humanizado dentro de la institución.



Se observa que un porcentaje de los pacientes encuestados manifestó no cumplir con la frecuencia de sus controles, lo que se puede estar relacionado directamente con la dificultad para acceder a las citas. Sin embargo, casi la totalidad de los encuestados manifestaron que continuarían asistiendo a sus controles en la institución, siendo esto principalmente beneficioso para los usuarios, ya que en su mayoría asisten a sus controles con cumplimiento y con la frecuencia indicada, permitiendo un mejor control de sus patologías crónicas, impactando así de forma positiva al disminuir la aparición de posibles complicaciones o descompensación de sus patologías.



CONCLUSIONES

Una vez terminada las encuestas realizadas a los pacientes escogidos de las bases de datos, que asisten a los controles de crónicos en el hospital San José de Neira caldas, se pudo concluir que, de los 225 pacientes el 73 % son mayores de 60 años, indicando que los adultos mayores son los que más presentan enfermedades crónicas, siendo la hipertensión con un 74%, la enfermedad más prevalente entre los pacientes del municipio que acuden a consulta externa del Hospital San José. Por otro lado, cabe destacar que la mayor parte de los encuestados el 64,4% son mujeres las cuales pertenecen al área urbana del municipio la cual corresponde al 46%; asociado a un nivel educativo que no sobrepasa la educación primaria y que corresponde a un estrato socioeconómico bajo. Con esto entonces, se podría decir que las personas con bajos recursos económicos están estrechamente relacionadas con los bajos niveles educativos, y que, pese a lo esperado, no pertenecen al área rural, del cual se podría deducir el difícil acceso a los centros educativos.

También es importante mencionar, que la EPS con más afiliados de los usuarios encuestados, es Medimás, con el 54%, seguido de Asmetsalud con el 34%, pertenecientes ambos al régimen subsidiado.

Se evidenció que la percepción de los usuarios en cuanto a la atención prestada por parte del personal médico en general es buena, la satisfacción acorde con sus necesidades y la claridad en la información, sobrepasan el 95%, sin embargo un porcentaje del 4,4% de los pacientes, presenta inconformidad con la atención prestada por el resto del personal de la institución, refiriéndose a facturación, recepción; fueron pocas observaciones por algunos



Universidad[®]
Católica
de Manizales

VIGILADA MINEDUCACIÓN

Acreditación de
Alta Calidad
en el camino de la excelencia
Res. 013600 - 09 dic.2019 - vig. 4 años

usuarios, relacionadas con las dificultades para conseguir cita, con un porcentaje del 18.7% de los encuestados, destacando el buen trato por el personal y el sentirse cómodos con la atención recibida, considerando efectiva la atención prestada a los pacientes crónicos que acuden a los controles en el servicio de consulta externa del Hospital San José de Neira, Caldas.



RECOMENDACIONES

Después del estudio realizado y los eventos encontrados por medio de las encuestas y el análisis de estas, dentro de las observaciones los usuarios al momento de ser encuestados, manifestaron que no presentaban ninguna sugerencia ya que el servicio prestado fue de buena calidad y con mínimos inconvenientes, la observación más frecuente por parte de los usuarios fue la demora para conseguir la cita de control para su patología crónica, debido a que no daban respuesta telefónica, por otro lado, el cambio y cierre de Medimás retrasó mucho los procesos. De acuerdo a esto se recomendó al Hospital San José de Neira Caldas, implementar estrategias encaminadas al mejoramiento y refuerzo de la accesibilidad para la consecución de las citas, de manera telefónica, virtual y presencial, con el fin de mejorar y agilizar los procesos, apuntando a ofrecer un servicio con la mejor calidad, atendiendo las necesidades de los usuarios.

Se encontró que la hipertensión es la patología crónica más prevalente, se aconsejó dar prioridad a los programas de promoción y prevención de la salud, los cuales pueden ayudar a controlar e impactar en los factores de riesgo que puedan producirla, a través de estrategias educativas. También se considera fundamental reforzar en todo el personal de la institución, tanto administrativos como asistenciales, el trato humanizado hacia los pacientes, quienes acuden con la esperanza de recibir ayuda y atención para sus necesidades, por parte de un personal empático y humano.



BIBLIOGRAFÍA

1. Ruth B. Gutiérrez et al. Factores de riesgo cardiovascular en una población cafetera del Departamento de Caldas. Rev. Salud Pública. 19 (6): 749-753, 2017
2. Yugcha Andino, Germania Elizabeth. La calidad de los servicios y su relación con la satisfacción del usuario de los servicios de consulta externa del Hospital de la Mujer Alfredo G. Paulsen de Guayaquil. Universidad Católica de Santiago de Guayaquil. Octubre de 2018. <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/11765>
3. Chimbo Nicolalde, Edison Fernando. Plan para la optimización de la capacidad instalada de los servicios de consulta externa del Oskar Jandl – Galápagos. Salud pública. Quito. 2018 <https://repositorio.usfq.edu.ec/handle/23000/7211>
4. Neira Pineda, Lina Margarita Parra Moncada, Diana Carolina Rondón Villamizar, Chirley Tatiana. Análisis del tiempo estipulado para la consulta médica en programas de promoción y mantenimiento de la salud en pacientes con enfermedad renal crónica y sus patologías precursoras en Colombia, 2020. Universidad autónoma de Bucaramanga. <https://repository.unab.edu.co/handle/20.500.12749/7177>
5. Klinger Marquínez, Suanny Jesús, Ibarra Imbachi, Ariel. Nivel de satisfacción de los adultos mayores que asisten al servicio de consulta externa en una ips de baja complejidad de la ciudad de Cali- valle en el primer semestre de 2020. <https://repository.usc.edu.co/handle/20.500.12421/4912>
6. Ruiz Méndez, Ángel Pedro . Sistema de quejas y reclamos y su influencia en la calidad de atención médica en consulta externa Hospital Albrecht. Universidad cesar vallejo. Perú. 2020. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/55983>



7. Paola Andrea Carrillo Perea diana cristina De Diego Vargas. Factores que inciden en el nivel de satisfacción de pacientes atendidos en consulta externa en Colombia, universidad Santiago de Cali. 2020
<https://repository.usc.edu.co/bitstream/handle/20.500.12421/51114/FACTORES%20QUE%20INCIDEN.pdf?sequence=3>
8. L. Veliz-Rojas, S. Mendoza-Parra, O.A. Barriga. Adherencia terapéutica y control de los factores de riesgo cardiovasculares en usuarios de atención primaria. Enfermería universitaria. México. 2015.
http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1665-70632015000100002
9. F. Antón García, A. Maiques Galán, M. Franch Taix, E. Aleixandre Martí, AB. Gómez Ortega, R. Sotoca Cobaleta. Efectividad de la prevención cardiovascular en atención primaria. Diciembre 2001. <https://www.elsevier.es/es-revista-atencion-primaria-27-articulo-efectividad-prevencion-cardiovascular-atencion-primaria-13023739>
10. Jorge Vega Abascal 1, Mayra Rosa Guimará Mosqueda 2, Yodalis Garces Hernández 3, Luis A. Vega Abascal 4, Mayelín Rivas Estevez 5. Predicción de riesgo coronario y cardiovascular global en la atención primaria de salud.
<http://scielo.sld.cu/pdf/ccm/v19n2/ccm03215.pdf>