

SERVICIO DEPARTAMENTAL DE SALUD DE PANDO

UNIVERSIDAD AMAZÓNICA DE PANDO

AREA DE CIENCIAS DE LA SALUD

CARRERA DE MEDICINA



MONOGRAFIA:

**CALIDAD DE ATENCION A LA POBLACION EN EL CENTRO DE
SALUD FILADELFIA DEL MUNICIPIO DE FILADELFIA DE ENERO A
MARZO DE 2022**

AUTOR:

CLEVISSON JOSE DA PENHA CASTRO

FILADELFIA - PANDO – BOLIVIA

2022

DEDICATORIA

Primeramente dedico a Dios; sin él no hubiera podido realizar este trabajo.

Dedico este trabajo a todas las personas que me ayudaron en este camino.

No hay mayor ejemplo de nuestra familia. A mi querida familia, a la que tanto admiro, dedico el resultado del esfuerzo realizado en este camino.

AGRADECIMIENTOS

Primero agradezco a Dios mío, gracias, porque aun en medio de los problemas y dificultades de la vida, puedo contar con tu presencia, tu amor y tu ayuda.

Un agradecimiento especial a mi familia, las palabras no pueden expresar lo agradecido que estoy con todos ustedes. Sus oraciones me dieron fuerzas para continuar y terminar esta jornada. Finalmente, quisiera expresar mi agradecimiento a mi esposa Josiane, mi hija Ana Rafaela, mis padres Geraldo y Neuzi quienes pasaron noches orando por mí y siempre fueron mi apoyo cuando no había nadie para responder mis preguntas.

Siempre estaré agradecido con ustedes y con cada uno de ustedes por no dejarme solo en este camino.

Dios bendiga cada uno de ustedes.

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN	1
1. PROBLEMA INVESTIGADO	2
1.1. Descripción de la situación problemática	2
1.2. Delimitación del Problema	2
1.2.1. Delimitación Temática	2
1.2.2. Delimitación Espacial	2
1.2.3. Delimitación Temporal	2
1.3. Pregunta de investigación	3
1.4. OBJETIVOS	3
1.4.1. Objetivo General	3
1.4.2. Objetivo Específico	3
1.5. JUSTIFICACIÓN	3
2. MARCO TEÓRICO	5
2.1. Marco conceptual	5
2.1.1. Servicios	5
2.1.2. Calidad de los servicios	6
2.1.3. Atención al cliente/paciente	7
2.1.4. Satisfacción del cliente	8
2.2. Marco Teórico	9
2.2.1. CALIDAD DE LA ATENCIÓN EN SALUD	11
2.2.1.1. Definición	11
2.2.1.2. Dimensiones de la Calidad	11
2.2.1.3. Pilares de desempeño en calidad	13
2.2.1.4. Importancia de la calidad de la atención al personal de salud	13
3. METODOLOGÍA	15
3.1. Enfoque de la investigación	15

3.2. Tipo o nivel de investigación -----	15
3.3. Población y muestra -----	16
3.4. Técnicas e Instrumentos Recolección de Datos -----	16
4. RESULTADOS -----	18
5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES -----	46
5.1. Conclusiones -----	46
5.2. Recomendaciones -----	47
6. BIBLIOGRAFÍA -----	48
ANEXOS -----	51

ÍNDICE DE TABLA

Tabla 1 edad de los encuestados.....	18
Tabla 2 Sexo de los encuestados	19
Tabla 3 Procedencia	20
Tabla 4 Grado de instrucción	21
Tabla 5 Por que escogió el establecimiento de salud	22
Tabla 6 En este establecimiento de salud le atendieron en su idioma nativo? (o idioma que más habla)	23
Tabla 7 Durante su permanencia en el establecimiento ¿cómo la/o trató el personal de salud.....	24
Tabla 8 El personal despertó su confianza para expresar su problema.....	25
Tabla 9 Usted considera quedurante la consulta le hicieron una revisión de salud completa.....	26
Tabla 10 El personal que le atendió le explicó con palabras fáciles de entender, cuál es su problema de salud o resultado de la consulta.....	27
Tabla 11 Si le dieronindicaciones en una receta ¿están escritas en forma clara para que usted pueda entender lo que dice.....	28
Tabla 12 El personal que le atendió ¿le orientó sobre su tratamiento y cuidados a seguir en su casa..	29
Tabla 13 los precios establecidos para la atención en elestablecimiento de salud están a su alcance para que pueda pagarlos	30
Tabla 14 El personal del establecimiento ¿respeta suscreencias en relación a su enfermedad y su curación.....	31
Tabla 15 El horario del establecimiento le parece convenientepara que usted pueda acudir	32
Tabla 16 El personal de salud ¿le indicó cuándo debe retornar parasu control posterior.....	33
Tabla 17 El tiempo que esperó antes de que le atiendan, lepareció largo, razonable o corto.....	34
Tabla 18 Cuando le recetan medicamentos, los consigue en este establecimiento de salud	35
Tabla 19 Está de acuerdo con el o los medicamentos que le recetaron	36
Tabla 20 Le parecieron cómodos los ambientes del establecimiento.....	37
Tabla 21 califique la limpiezahigiene de lo establecimiento de salud.....	38
Tabla 22 Durante la consulta ¿se respetó su privacidad.....	39
Tabla 23 Tenía el personal de salud que lo atendió su marbete identificador? (nombre/apellido y cargo, profesión o especialidad)	40
Tabla 24 En general ¿usted cree que le resolvieron su problema de salud, por el que acudió a este establecimiento.....	41
Tabla 25 Usted se siente satisfecha/o con la atención recibida.....	42
Tabla 26 Usted retornaría a este establecimiento de salud pararecibir nuevamente atención.....	43
Tabla 27 En su opinión, ¿que mejoraría en el establecimiento de salud	44

ÍNDICE DE GRAFICOS

GRAFICO 1 edad de los encuestados	18
GRAFICO 2 Sexo de los encuestados	19
GRAFICO 3 Procedencia.....	20
GRAFICO 4 Grado de Instrucción.....	21
GRAFICO 5 Por que escogió el establecimiento de salud.....	22
GRAFICO 6 En este establecimiento de salud le atendieron en su idioma nativo? (o idioma que más habla)	23
GRAFICO 7 Durante su permanencia en el establecimiento ¿cómo la/o trató el personal de salud.....	24
GRAFICO 8 El personal despertó su confianza para expresar su problema	25
GRAFICO 9 Usted considera quedurante la consulta le hicieron una revisión de salud	26
GRAFICO 10 El personal que le atendió le explicó con palabras fáciles de entender, cuál es su problema de salud o resultado de la consulta.....	27
GRAFICO 11 Si le dieron indicaciones en una receta ¿están escritas en forma clara para que usted pueda entender lo que dice	28
GRAFICO 12 El personal que le atendió ¿le orientó sobre su tratamiento y cuidados a seguir en su casa	29
GRAFICO 13 los precios establecidos para la atención en el establecimiento de salud están a su alcance para que pueda pagarlos.....	30
GRAFICO 14 El personal del establecimiento ¿respetó sus creencias en relación a su	31
GRAFICO 15 El horario del establecimiento le parece conveniente para que usted pueda acudir	32
GRAFICO 16 El personal de salud ¿le indicó cuándo debe retornar para su control posterior	33
GRAFICO 17 El tiempo que esperó antes de que le atiendan, le pareció largo, razonable o corto	34
GRAFICO 18 Cuando le recetan medicamentos, los consigue en este establecimiento de salud ...	35
GRAFICO 19 Está de acuerdo con el o los medicamentos que le recetaron.....	36
GRAFICO 20 Le parecieron cómodos los ambientes del establecimiento	37
GRAFICO 21 califique la limpieza y higiene de lo establecimiento de salud	38
GRAFICO 22 Durante la consulta ¿se respetó su privacidad.....	39
GRAFICO 23 Tenía el personal de salud que lo atendió su carné identificador? (nombre/apellido y cargo, profesión o especialidad)	40
GRAFICO 24 En general ¿usted cree que le resolvieron su problema de salud, por el que acudió a este establecimiento	41
GRAFICO 25 Usted se siente satisfecha/o con la atención recibida	42
GRAFICO 26 Usted retornaría a este establecimiento de salud para recibir nuevamente atención	43
GRAFICO 27 En su opinión, ¿que mejoraría en el establecimiento de salud	44

RESUMEN

La percepción del cliente sobre la calidad del servicio y su satisfacción con el resultado recibido es una fuente de información importante en la búsqueda de la mejora de los procesos. Este estudio tuvo como objetivo identificar la percepción de la calidad de la atención y la satisfacción de los pacientes con relación a los servicios de salud ofrecidos por el centro de salud.

Por ello se ha planteado como objetivo poder determinar calidad de atención a la población en general, en el Centro de Salud de Filadelfia del municipio de Filadelfia en el periodo de enero a marzo de 2022

La investigación tiene un enfoque cuantitativo y se realizó con 150 usuarios del área de influencia del establecimiento de salud de Filadelfia, seleccionados por aceptación y se utilizó como instrumento de recolección de datos un cuestionario. El análisis de los datos fue realizado a partir de estadística descriptiva, siendo evaluada la percepción de calidad de servicio y el nivel de satisfacción de los usuarios con los servicios ofrecidos por el centro de salud.

La imagen inmediata de los servicios ofrecidos por la empresa está vinculada a aspectos tangibles. El aspecto de las instalaciones físicas, el equipamiento, el personal y los materiales de comunicación proporcionan subsidios para la evaluación en la medición de la calidad del servicio. Así, los datos recogidos mostraron una media general de evaluación

Palabras-claves: Calidad; Satisfacción; Servicios.

ABSTRACT

The customer's perception of the quality of the service and their satisfaction with the result received is an important source of information in the search for process improvement. This study aimed to identify the perception of the quality of care and patient satisfaction in relation to the health services offered by the health center.

For this reason, the objective has been to determine the quality of care for the general population, at the Philadelphia Health Center in the municipality of Philadelphia in the period from January to March 2022.

The research has a quantitative approach and was carried out with 150 users from the area of influence of the Philadelphia health establishment, selected by acceptance and a questionnaire was used as a data collection instrument. Data analysis was carried out using descriptive statistics, evaluating the perception of service quality and the level of user satisfaction with the services offered by the health center.

The immediate image of the services offered by the company is linked to tangible aspects. The appearance of the physical facilities, the equipment, the personnel and the communication materials provide subsidies for the evaluation in the measurement of the quality of the service. Thus , the data collected showed a general mean of evaluation

Keywords: Quality; Satisfaction; Services.

INTRODUCCIÓN

La calidad en los servicios públicos y, más concretamente, en los servicios sanitarios, es un reto para sus gestores, técnicos y todos los demás profesionales que tienen la capacidad, cuando están bien gestionados, de elaborar productos capaces de satisfacer las necesidades de sus usuarios. El escenario mundial muestra que la calidad ya no puede considerarse opcional para los servicios, sino un requisito fundamental para la supervivencia. Y, lo que es más importante, debe considerarse una responsabilidad social y ética.

La búsqueda de la calidad ha aumentado en los últimos años como factor de competencia entre las empresas, ya sean proveedoras de bienes o de servicios. Además de las empresas privadas, las empresas públicas también muestran preocupación con la calidad de los servicios ofrecidos. Los servicios de salud tienen características únicas, como un alto grado de dificultad en la percepción de la calidad por parte del usuario, además de estar sujetos a diferencias considerables entre las expectativas del consumidor y la prestación efectiva del servicio.

La percepción de la satisfacción del cliente en el entorno sanitario es un indicador de calidad y mejora, y se ha convertido en un verdadero reto para la gestión de la calidad y la toma de decisiones, debido a que trabaja con personas, aportando respuestas diferentes a una misma pregunta. El mayor reto para la gestión es medir y utilizar herramientas y datos para calificar o cuantificar una determinada encuesta.

Esta investigación tiene como objetivo general identificar la percepción de calidad en la atención y la satisfacción de los pacientes respecto a los servicios de salud que ofrece el Centro de Salud de Filadelfia.

1. PROBLEMA INVESTIGADO

1.1. Descripción de la situación problemática

En el actual escenario globalizado, la calidad de los servicios prestados en las unidades de salud ha sido un tema polémico, especialmente cuando se trata de instituciones hospitalarias, donde su servicio se realiza con mayor urgencia debido a que su labor es recibir situaciones de emergencia, pero este servicio no siempre es completo y coherente, y muchas veces termina afectando su eficiencia y eficacia dejando insatisfechos a sus pacientes y usuarios.

El tema de la calidad en la sanidad está relacionado con la evaluación de los servicios sanitarios, ya que, en la esencia del concepto de calidad, se inserta la idea de evaluación. La búsqueda de la calidad en los servicios sanitarios es una necesidad técnica y social, y la adopción de un sistema de gestión de la calidad es una decisión estratégica para las organizaciones. Los hospitales necesitan familiarizarse con la metodología de mejora de la calidad para obtener los mejores resultados posibles en sus intervenciones. Estas actividades deben formar parte del día a día de las organizaciones que prestan servicios sanitarios. Además, si el atractivo de los servicios sanitarios pasa de basarse exclusivamente en el precio a una combinación de precio, calidad del servicio y atención, la cuestión de la calidad se convertirá en fundamental para la supervivencia de muchas organizaciones.

1.2. Delimitación del Problema

1.2.1. Delimitación Temática

Calidad de atención a la población en general

1.2.2. Delimitación Espacial

Centro de Salud Filadelfia del Municipio de Filadelfia del Departamento de Pando

1.2.3. Delimitación Temporal

El estudio está basado con los datos recolectados entre enero y marzo de 2022.

1.3.Pregunta de investigación

¿Cuál será la calidad de atención a la población en general, en el Centro de Salud de Filadelfia del municipio de Filadelfia en el periodo de enero a marzo de 2022?

1.4.OBJETIVOS

1.4.1. Objetivo General

Determinar la calidad de atención a la población en general, en el Centro de Salud de Filadelfia del municipio de Filadelfia en el periodo de enero a marzo de 2022

1.4.2. Objetivo Específico

- Conocer la percepción de la población en general en relación a la atención recibida en el Centro de Salud Filadelfia.
- Analizar el grado de satisfacción de los usuarios y la atención del personal de salud en el Centro de Salud Filadelfia en el periodo de estudio.
- Conocer la percepción sobre la atención que brinda el personal de salud en la administración del Centro de Salud Filadelfia en el periodo de estudio.
- Identificar las debilidades del establecimiento de salud, objeto del estudio.

1.5. JUSTIFICACIÓN

Los conceptos de calidad están cada vez más extendidos entre los diferentes sectores de actividad y entre la población en general, siendo éste uno de los principales motivos que llevan a empresas e instituciones a buscar nuevas formas de actuación y posicionamiento en el mercado, con el fin de garantizar su competitividad y supervivencia.

Cabe señalar que, dado que el proceso está compuesto por usuarios y proveedores, es esencial comprender cómo perciben estos actores principales la calidad de los servicios que se están desarrollando, con el fin de identificar y analizar las diferentes percepciones y, posteriormente, intervenir buscando formas de alinearlas para satisfacer las necesidades de ambos y promover la mejora continua.

La elección se hizo porque el tema es una de las principales cuestiones que afectan a la sociedad, y porque el establecimiento de salud es de referencia a nivel del Municipio. La importancia de este trabajo se justifica por abordar la cuestión de localidad de la atención con el fin de diagnosticar la satisfacción de los usuarios con respecto a los servicios prestados, para ayudar en la tomade decisiones con el objetivo de mejorar.

Por ello con el presente estudio se pretende poder analizar la percepción del usuario del servicio a fin de identificar debilidades en cuanto a la atención que reciben en el centro de salud y que de esa forma se pueda establecer cambios necesarios enfocados a mejorar la calidad de atención que se brinda en el centro de salud de Filadelfia.

2. MARCO TEÓRICO

2.1. Marco conceptual

2.1.1. Servicios

Los servicios se definen como procesos vividos de forma subjetiva, con mayor o menor intensidad, producidos y consumidos simultáneamente. Son procesos que sustentan valor, es decir, es un conjunto de recursos que crea valor para las actividades de la empresa en interacción con el cliente. Consisten en una serie de actividades en las que se emplean diversos recursos, entre ellos personas, bienes o mercancías y otros tipos de recursos físicos, información, sistemas e infraestructuras, con el fin de encontrar soluciones al problema del cliente interactuando directamente con él la mayor parte del tiempo. La implicación del cliente en el procedimiento interactivo hace que empresa y cliente sean coproductores de los procesos de servicio y cocreadores de valor, y la participación del cliente le convierte en parte de la solución. La interacción entre el cliente y el proveedor del servicio refleja la mayor oportunidad tanto de ganancias como de pérdidas relacionadas con la satisfacción y la retención del cliente (HOFFMAN y BATESON, 2003; GRÖNROOS, 2009).

Los servicios de salud tienen características únicas, como el alto grado de dificultad en la percepción de la calidad por parte del usuario, además de estar sujetos a diferencias considerables entre las expectativas del consumidor y la prestación del servicio, y la imposibilidad de prever la demanda, que puede verse afectada por nuevas epidemias, accidentes, calamidades. Los servicios sanitarios implican los aspectos psicológicos y las condiciones previas del paciente y ocasión la trama entre el decisor y el consumidor. Para percibir el resultado a menudo se basan en impresiones y prominencias que se ponen a disposición en el curso del procedimiento y valoran la calidad técnica, como la credibilidad, la seguridad, la habilidad técnica, además del proceso por las cualidades funcionales, como la comodidad, la higiene, la rapidez, la atención, la medición de la satisfacción se convierte en esencial para mejorar la calidad de los servicios de salud (GOSLING y ANDRADE, 2013).

Al comparar el servicio ofrecido y el servicio prestado, la percepción del cliente sufre variaciones y oscila entre el servicio deseado y el servicio adecuado. El intervalo en el que se produce esta oscilación se denomina zona de tolerancia.

2.1.2. Calidad de los servicios

Uno de los puntos determinantes para el éxito de las empresas prestadoras de servicios es la calidad. Las organizaciones que no prestan atención a la calidad de sus servicios corren el riesgo de perder competitividad y, en consecuencia, su cuota de mercado (SOUZA; GRIEBELER; GODOY, 2007).

Para que los esfuerzos en pro de la calidad se aprovechen al máximo, es necesario que la comprensión del concepto de calidad en los servicios sea clara y que su aplicación comprenda la realidad en la que están insertas las organizaciones.

Al igual que las definiciones de los servicios, la literatura presenta numerosos conceptos de calidad en los servicios. Éstos representan la opinión de sus autores y difieren en algunos aspectos. Sin embargo, la mayoría de los conceptos expresan una relación directa entre la calidad y la satisfacción del cliente.

Según Parasuraman, Zeithaml y Berry (1994), la calidad en los servicios puede definirse como la discrepancia entre las expectativas del cliente sobre el servicio ofrecido y el servicio percibido, proporcionando al consumidor un determinado nivel de satisfacción. En concordancia con lo anterior, Giansi y Corrêa (1996) definen la calidad en los servicios como el grado en que las expectativas del cliente son satisfechas o superadas por su percepción del servicio prestado.

Slack et al. (1997) afirman que la calidad en los servicios consiste en la ejecución del servicio de acuerdo con las expectativas del cliente. La calidad en los servicios es la capacidad de una experiencia, o de cualquier otro factor que satisfaga una necesidad, resuelva un problema o proporcione beneficios a alguien.

El concepto de idoneidad para el uso de la calidad en los servicios, desarrollado por Juran y Gryna (1993), supone entender que la idoneidad no es más que la capacidad que tiene un servicio de corresponder satisfactoriamente a las necesidades del cliente en el momento de la prestación del servicio. La satisfacción del cliente con respecto a cualquier servicio o producto fabricado,

medida con cualquier criterio, mostrará una distribución que va de la insatisfacción a la satisfacción extrema.

Lovelock y Wright (2004) definen la calidad en los servicios como la opinión general del cliente sobre la prestación del servicio, que consiste en una serie de experiencias satisfactorias y no satisfactorias con el servicio. Así pues, la calidad del servicio es el conjunto de aspectos y características integrales del servicio que se basa en su capacidad para satisfacer al cliente.

Se percibe el conjunto de factores que envuelven la calidad en los servicios y la percepción que los clientes pueden tener de ella. Según Tinoco y Ribeiro (2008), las expectativas previas, la calidad percibida, los deseos personales, las emociones, la desconfirmación de las expectativas, el precio, el valor y la imagen, constituyen los principales factores involucrados en el proceso de satisfacción del cliente y, por lo tanto, son comúnmente llamados determinantes y antecedentes de la satisfacción.

Por todo ello, es fundamental para las empresas de servicios acercarse al cliente, conocer sus necesidades, expectativas e identificar los atributos más importantes del servicio ofrecido (SARAVANANAN; RAO, 2007).

Para concluir este tema, cabe señalar que el impacto de la satisfacción del cliente en el rendimiento de las empresas y las economías nacionales ha sido estudiado por muchos investigadores, surgiendo varios modelos que relacionan las actitudes de los clientes con la satisfacción (TINOCO; RIBEIRO, 2008).

Estos modelos pretenden medir la percepción del cliente respecto al servicio prestado, buscando identificar sus necesidades, expectativas y juicios sobre la calidad ofrecida. Siendo la satisfacción del cliente uno de los principales objetivos de una organización, la capacidad de identificar estos aspectos es una herramienta de gestión de relevante importancia para la toma de decisiones. De esta forma, el siguiente tema contempla algunos de los modelos reportados en la literatura para la medición de la calidad en los servicios.

2.1.3. Atención al cliente/paciente

García (2005) identifica como cliente a la persona que tiene algún tipo de enfermedad y necesita recurrir a proveedores de servicios de salud o profesionales que trabajan de forma independiente. El diagnóstico de una enfermedad grave es un momento de ruptura. La persona tiene que interrumpir proyectos para dedicarse a algo que desconoce.

También según el autor, el hecho de buscar atención médica genera una crisis: la relación entre médico y paciente se vuelve delicada y frágil, porque el paciente se encuentra en una fase en la que su estado psicológico se tambalea.

Enfermarse, en esta sociedad, es consecuentemente dejar de producir, y por lo tanto dejar de ser; por lo tanto, la persona debe ser ocultada o excluida, incluso porque dificulta que otros amigos y familiares también produzcan. El hospital desempeña este papel, recuperando cuando es posible y devolviendo siempre, con o sin culpa, al paciente a su situación anterior (GARCIA, 2005).

García (2005) entiende que el paciente/cliente percibe la calidad de un servicio en función de sus necesidades anteriores, es decir, si anteriormente necesitó alguna atención sanitaria y fue bien atendido, superando o satisfaciendo sus expectativas, cuando vuelva a necesitarlo volverá con la expectativa de ser bien atendido. El autor también comenta que acoger con atención, satisfacer las necesidades, escuchar y responder son importantes para una atención de calidad. Los cuidados pueden considerarse un servicio prestado a alguien que siente la necesidad de algo.

2.1.4.Satisfacción del cliente

La satisfacción del cliente puede definirse como la relación entre sus expectativas y su percepción del servicio prestado, por lo que la correcta elaboración de los factores que forman o influyen en las expectativas es tan importante como el análisis de los factores que pueden influir en la concepción que el cliente tiene de la experiencia del servicio (CORRÊA y CAON, 2011). Para el cliente, la influencia derivada de la simultaneidad de la producción y el consumo es otra dimensión de la calidad, que se guía directamente por cómo el cliente recibe el servicio

y cómo el proveedor lo ofrece (GRÖNROOS, 2009). Ofrecer al cliente una operación que satisfaga sus expectativas o, de hecho, las supere, hace más probable que este cliente quede satisfecho y, por tanto, vuelva a utilizar el servicio y, posiblemente, lo indique a otras personas. Para ello, comprender las expectativas del cliente puede garantizar que el servicio se prepare y preste de acuerdo con dichas expectativas (JOHNSTON y CLARK, 2014).

Un cliente está satisfecho cuando la percepción, la experiencia y los resultados del servicio cumplen sus expectativas, aunque sea mínimamente. Si la percepción supera sus expectativas, el cliente estará más que satisfecho o incluso encantado. De lo contrario, cuando sus expectativas ni siquiera se cumplen, el cliente puede sentirse insatisfecho o incluso irritado (JOHNSTON y CLARK, 2014).

2.2. Marco Teórico

La asistencia sanitaria designa un conjunto heterogéneo de prácticas que tienen por objeto prevenir, eliminar o reducir el sufrimiento humano, considerado por razones sociales, culturales y técnicas como un "problema de salud" (CAMARGO JUNIOR, 2009) y, para muchos usuarios, éstos el principal motivo para solicitar atención en un servicio de salud.

Para prestar atención de salud a la población, el SUS se organiza en redes regionalizadas y jerarquizadas que actúan en todo el territorio nacional en diferentes niveles de atención. Así, existen atenciones básicas, de mediana y alta complejidad destinadas a una mejor programación y planificación de las acciones y servicios del sistema (GIOVANELLA et al., 2012).

Es probable que los usuarios busquen algo o alguna acción de los profesionales de los servicios sanitarios que resuelva, o al menos minimice, el problema que les llevó a buscar ese servicio.

En este contexto, la cuestión de la satisfacción del usuario representa actualmente un potente indicador de resultados para la evaluación de los servicios sanitarios, teniendo en cuenta que la importancia del reconocimiento técnico desde la perspectiva del usuario ha crecido a medida que se aborda la calidad de los servicios sanitarios. Es fundamental conocer cómo los usuarios evalúan la atención que se les presta, para repensar las prácticas profesionales y la organización de los servicios. (MISHIMA et al., 2010).

La satisfacción del usuario se presenta en un escenario de polisemia conceptual y escasa teorización, y los estudios han señalado la diversidad de enfoques teóricos y metodológicos en

las investigaciones sobre la satisfacción del usuario en diferentes dimensiones (SPERIDIOUS y TRAD, 2006; MISHIMA et al., 2010).

Para Ferri et al. (2007), la asistencia prestada a la población debe responder a las necesidades de los usuarios en su singularidad, estableciendo relaciones en las esferas emocional, cultural y social.

Para Malus et al. (2011), la satisfacción de los usuarios es un concepto complejo y multidimensional difícil de medir, pero hay consenso en que debe entenderse a partir de las expectativas de los atendidos y de lo que es importante para ellos.

La satisfacción se entiende como un grado de congruencia entre la expectativa y la percepción del usuario sobre la atención recibida. Y se entiende como cuidado: "[...] un cuidado de salud activamente instruido por el significado existencial de la enfermedad en la experiencia de los individuos y de las comunidades, y consecuentemente atento a los significados e implicaciones prácticas de las acciones técnicas demandadas, sea para la promoción, protección o recuperación de la salud". (AYRES, 2009, p. 133)

La percepción de la satisfacción del cliente en el entorno sanitario es un indicador de calidad que mejora y se ha convertido en un verdadero reto para la gestión de la calidad y la toma de decisiones, debido a que trabaja con personas, aportando diferentes respuestas a una misma pregunta, (PENA, 2010). El mayor reto de la gestión es medir y utilizar herramientas y datos para poder calificar o cuantificar ciertas investigaciones, (FREITAS, 2005).

Según Mezomo (2001, p. 73) la calidad en la asistencia sanitaria se refiere a " [...] un conjunto de propiedades de un servicio (producto) que lo hacen adecuado a la misión de una organización (empresa) concebida como respuesta a las necesidades y expectativas legítimas de sus clientes". Junto a esta definición, es importante insertar los derechos fundamentales del ser humano, garantizándolos y preservándolos en su integridad. También según el autor, la prestación de servicios en este ámbito se convierte en una actividad compleja debido a los elementos internos y ambientales que afectan a sus resultados. Por ello, deben prestarse de acuerdo con los principios de calidad, aceptabilidad, equidad y eficiencia.

El grado de satisfacción del cliente muestra si sus necesidades han sido satisfechas, superadas o frustradas, y esto implica la calidad que el cliente atribuye a este servicio. El cliente estará satisfecho cuando el servicio o producto sea mejor de lo esperado, y la calidad sea percibida como alta por él. Será baja cuando no responda a sus expectativas, lo que generará insatisfacción. Si sólo cumple las expectativas, la calidad se considera aceptable. Por tanto, no basta con prestar un servicio, sino que éste debe ser percibido por el cliente. "La calidad debe entenderse desde el punto de vista del cliente porque, para él, la calidad de un determinado servicio o producto es lo que percibe" (SLACK, BRANDON-JONES, JOHNSTON, 2018, p.645).

2.2.1. CALIDAD DE LA ATENCIÓN EN SALUD

2.2.1.1. Definición

La raíz del término calidad es de origen griego Kalós, venía a significar conjuntamente bueno y bello y de ambos modos fue trasladado al latín como Qualitas, la cual los diccionarios la definen como el conjunto de cualidades que contribuyen en la manera de ser de una persona o cosa (Molina, 2004).

Para salud pública, la calidad se refiere a diferentes aspectos de la actividad de una organización: el producto o servicio, el proceso, la producción o sistema de prestación del servicio o bien, es el grado de satisfacción que ofrecen las características del producto con relación a las exigencias del cliente (Molina, 2004).

Según la OMS, la calidad de atención es el conjunto de servicios diagnósticos y terapéuticos más adecuados para conseguir una atención sanitaria óptima, teniendo en cuenta todos los factores y conocimientos del usuario y del servicio médico, logrando un resultado con el mínimo riesgo de efectos, y la máxima satisfacción del usuario.

2.2.1.2. Dimensiones de la Calidad

Existen algunas consideraciones importantes a respecto al término calidad que es necesario tener en cuenta. Primero, calidad no es sinónimo de lujo o de complejidad, sino que, por el contrario, debe ser la misma en todos los niveles de atención. En segundo lugar, no constituye un término absoluto sino que es un proceso de mejoramiento continuo. Tercero: es una cualidad objetivable y mensurable. Por último, no depende de un grupo de personas sino que involucra a toda la

organización (Forrellat, 2014).

Habitualmente se enmarca el accionar en el sector salud con cuatro palabras: equidad, efectividad, eficacia y eficiencia. La prestación de servicios debe realizarse con equidad, esto es, dar más a quién más necesita garantizando la accesibilidad; con eficacia, o sea, con metodologías y tecnologías adecuadas; con efectividad, alcanzar cobertura e impacto adecuados; y con eficiencia, con rendimiento y costos acordes (Forrellat, 2014).

Para Molina (2004), las dimensiones de la calidad asistencial engloban:

- **Eficacia:** es la relación entre los objetivos previstos y los conseguidos en condiciones ideales o experimentales.
- **Eficiencia:** Relación entre el impacto real de un servicio o programa y su coste de producción.
- **Eficiencia clínica:** Está subordinada a la actuación del profesional, que no debe emplear recursos innecesarios. Su evaluación se realiza por medio de auditorías que son equipos técnicos que revisan la documentación clínica.
- **Accesibilidad:** Facilidad con que se obtienen, en cualquier momento, los servicios sanitarios, a pesar de posibles barrera económicas, geográficas, de organización, psíquicas y culturales.
- **Disponibilidad:** Grado en que los servicios sanitarios se hallan en estado operativo. La disponibilidad incluye la accesibilidad.
- **Calidad científico-técnica:** Nivel de aplicación de los conocimientos y la tecnología disponible en la actualidad (actualización constante de conocimientos: formación continuada).

Aceptabilidad, aquí también se incluye:

- **La satisfacción del cliente:** Grado de cumplimiento de sus expectativas en cuánto a la atención recibida y los resultados de la misma. Incluye la satisfacción con la organización, la asistencia recibida, los profesionales y los resultados de la atención sanitaria.

- **Cooperación del paciente:** Grado en que el paciente cumple el plan de atención. Depende de la relación que se establece entre el paciente y el profesional.
- **Continuidad:** Tratamiento del paciente como un todo en un sistema de atención integrado.
- **Competencia profesional:** Capacidad del profesional de utilizar plenamente sus conocimientos en su tarea de proporcionar salud y satisfacción a los usuarios.
- **Seguridad:** Balance positivo de la relación beneficios / riesgos.

2.2.1.3. Pilares de desempeño en calidad

Las mediciones e indicadores permiten al usuario tener información, poder elegir y aumentar el grado de satisfacción. El desempeño en calidad se sustenta en:

- **Medición de resultados:** midiendo los resultados se pueden mejorar los procesos, revisando los indicadores como mortalidad, morbilidad, natalidad, entre otros.
- **Mediciones de procesos:** cumplimiento de los protocolos.
- **Mediciones de satisfacción de los pacientes y sus familias:** medir mediante indicadores cuán satisfechos están los usuarios con nuestro quehacer, el trato y el resultado final.

2.2.1.4. Importancia de la calidad de la atención al personal de salud

La calidad de atención se basa en ofrecer un servicio o producto de acuerdo a los requerimientos del paciente más allá de los que éste puede o espera (Molina, 2004).

Es importante sensibilizar a los profesionales, no sólo de la importancia del concepto de calidad, sino del por qué y para qué se creó, qué persigue y cuál es su fin. Es imprescindible trabajar en un equipo que incluya a todos: profesionales, técnicos, administrativos, auxiliares, residentes y facultativos, y realizar el trabajo con una organización que permita la interrelación entre servicios para mejorar la atención al paciente (Forrellat, 2014).

Un elemento de vital importancia es mejorar la información y, en especial, cómo obtenerla y analizarla. La tecnología es un apoyo a la gestión de la mejora de la información. Con una información adecuada podemos disminuir errores, tener datos claros y certeros (Forrellat, 2014).

Al lograr optimizar los procesos y realizar el trabajo con calidad, es posible disminuir los costos, no sólo financieros sino de tiempo, de recursos humanos, físicos, de equipamiento, y obtener más recursos que serán invertidos en más prestaciones (Forrellat, 2014).

Para poder comprender mejor es necesario hablar también de lo que significa la auditoria media en relación a la calidad de atención

3. METODOLOGÍA

3.1. Enfoque de la investigación

Se entiende por metodología el conjunto de procedimientos o caminos seguidos para alcanzar el conocimiento (ANDRADE, 2010), y la secuencia de actividades desarrolladas de forma racional, segura y económica para obtener un conocimiento adecuado y auténtico, que permita marcar el camino a seguir (MARCONI y LAKATOS, 2003).

Este trabajo pretende descubrir informaciones y conocimientos para generar respuestas y comprobar la teoría ya abordada en el trabajo, ya que el levantamiento bibliográfico es el primer paso para la investigación de campo. Por lo tanto, se trata de investigaciones empíricas cuya intención fundamental es buscar respuestas a un problema, probar una hipótesis, obtener información y/o conocimiento, descubrir nuevos fenómenos o incluso las relaciones entre ellos y no tiene como objetivo la producción o reproducción de los fenómenos estudiados (MARCONI y LAKATOS, 2003).

En cuanto a los procedimientos, se trata de una investigación de campo, ya que se basa en la observación de los hechos tal y como ocurren en la realidad a través de la recogida de datos con la aplicación de formularios, entrevistas u observación directa (ANDRADE, 2010). Los datos de este estudio se recogieron en el lugar de ocurrencia de los fenómenos con la aplicación de cuestionario estructurado a los encuestados, utilizando técnicas específicas.

3.2. Tipo o nivel de investigación

Los cálculos estadísticos de las muestras recogidas demuestran el carácter cuantitativo de la investigación realizada, ya que se define como la cuantificación de datos para su análisis estadístico (MALHOTRA, 2012). Por medio de pruebas estadísticas, es posible generar factibilidad de acierto a una determinada conclusión, en términos numéricos, con un grado razonable de precisión y margen de error. La experimentación y la observación se ven sustancialmente favorecidas por los métodos estadísticos (GIL, 1999).

Los objetivos de la investigación desarrollada fueron descriptivos, caracterizados como el estudio de los hechos sin la interferencia del investigador. La investigación descriptiva consiste en la observación de hechos, el registro de los mismos, así como el análisis, clasificación e interpretación sin que haya, sin embargo, la manipulación de los hechos (ANDRADE, 2010). El objetivo principal de este tipo de investigación es describir las particularidades de una determinada población o fenómeno, o incluso demostrar las similitudes entre variables (GIL, 1999).

3.3. Población y muestra

Para la Estadística, población es el conjunto de elementos que forman el universo del estudio y se encuentran bajo las mismas condiciones de observación. Así, este estudio presenta como universo de investigación a los usuarios del servicio en el establecimiento de salud, que se considera a la población en general asignada al centro de salud de Filadelfia, siendo un total de 2250 personas, según los datos del SNIS departamental.

Muestra: la misma estuvo constituida por un total de 150 personas seleccionadas al azar que participaron de las encuestas.

La población objetivo se define como el conjunto de componentes, donde el investigador posiblemente encontrará la información que busca y sobre ella realizará las intervenciones (MALHOTRA, 2012). Es el conjunto de elementos que tienen determinadas características en común (GIL, 1999; MARCONI y LAKATOS, 2003).

3.4. Técnicas e Instrumentos Recolección de Datos

Los datos se recogieron mediante un cuestionario.

En este trabajo el cuestionario fue organizado en 27 (veintisiete) preguntas, compuesto por preguntas de opción múltiple, realizado con el público en general que acudía a buscar atención al establecimiento de salud.

La recogida de datos se realizó a través de una encuesta por cuestionario, definida como una

práctica de investigación consistente en un número razonable de preguntas planteadas a los usuarios con el objetivo de evaluar opiniones, creencias, sentimientos, intereses, expectativas, situaciones vividas, etc., en cuestiones de carácter empírico, con el fin de recoger información sobre la realidad, tanto de los entrevistados como del entorno que les rodea (GIL, 1999).

Las preguntas en si fueron extraídas del manual y norma de caracterización de establecimientos de salud de primer nivel, siendo un formulario oficial del ministerio de salud y deportes para evaluar la calidad de atención desde la percepción del usuario.

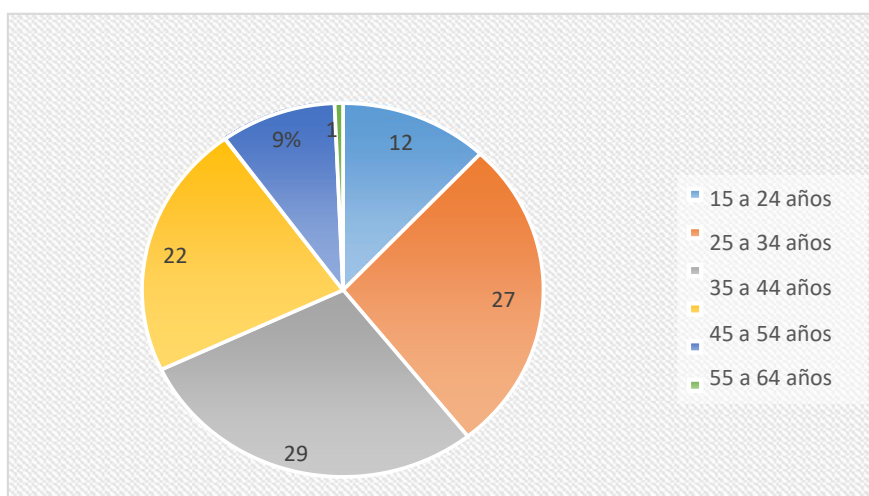
4. RESULTADOS

A continuación se presenta los resultados de las 150 encuestas realizadas a la población en general que acude a buscar atención en el centro de salud de Filadelfia.

Tabla 1 edad de los encuestados

Tabla. 1 CUÁL ES SU EDAD?	
15 a 24 años	18
25 a 34 años	41
35 a 44 años	43
45 a 54 años	33
55 a 64 años	14
mayor a 64 años	1

GRAFICO 1 edad de los encuestados



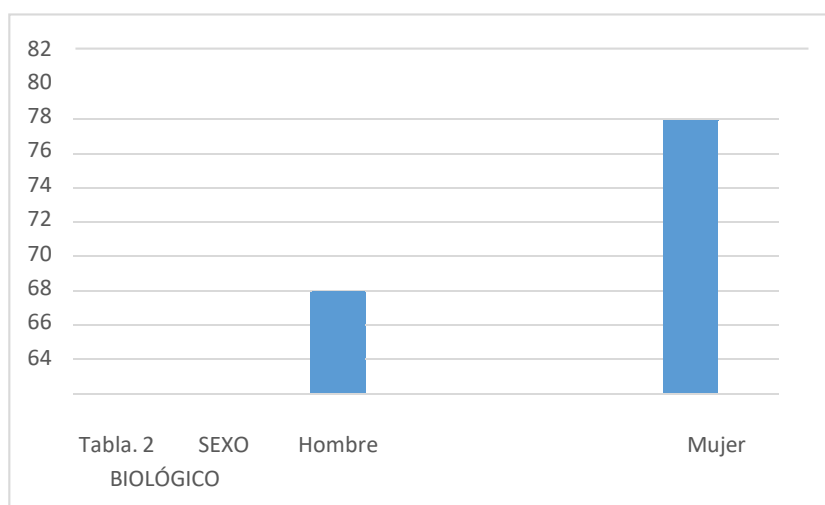
Fuente: encuesta realizada

Interpretación: se encuesta 150 pacientes sobre cuál es su edad? 18 personas tenían entre 15 a 24 años, 41 personas tenía 25-34 años, 43 personas entre 35-44 años, 33 personas entre 45-54 años, 14 personas entre 55-64 años y 1 persona tenía edad mayor a 64 años.

Tabla 2 Sexo de los encuestados

Tabla. 2 SEXO BIOLÓGICO	
Hombre	70
Mujer	80

GRAFICO 2 Sexo de los encuestados



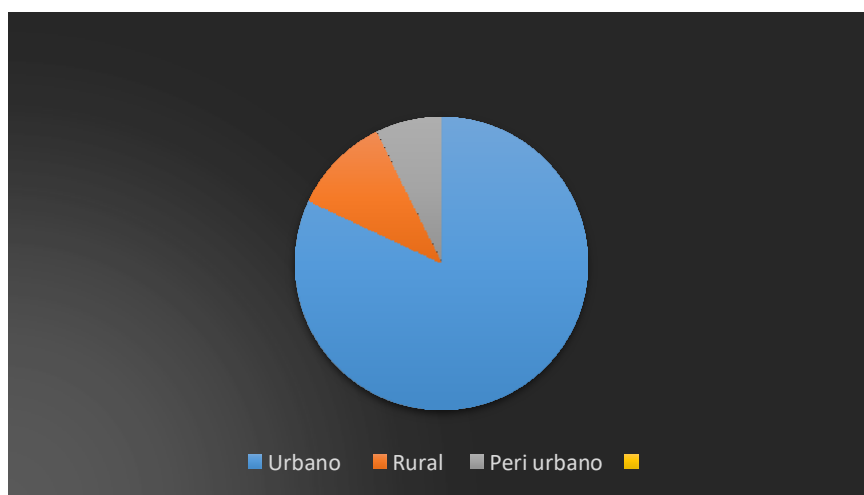
Fuente: encuesta realizada

Interpretación: se encuesta 150 personas sobre el sexo biológico 53,3% representa el sexo femenino, 46.7% representa el sexo masculino.

Tabla 3 Procedencia

Tabla. 3 PROCEDENCIA	
Urbano	123
Rural	16
Peri urbano	11

GRAFICO 3 Procedencia



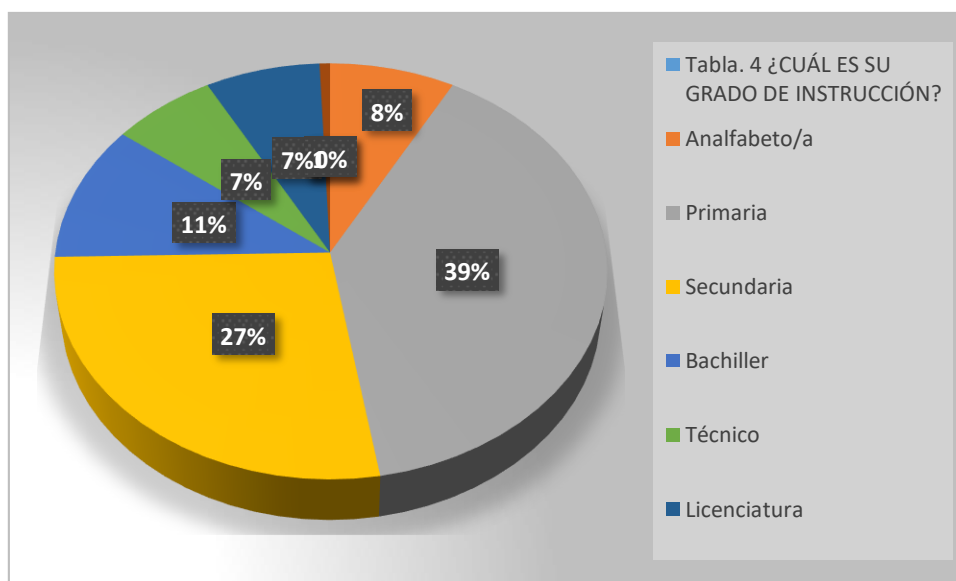
Fuente: encuesta realizada

Interpretación: se encuesta 150 personas sobre cuál es su procedencia, 82% son de la zona urbana, 7.3% son de la zona peri urbana, 10,7% son rural.

Tabla 4 Grado de instrucción

Tabla. 4 ¿CUÁLES SU GRADO DE INSTRUCCIÓN?	
Analfabeto/a	12
Primaria	59
Secundaria	41
Bachiller	16
Técnico	10
Licenciatura	11
Maestría	1
No sabe/No responde	0

GRAFICO 4 Grado de Instrucción



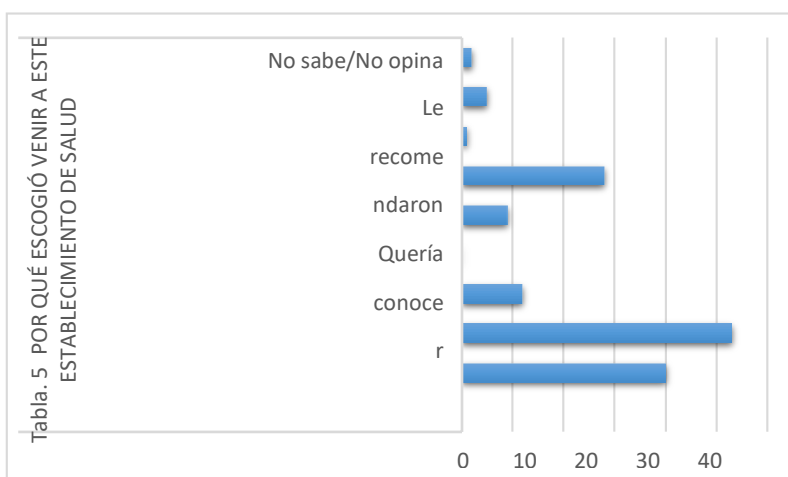
Fuente: encuesta realizada

Interpretación: se encuesta 150 personas sobre ¿cuál es su grado de instrucción? 11% de las personas tienen hasta bachiller, 39% de las personas tiene hasta primaria, 8% de las personas son analfabetos, 27% de las personas tiene hasta secundario, 7% de las personas tiene hasta técnico, 7% de las personas es licenciatura, 0,7% de las personas tiene maestría.

Tabla 5 Por que escogió el establecimiento de salud

Tabla. 5 POR QUÉ ESCOGIÓ VENIR A ESTE ESTABLECIMIENTO DE SALUD	
Está más cerca	40
No hay otro establecimiento dónde acudir	53
Por el horario de atención	12
Concurre menos gente	0
Es más rápido	9
La atención es buena	28
Quería conocer	1
Le recomendaron	5
No sabe/No opina	2

GRAFICO 5 Por que escogió el establecimiento de salud



Fuente: encuesta realizada

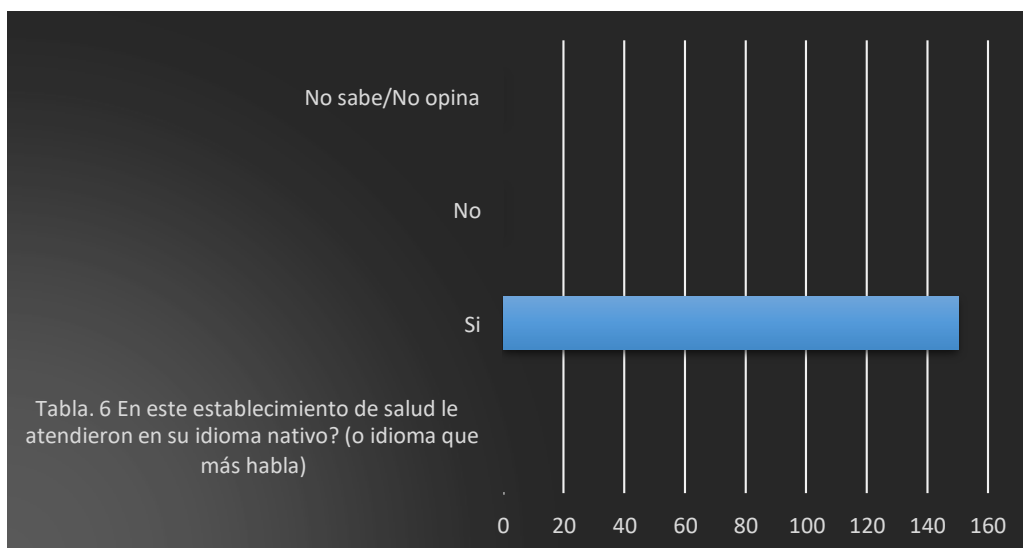
Interpretación: se encuesta 150 pacientes sobre por qué escogió venir a este establecimiento de salud, el resultado fue 26.7% responderán que el motivo es porque está más cerca de su casa, 35.3% que no hay otro establecimiento a dónde acudir, 8% por el horario de atención,

0% que concurre menos gente, 6% es más rápido, 18,7% la atención es buena, 0,7% quería conocer, 3,3% le recomendaron, 1,3% no sabe/No opina.

Tabla 6 En este establecimiento de salud le atendieron en su idioma nativo? (o idioma que más habla)

Tabla. 6 En este establecimiento de salud le atendieron en su idioma nativo? (o idioma que más habla)	
Si	150
No	0
No sabe/No opina	0

GRAFICO 6 En este establecimiento de salud le atendieron en su idioma nativo? (o idioma que más habla)



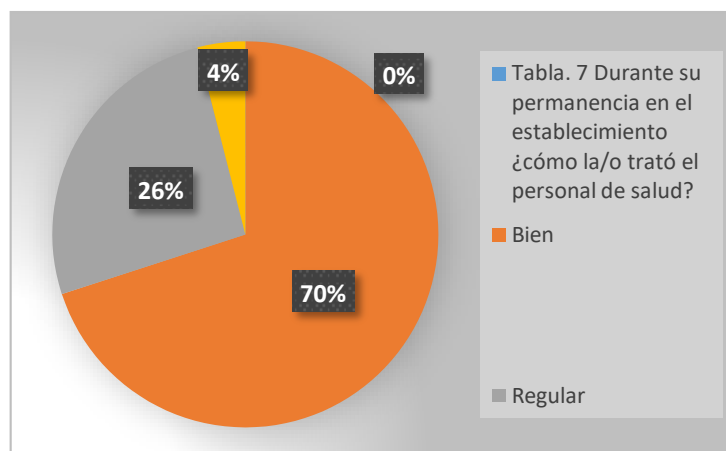
Fuente: encuesta realizada

Interpretación: se encuesta 150 pacientes sobre En este establecimiento de salud le atendieron en su idioma nativo? (o idioma que más habla). El resultado fue que 100% responderán que si, 0% que no.

Tabla 7 Durante su permanencia en el establecimiento ¿cómo la/o trató el personal de salud

Tabla. 7 Durante su permanencia en el establecimiento ¿cómo la/o trató el personal de salud?	
Bien	105
Regular	39
Mal	6
No sabe/No opina	0

GRAFICO 7 Durante su permanencia en el establecimiento ¿cómo la/o trató el personal de salud



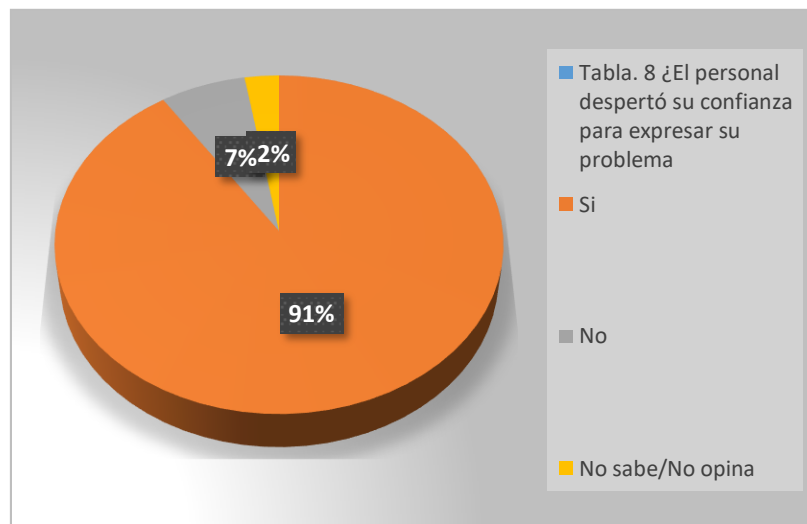
Fuente: encuesta realizada

Interpretación: se encuesta 150 pacientes sobre Durante su permanencia en el establecimiento ¿cómo la/o trató el personal de salud? el resultado fue que 70% responderán que bien, 26% que regular, 14% que no sabe\\no opina, 4% responderán que mal.

Tabla 8 El personal despertó su confianza para expresar su problema

Tabla. 8 ¿El personal despertó su confianza para expresar su problema	
Si	136
No	10
No sabe/No opina	4

GRAFICO 8 El personal despertó su confianza para expresar su problema



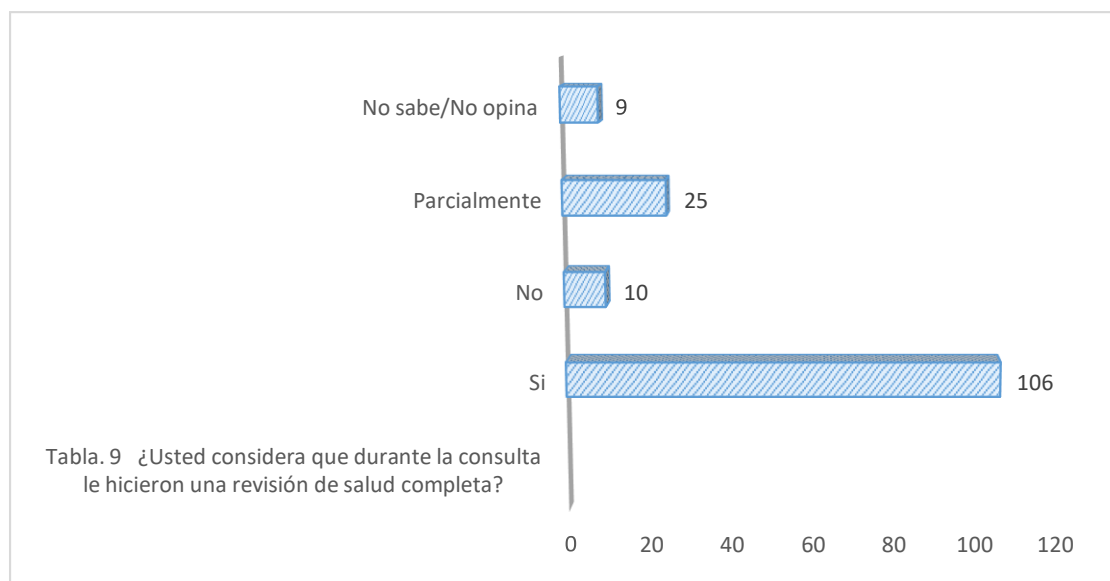
Fuente: encuesta realizada

Interpretación: Se encuesta 150 pacientes sobre ¿El personal despertó su confianza para expresar su problema? 91% responderán que si, 7% responderán que no, 2% no sabe/no opina.

Tabla 9 Usted considera quedurante la consulta le hicieron una revisión de salud completa

Tabla. 9 ¿Usted considera que durante la consulta le hicieron una revisión de salud completa?	
Si	106
No	10
Parcialmente	25
No sabe/No opina	9

GRAFICO 9 Usted considera quedurante la consulta le hicieron una revisión de salud completa



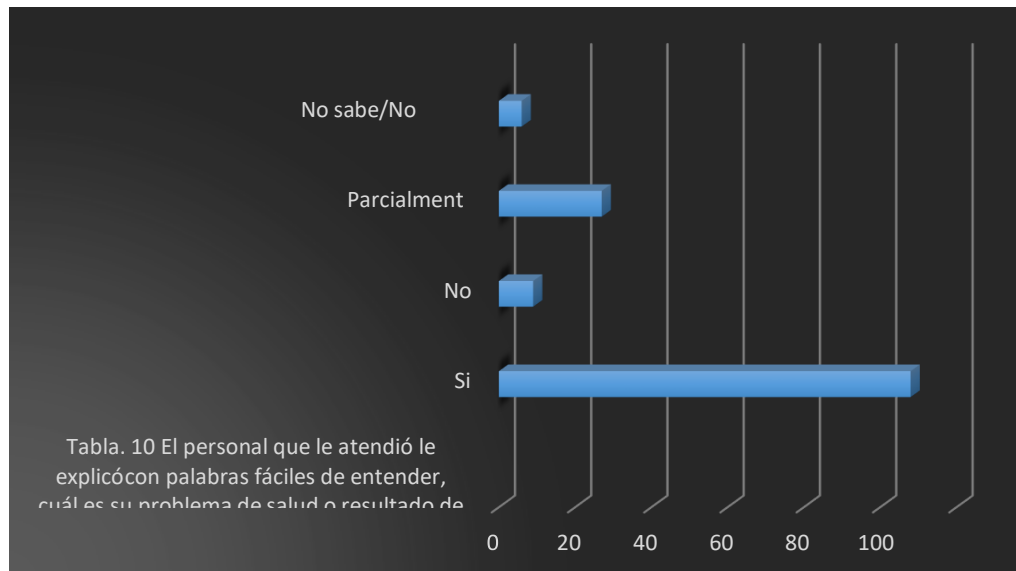
Fuente: encuesta realizada

Interpretación: se encuesta 150 pacientes sobre ¿Usted considera que durante la consulta le hicieron una revisión de salud completa? 106 pacientes responderán que si, 10 pacientes responderán que no, 25 pacientes dijo que parcialmente, 9 pacientes no sabe/no opina.

Tabla 10 El personal que le atendió le explicó con palabras fáciles de entender, cuál es su problema de salud o resultado de la consulta

Tabla. 10 El personal que le atendió le explicó con palabras fáciles de entender, cuál es su problema de salud o resultado de la consulta?	
Si	108
No	9
Parcialmente	27
No sabe/No opina	6

GRAFICO 10 El personal que le atendió le explicó con palabras fáciles de entender, cuál es su problema de salud o resultado de la consulta



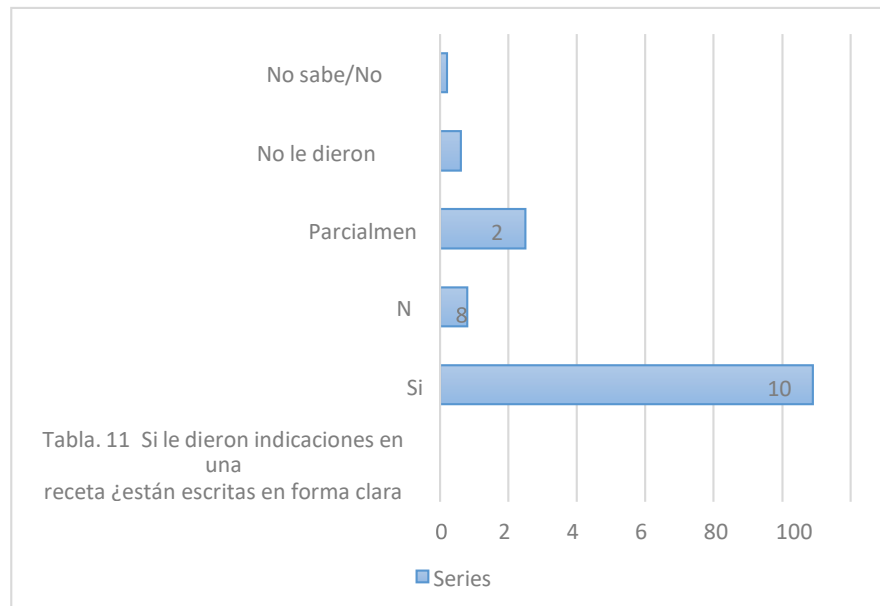
Fuente: encuesta realizada

Interpretación: se encuesta 150 pacientes sobre, El personal que le atendió le explicó con palabras fáciles de entender, cuál es su problema de salud o resultado de la consulta? 108 pacientes responderán que si, 27 pacientes responderán que parcialmente, 9 dijo que no, 6 pacientes no sabe/no opina.

Tabla 11 Si le dieron indicaciones en una receta ¿están escritas en forma clara para que usted pueda entender lo que dice

Tabla. 11 Si le dieron indicaciones en una receta ¿están escritas en forma clara para que usted pueda entender lo que dice?	
Si	109
No	8
Parcialmente	25
No le dieron receta	6
No sabe/No opina	2

GRAFICO 11 Si le dieron indicaciones en una receta ¿están escritas en forma clara para que usted pueda entender lo que dice



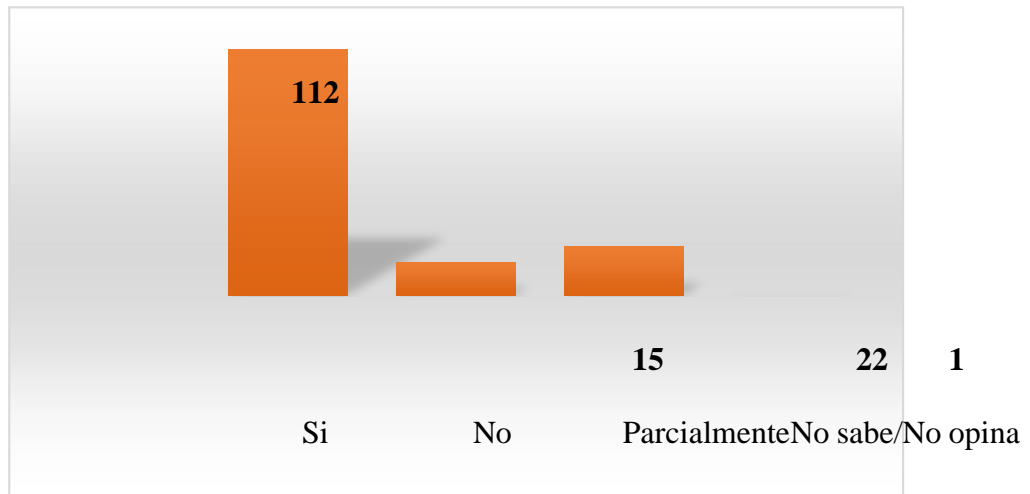
Fuente: encuesta realizada

Interpretación: se encuesta 150 pacientes sobre, Si le dieron indicaciones en una receta ¿están escritas en forma clara para que usted pueda entender lo que dice? 25 pacientes responderán que parcialmente, 109 responden que si, 8 pacientes responden que no, 2 pacientes no sabe/no opina y 6 pacientes respondieron que no le dieron receta.

Tabla 12 El personal que le atendió ¿le orientó sobre su tratamiento y cuidados a seguir en su casa

Tabla. 12 El personal que le atendió ¿le orientó sobre su tratamiento y cuidados a seguir en su casa?	
Si	112
No	15
Parcialmente	22
No sabe/No opina	1

GRAFICO 12 El personal que le atendió ¿le orientó sobre su tratamiento y cuidados a seguir en su casa



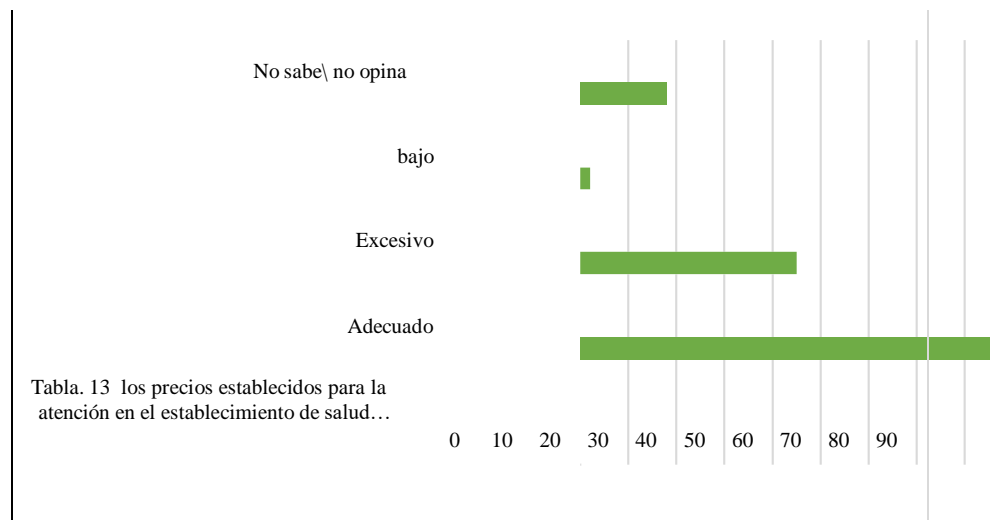
Fuente: encuesta realizada

Interpretación: se encuesta 150 pacientes sobre, el personal que le atendió ¿le orientó sobre su tratamiento y cuidados a seguir en su casa? 22% responderán que parcialmente, 112% que si, 15% responden que no, 1% que no sabe\ no opina.

Tabla 13 los precios establecidos para la atención en el establecimiento de salud están a su alcance para que pueda pagarlos

Tabla. 13 los precios establecidos para la atención en el establecimiento de salud están a su alcance para que pueda pagarlos?	
Adecuado	85
Excesivo	45
bajo	2
No sabe\ no opina	18

GRAFICO 13 los precios establecidos para la atención en el establecimiento de salud están a su alcance para que pueda pagarlos



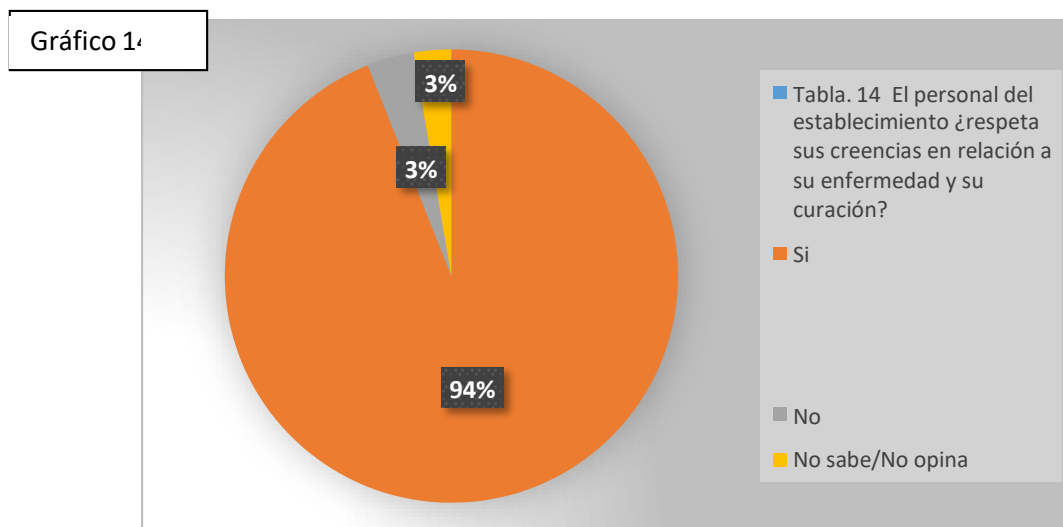
Fuente: encuesta realizada

Interpretación: se encuesta 150 pacientes sobre, los precios establecidos para la atención en el establecimiento de salud están a su alcance para que pueda pagarlos? 85 pacientes responderán que adecuado, 45 pacientes responden que excesivo, 2 pacientes que bajo, 18 pacientes no sabe\ no opina.

Tabla 14 El personal del establecimiento ¿respetasus creencias en relación a su enfermedad y su curación

Tabla. 14 El personal del establecimiento ¿respetasus creencias en relación a su enfermedad y su curación?	
Si	141
No	5
No sabe/No opina	4

GRAFICO 14 El personal del establecimiento ¿respetasus creencias en relación a su enfermedad y su curación



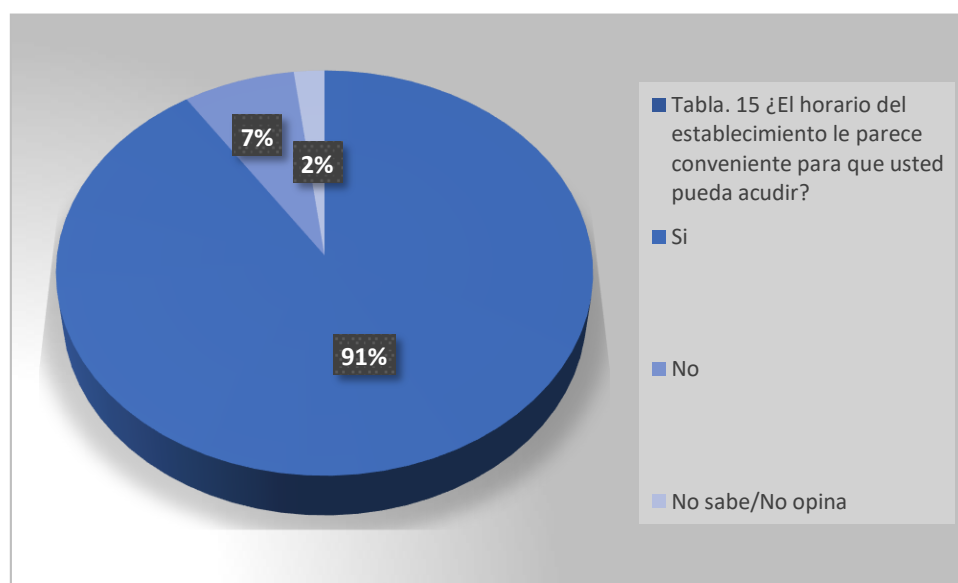
Fuente: encuesta realizada

Interpretación: se encuesta 150 pacientes sobre, El personal del establecimiento ¿respetasus creencias en relación a su enfermedad y su curación? 94% responden que si respetaran sus creencias, 3% responden que no, 3% no sabe\ no opina.

Tabla 15 El horario del establecimiento le parece conveniente para que usted pueda acudir

Tabla. 15 ¿El horario del establecimiento le parece conveniente para que usted pueda acudir?	
Si	136
No	11
No sabe/No opina	3

GRAFICO 15 El horario del establecimiento le parece conveniente para que usted pueda acudir



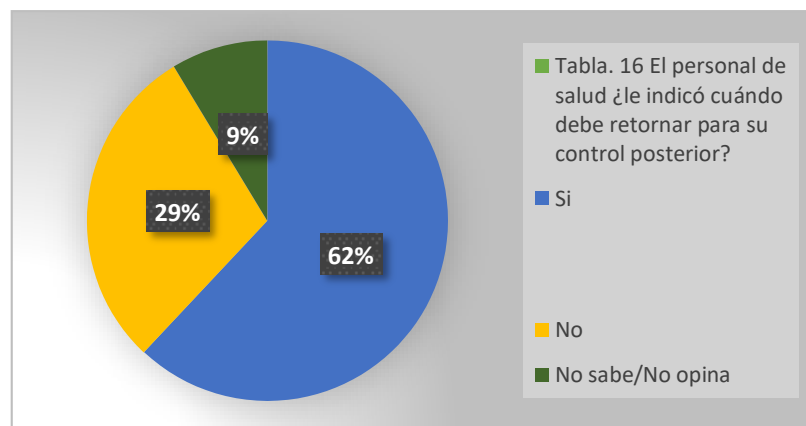
Fuente: encuesta realizada

Interpretación: se encuesta 150 pacientes sobre ¿El horario del establecimiento le parece conveniente para que usted pueda acudir? 7% responden que no es conveniente el horario de atendimento, 91% responden que si es conveniente, 2% no sabe\ no opina.

Tabla 16 El personal de salud ¿le indicó cuándo debe retornar para su control posterior

Tabla. 16 El personal de salud ¿le indicó cuándo debe retornar para su control posterior?	
Si	93
No	44
No sabe/No opina	13

GRAFICO 16 El personal de salud ¿le indicó cuándo debe retornar para su control posterior



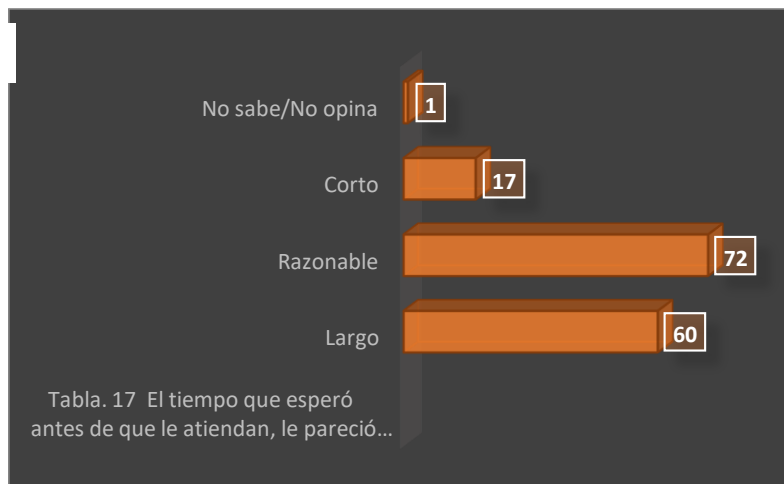
Fuente: encuesta realizada

Interpretación: Se encuesta 150 pacientes sobre, El personal de salud ¿le indicó cuándo debe retornar para su control posterior? 62% responden que si, 29% responden que no, 9% responden que no sabe/no opina.

Tabla 17 El tiempo que esperó antes de que le atiendan, le pareció largo, razonable o corto

Tabla. 17 El tiempo que esperó antes de que le atiendan, le pareció largo, razonable o corto	
Largo	60
Razonable	72
Corto	17
No sabe/No opina	1

GRAFICO 17 El tiempo que esperó antes de que le atiendan, le pareció largo, razonable o corto



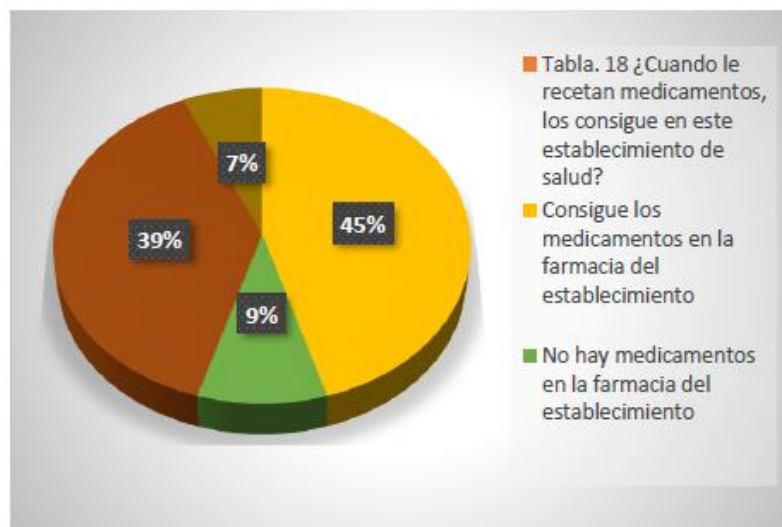
Fuente: encuesta realizada

Interpretación: se encuesta 150 pacientes sobre, El tiempo que esperó antes de que le atiendan, le pareció largo, razonable o corto? 60 paciente responden que si es largo el tiempo deespera para atendimento médico, 72 responden que razonable, 17 responden que corto, 1 pacientes no sabe\ no opina.

Tabla 18 Cuando le recetan medicamentos, los consigue en este establecimiento de salud

Tabla. 18 ¿Cuando le recetan medicamentos, los consigue en este establecimiento de salud?	
Consigue los medicamentos en la farmacia del establecimiento	68
No hay medicamentos en la farmacia del establecimiento	14
Consigue los medicamentos en otra farmacia fuera del establecimiento	58
No sabe/No opina	10

GRAFICO 18 Cuando le recetan medicamentos, los consigue en este establecimiento de salud



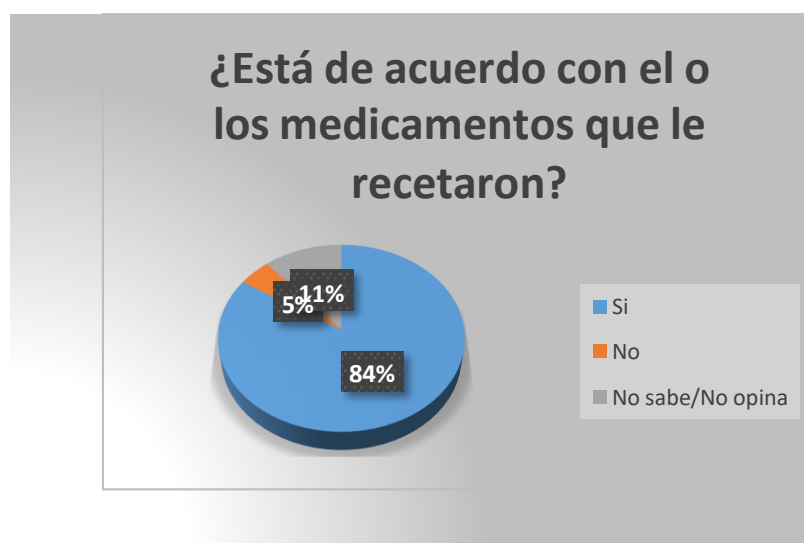
Fuente: encuesta realizada

Interpretación: se encuesta 150 pacientes sobre, Cuando le recetan medicamentos, los consigue en este establecimiento de salud? 45% responden que consigue los medicamentos en la farmacia del establecimiento, 9% responden que no hay medicamento en la farmacia del establecimiento, 39% responden que consigue los medicamentos en otras farmacias fuera del establecimiento y 7% no sabe/no opina

Tabla 19 Está de acuerdo con el o los medicamentos que le recetaron

Tabla. 19 ¿Está de acuerdo con el o los medicamentos que le recetaron?	
Si	126
No	7
No sabe/No opina	17

GRAFICO 19 Está de acuerdo con el o los medicamentos que le recetaron



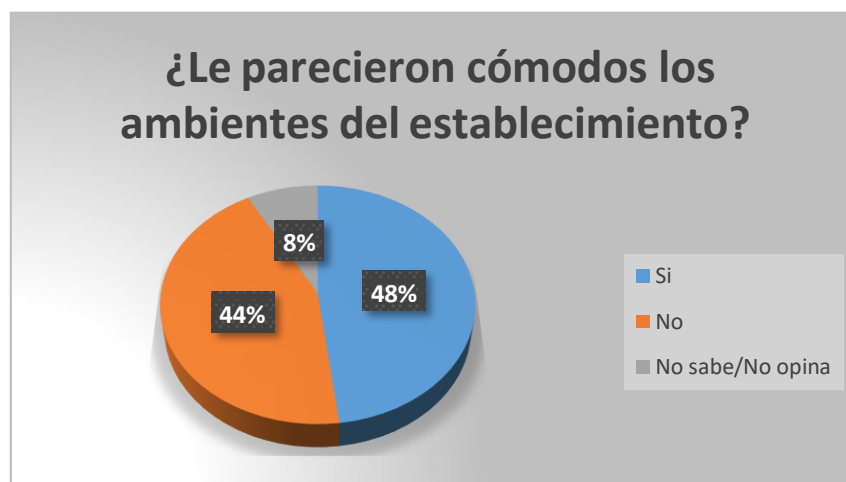
Fuente: encuesta realizada

Interpretación: se encuesta 150 pacientes sobre ¿Está de acuerdo con el o los medicamentos que le recetaron? 84% responden que si están de acuerdo, 5% responden que no, 11% no sabe/no opina.

Tabla 20 Le parecieron cómodos los ambientes del establecimiento

Tabla. 20 ¿Le parecieron cómodos los ambientes del establecimiento?	
Si	72
No	66
No sabe/No opina	12

GRAFICO 20 Le parecieron cómodos los ambientes del establecimiento



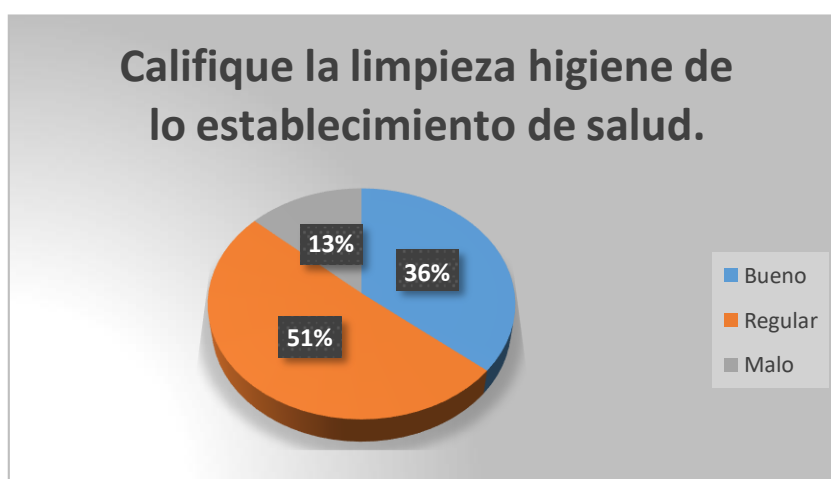
Fuente: encuesta realizada

Interpretación: Se encuesta 150 pacientes sobre, ¿Le parecieron cómodos los ambientes del establecimiento? 48% responden que no, 44% responden que sí y 8% responden que no saben/no opinan.

Tabla 21 califique la limpieza higiene de lo establecimiento de salud

Tabla. 21 califique la limpieza higiene de lo establecimiento de salud.	
Bueno	54
Regular	76
Malo	20

GRAFICO 21 califique la limpieza higiene de lo establecimiento de salud



Fuente: encuesta realizada

Interpretación: Se encuesta 150 pacientes sobre, califique la limpieza higiene de lo establecimiento de salud. 51% responden que es regular, 36% responden que es buena, 13% responden que es malo.

Tabla 22 Durante la consulta ¿se respetó su privacidad

Tabla. 22 Durante la consulta ¿se respetó su privacidad?	
Si	148
No	1
No sabe/No opina	1

GRAFICO 22 Durante la consulta ¿se respetó su privacidad



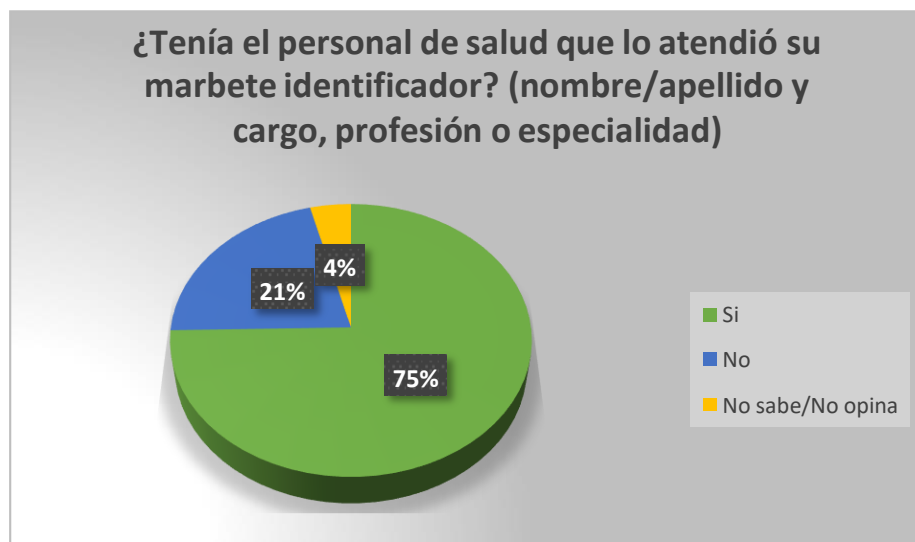
Fuente: encuesta realizada

Interpretación: se encuesta 150 pacientes sobre, Durante la consulta ¿se respetó su privacidad? 99% responderán que si se respetó su privacidad, 0,5% responden que no, 0,5% nosabe\no opina.

Tabla 23 Tenía el personal de salud que lo atendió su marbete identificador? (nombre/apellido y cargo, profesión o especialidad)

Tabla. 23 ¿Tenía el personal de salud que lo atendió su marbete identificador? (nombre/apellido y cargo, profesión o especialidad)	
Si	112
No	32
No sabe/No opina	6

GRAFICO 23 Tenía el personal de salud que lo atendió su marbete identificador? nombre/apellido y cargo, profesión o especialidad)



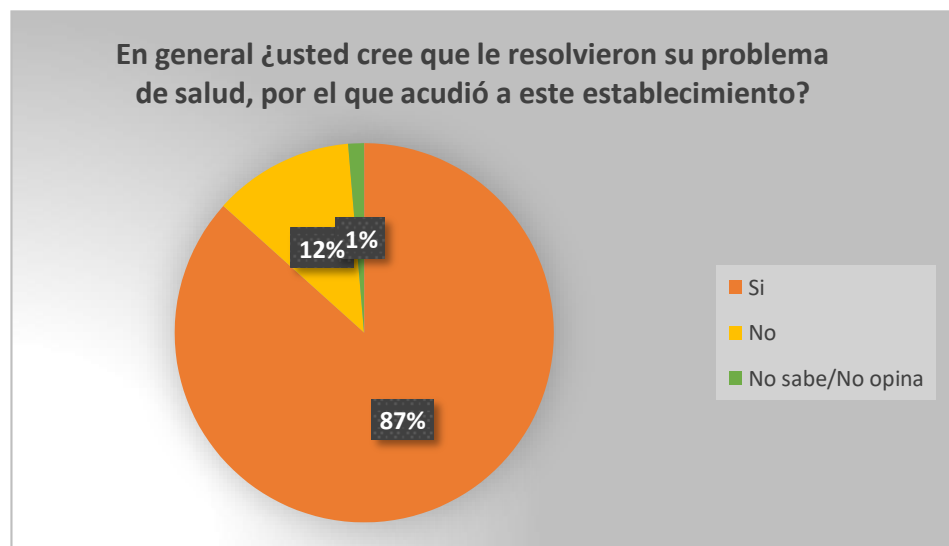
Fuente: encuesta realizada

Interpretación: se encuesta 150 pacientes sobre, ¿Tenía el personal de salud que lo atendió su marbete identificador? (nombre/apellido y cargo, profesión o especialidad), 21% responden que no estaban identificados, 75% responderán que si estaban identificados, 4% no sabe/no opina.

Tabla 24 En general ¿usted cree que le resolvieron su problema de salud, por el que acudió a este establecimiento

Tabla. 24 En general ¿usted cree que le resolvieron su problema de salud, por el que acudió a este establecimiento?	
Si	130
No	18
No sabe/No opina	2

GRAFICO 24 En general ¿usted cree que le resolvieron su problema de salud, por el que acudió a este establecimiento



Fuente: encuesta realizada

Interpretación: se encuesta 150 pacientes sobre, En general ¿usted cree que le resolvieron su problema de salud, por el que acudió a este establecimiento? 87% responderán que si, 12% responderán que no resolvieron su problema de salud y 1% responde que no sabe/no opina.

Tabla 25 Usted se siente satisfecha/o con la atención recibida

Tabla. 25 ¿Usted se siente satisfecha/o con la atención recibida?	
Si	124
No	20
No sabe/No opina	6

GRAFICO 25 Usted se siente satisfecha/o con la atención recibida



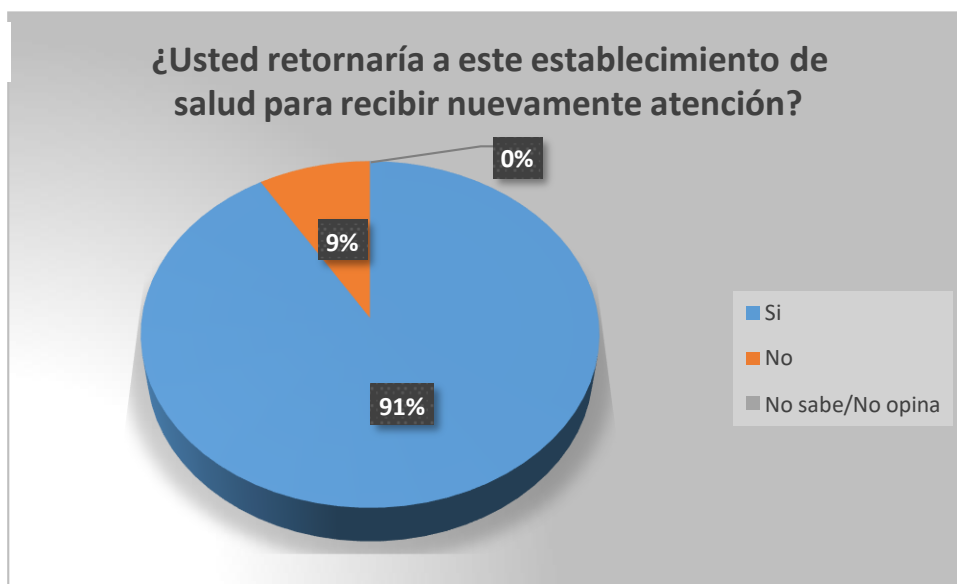
Fuente: encuesta realizada

Interpretación: se encuesta 150 pacientes sobre, En general ¿Usted se siente satisfecha/o con la atención recibida? 83% responden que si, están satisfecho con atención médica, 13% responden que no están satisfecho y 4 % responde que no sabe/no opina.

Tabla 26 Usted retornaría a este establecimiento de salud para recibir nuevamente atención

Tabla. 26 ¿Usted retornaría a este establecimiento de salud para recibir nuevamente atención?	
Si	137
No	13
No sabe/No opina	0

GRAFICO 26 Usted retornaría a este establecimiento de salud para recibir nuevamente atención



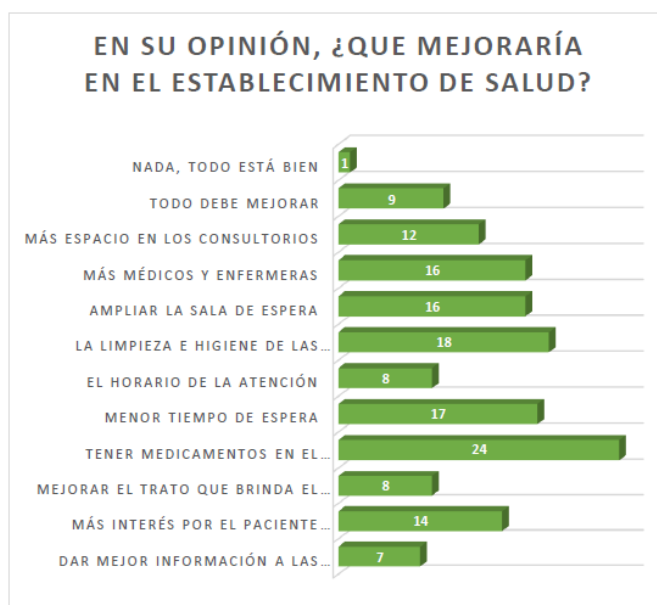
Fuente: encuesta realizada

Interpretación: se encuesta 150 pacientes sobre, ¿Usted retornaría a este establecimiento de salud para recibir nuevamente atención? 91% responderán que si retornarían, 9% responden que no.

Tabla 27 En su opinión, ¿que mejoraría en el establecimiento de salud

Tabla. 27 En su opinión, ¿que mejoraría en el establecimiento de salud?	
Dar mejor información a las personas	7
Más interés por el paciente (personal de salud)	14
Mejorar el trato que brinda el personal	8
Tener medicamentos en el establecimiento de salud	24
Menor tiempo de espera	17
El horario de la atención	8
La limpieza e higiene de las instalaciones	18
Ampliar la sala de espera	16
Más médicos y enfermeras	16
Más espacio en los consultorios	12
Todo debe mejorar	9
Nada, todo está bien	1

GRAFICO 27 En su opinión, ¿que mejoraría en el establecimiento de salud



Fuente: encuesta realizada

Interpretación: Se encuesta 150 pacientes sobre, En su opinión, ¿que mejoraría en el establecimiento de salud? 24 personas responderán que debe tener medicamento en lo establecimiento de salud, 17 personas responderán que debe tener menor tiempo de espera

por atendimento médico, 16 personas responderán que debe haber más médico y enfermeras, 14 personas responderán que debe mejorar nivel de información a las personas, 18 pacientes responderán que debe mejorar la limpieza y higiene. 28 pacientes responderán que debe ampliar a sala de espera y en los consultorios, 8 pacientes responderán que debe mejorar al trato que brinda el personal. 9 pacientes responden que todo debe mejorar y 1 persona responde que nada debe mejorar, todo esta bien, 8 personas responden que debe mejorar el horario de la atención, 7 personas responden que debe mejorar en dar mejor información a las personas.

5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones

El objetivo de esta investigación fue identificar la percepción de calidad en la atención y la satisfacción de los pacientes respecto a los servicios de salud que ofrece el Centro de salud de Filadelfian. Para ello, se analizó la percepción de calidad en la atención y la satisfacción de los pacientes respecto a los servicios de salud ofrecidos. Como resultado, se dio respuesta al problema de investigación propuesto:

La imagen inmediata de los servicios ofrecidos por la empresa está vinculada a aspectos tangibles. El aspecto de las instalaciones físicas, el equipamiento, el personal y los materiales de comunicación proporcionan subsidios para la evaluación en la medición de la calidad del servicio. Así, los datos recogidos mostraron una media general de evaluación.

La confiabilidad es la dimensión más importante. Consiste en la capacidad de la empresa de mantener el mismo nivel de servicio prestado desde la primera vez, así como de cumplir los plazos estipulados y prestar el servicio de forma fiel a lo declarado. En la investigación realizada, se observó que, en esta dimensión, el establecimiento sanitario cumple sus promesas en cuanto a la ejecución del servicio.

La seguridad se transmite en el servicio de manera que los clientes la perciben por la forma en que son tratados por el personal, así como si están dispuestos a responder a sus preguntas, por lo que los datos recogidos en la encuesta señalaron que los usuarios se sienten seguros.

La satisfacción del cliente es una evaluación específica de la transacción, medido en el corto plazo, mientras que la calidad del servicio proviene de la evaluación global de un rendimiento, ganado en el largo plazo, se sugiere que la institución evaluar periódicamente la calidad de los servicios ofrecidos, sin embargo vale la pena señalar que el centro de salud en estudio tiene en su mayoría un grado de satisfacción de los usuarios de manera positiva.

5.2. Recomendaciones

En lo que respecta a la calidad de la asistencia sanitaria, es necesario realizar evaluaciones simultáneas de las estructuras y procesos para conocer las razones de las diferencias encontradas, con el fin de planificar intervenciones, que conduzcan no sólo a la mejora de la asistencia sanitaria, sino también al logro de la eficiencia en la administración de los servicios de salud. En este sentido, gana relevancia la evaluación de los resultados obtenidos por la asistencia prestada, con el objetivo de intervenir en los diversos componentes de los sistemas y subsistemas, para operar cambios y mejorar la calidad de los servicios.

Se sugiere revisar las notas de enfermería y compararlas con las historias clínicas, con el fin de obtener una información más fiable sobre los hechos, evaluando también la coherencia entre la historia clínica y la asistencia prestada.

Otro factor que debe tenerse en cuenta es que deben formarse sistemas interrelacionados, compuestos de elementos nuevos y antiguos; de actividades centralizadas y descentralizadas; de control y motivación; de reconocimiento de fallos y acciones educativas; de prevención de riesgos y promoción de la calidad. Los elementos internos y externos de la institución no deben oponerse, sino complementarse, mediante un sistema de información que facilite la vigilancia continua del rendimiento como elemento de todo el sistema de garantía de la calidad.

También es esencial la participación activa del usuario, junto con el médico, en su propia atención. Así, todos los aspectos relacionados con la calidad son relevantes, sin embargo, la prioridad es la evaluación de los métodos que aseguran la calidad y, ésta debe ser conocida, aceptada y considerada necesaria en la vida profesional. Propone como mecanismos el incentivo en la educación profesional; la participación y formación en la vida profesional y el apoyo institucional y político.

6. BIBLIOGRAFÍA

ALMEIDA, M. C. P. Las tecnologías leves como geradoras de satisfacción en usuarios de una unidad de salud de la familia. *Interface comun. Salud educ. Botucatu.* v.11, n.23, p.515-29, sep/dic,2007

ANDRADE, M. M. D. Introducción a la metodología del trabajo científico: elaboración de trabajos en la graduación. 10. ed. São Paulo: Atlas, 2010.

AYRES, J. R. C. M. De la necesidad de una práctica reflexiva sobre el Cuidado: la hermenéutica como acceso al sentido de las prácticas de salud. En: PINHEIRO, R.; MATTOS

B.; CAMPOS, A. C.; PAULA, V. G.; DOMINGOS, M. M. L. N. La asistencia en salud familiar desde la perspectiva de los usuarios. *Rev Latino-Am. Enfermagem, Ribeirão Preto,* v. 18, n. 3, p. 436-443, mai/jun, 2010.

CAMARGO JUNIOR. R. K. R. LA filosofía empírica brinda atención a la salud. En: PINHEIRO, R.; MATTOS, R.A. (Orgs.) Razones públicas para la integralidad en salud: el cuidado como valor. Rio de Janeiro: Cepesc 2009, p. 101-111.

CARDOSO, L. H. P.; GOSLING, M.; ANDRADE, M. A. M. D. Satisfacción del usuario en los servicios de salud: las contribuciones de la literatura de marketing. *Revista de Administración Hospitalar, Belo Horizonte,* v. 10, p. 75-92, septiembre/diciembre de 2013.

CORRÊA, H. L.; CAON, M. Gestión de servicios: lucratividad por medio de operaciones y de satisfacción de los clientes. São Paulo: Atlas, 2011.

ESPERIDIÃO, M. A.; TRAD, L. A. B. Evaluación de satisfacción de usuarios: consideraciones teórico-conceptuales. *Cad. Saúde Pública, Rio de Janeiro,* v.22, n.3, p.1267-76, jun, 2006.

FREITAS, André Luís Policani. La calidad en los servicios en el contexto de la competitividad. *Revista Produção OnLine.* Vol. 5, Num. 1, Marzo de 2005, Universidade Federal de Santa Catarina Florianópolis - SC - Brasil.

FERRI, S. M.N.; PEREIRA, M. J. B.; MISHIMA, S. M.; CACCIA-BAVA, M. C. G.;

GRÖNROOS, C. Marketing: gestión y servicios. Río de Janeiro: Elsevier, 2009.

GIANESI, I. G. N.; CORRÊA, H. L. Administración estratégica de servicios: operaciones para la satisfacción de los clientes. São Paulo: Atlas, 1996.

GARCIA, E. Marketing Em la salud: humanismo y lucratividad. Goiânia: AB,

2005.GIL, A. C. Métodos y técnicas de búsqueda social. 5. ed. São Paulo:

Atlas, 1999.

HOFFMAN, K. D.; BATESON, J. E. G. Princípios de marketing de servicios: conceptos, estratégias y casos. Traducción de Ramos Fernandes. São Paulo: Pioneira Thomson Learning, 2003.

HOFFMAN, K. D. Marketing de Servicios. En: CZINKOTA, M. R.; et. al. Marketing: las mejores prácticas. Porto Alegre: Bookman, 2001.

JOHNSTON, R.; CLARK, G. Admmistración de operaciones de servicios. São Paulo:

Atlas, 2014.JURAN, J. M.; GRZYNA, F. M. Control de calidad. 4. ed. São Paulo: Editora

Makron Books, 1993.LOVELOCK, C.; WRIGHT, L. Servicios: marketing y gestión. São

Paulo: Saraiva, 2004.

MARCONI, M. A.; LAKATOS, E. M. Fundamentos de metodología científica. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2003.

MALHOTRA, N. K. Investigación de marketing: un enfoque aplicado. Traducción de Monica Stefani Lene Belon Ribeiro. 6. ed. Porto Alegre: Bookman, 2012.

MEZOMO, João Catarin. Gestión de calidad en salud: principios básicos. 1 ed. Barueri (SP): Manole Ltda,2001.

MISHIMA, S. M.; PEREIRA, F. H.; MATUMOTO, S.; FORTUNA, C. M.; PEREIRA, M. J.

MALUS, M. et al. A participatory approach to understanding and measuring patient satisfaction ina primary care teaching setting. Progr Community Health Partnersh. v. 5, n. 4, p. 417-424, 2011.

PENA, Mileide Morais, et al. Una evaluación de la Estrategia de Salud de la Familia. Revista Produção OnLine. Vol. 010, n. 3, Set. 2010.

PARASURAMAN, A.; ZEITHMAL, V. A.; BERRY, L. L. Alternative scales for measuring service quality: a comparative assessment based on psychometric and diagnostic criteria, Journal of Retailing, St. Louis, v. 70, n. 3, p. 201-230, 1994.

R.A. (Orgs.) Razões públicas para a integralidade em saúde: o cuidado como valor. Rio de Janeiro:Cepesc 2009, p. 127-144.

SARAVANAN, R.; RAO, K. S. Service Quality from the Customer's Perspective: an

empirical investigation. *Quality Management Journal*, Milwaukee, v. 14, n. 3, p. 15- 24, 2007.

SLACK, N. et al. *Administração da produção*. São Paulo: Editorial Atlas, 1997.

SOUZA, A. M; GRIEBELER, D; GODOY, L. P. Qualidade na prestação de serviços fisioterápicos

- estudo de caso sobre expectativas e percepções dos clientes.

Revista Produção, Rio de Janeiro, v. 17, n. 3, p. 435-453, set./dez. 2007.

SLACK, N.; BRANDON-JONES, A.; JOHNSTON, R. *Administração da produção*. 8 ed. São Paulo: Atlas, 2018.

TINOCO, Maria A. C. ; RIBEIRO, J. L. D. . Estudio cualitativo de los principales atributos que determinan la percepción de calidad y precio de los consumidores de restaurantes a la carta. *Gestão e Produção*, São Carlos, v. 15, p. 73-87, 2008.

ANEXOS

ENCUESTA SOBRE CALIDAD DE ATENCION EN LOS ESTABLECIMIENTOS DE SALUD DE PRIMER NIVEL

Encuesta Nro. Fecha y hora de la encuesta: _____

Nombre del Establecimiento de salud: _____

Lugar de residencia: _____

I. ASPECTOS GENERALES

1. ¿Cuál es su edad?

- 15 a 24 años
- 25 a 34 años
- 35 a 44 años
- 45 a 54 años
- 55 a 64 años
- mayor a 64 años

2. Sexo biológico (No preguntar – solo marcar)

- Hombre
- Mujer

3. ¿Cuál es su procedencia?

- Urbano
- Rural
- Peri urbano

4. ¿Cuál es su grado de instrucción?

- Analfabeto/a
- Primaria
- Secundaria
- Bachiller
- Técnico
- Licenciatura
- Maestría
- No sabe/No responde

5. ¿Por qué escogió venir a este establecimiento de salud?

- Está más cerca
- No hay otro establecimiento a dónde acudir
- Por el horario de atención
- Concorre menos gente
- Es más rápido
- La atención es buena
- Quería conocer
- Le recomendaron
- No sabe/No opina

6. ¿En este establecimiento de salud le atendieron en su idioma nativo? (o idioma que más habla)

- Si

- No
- No sabe/No opina

II. PERCEPCION DE LA USUARIA/O RESPECTO A LA ATENCIÓN RECIBIDA

A.) CONFIABILIDAD

7. Durante su permanencia en el establecimiento ¿cómo la/o trató el personal de salud?

- Bien
- Mal
- Regular
- No sabe/No opina

8. ¿El personal despertó su confianza para expresar su problema?

- Si
- No
- No sabe/No opina

B) CAPACIDAD DE RESPUESTA

9. ¿Usted considera que durante la consulta le hicieron una revisión de salud completa?

- Si
- No
- Parcialmente
- No sabe/No opina

10. ¿El personal que le atendió le explicó con palabras fáciles de entender, cuál es su problema de salud o resultado de la consulta?

- Si
- No
- Parcialmente
- No sabe/No opina

11. Si le dieron indicaciones en una receta ¿están escritas en forma clara para que usted pueda entender lo que dice?

- Si
- No
- Parcialmente
- No le dieron receta
- No sabe/No opina

12. El personal que le atendió ¿le orientó sobre su tratamiento y cuidados a seguir en su casa?

- Si
- No
- Parcialmente
- No sabe/No opina

C). ACCESIBILIDAD

13. Los precios establecidos para la atención en el establecimiento de salud, ¿están a su alcance para que pueda pagarlos?

- Adecuado
- Excesivo
- Bajo
- No sabe/No opina

14. El personal del establecimiento ¿respeto sus creencias en relación a su enfermedad y su curación?

- Si
- No
- No sabe/No opina

15. ¿El horario del establecimiento le parece conveniente para que usted pueda acudir?

- Si
- No
- No sabe/No opina

16. El personal de salud ¿le indicó cuándo debe retornar para su control posterior?

- Si
- No
- No sabe/No opina

D) OPORTUNIDAD

17. ¿El tiempo que esperó antes de que le atiendan, le pareció largo, razonable o corto....?

- Largo
- Razonable
- Corto
- No sabe/No opina

18. ¿Cuando le recetan medicamentos, los consigue en este establecimiento de salud?

- Consigue los medicamentos en la farmacia del establecimiento
- No hay medicamentos en la farmacia del establecimiento
- Consigue los medicamentos en otra farmacia fuera del establecimiento
- No sabe/No opina

19. ¿Está de acuerdo con el o los medicamentos que le recetaron?

- Si
- No
- No sabe/No opina

E). TANGIBILIDAD

20 ¿Le parecieron cómodos los ambientes del establecimiento?

- Si
- No
- No sabe/No opina

21. Califique la limpieza – higiene de los lugares que hoy ha visitado en el establecimiento de salud:

1	Sala de espera
2	Baños
3	Consultorios
4	Enfermería

5	Sala de Internación
6	Sala de Partos
7	Farmacia
8	Laboratorio
9	Otro ambiente

F.) SEGURIDAD

22. Durante la consulta ¿se respetó su privacidad?

- Si
- No
- No sabe/No opina

23. ¿Tenía el personal de salud que lo atendió su marbete identificador? (nombre/apellido y cargo, profesión o especialidad)

- Si
- No
- No sabe/No opina

G.) SATISFACCION GLOBAL

24. En general ¿usted cree que le resolvieron su problema de salud, por el que acudió a este establecimiento?

- Si
- No
- No sabe/No opina

25. ¿Usted se siente satisfecha/o con la atención recibida?

- Si
- No
- No sabe/No opina

26. ¿Usted retornaría a este establecimiento de salud para recibir nuevamente atención?

- Si
- No
- No sabe/No opina

III. OPINIONES Y SUGERENCIAS RESPECTO DE LA ATENCIÓN RECIBIDA

H.) SUGERENCIAS DE MEJORA

27. En su opinión, ¿que mejoraría en el establecimiento de salud? (PUEDE HABER MAS DE UNA RESPUESTA)

- Dar mejor información a las personas
- Más interés por el paciente (personal de salud)
- Mejorar el trato que brinda el personal
- Tener medicamentos en el establecimiento de salud
- Menor tiempo de espera
- El horario de la atención
- La limpieza e higiene de las instalaciones

- Ampliar la sala de espera
- Más médicos y enfermeras
- Más espacio en los consultorios
- Todo debe mejorar
- Nada, todo está bien
- Otros: _____

GRACIAS