

# **UNIVERSIDAD ANDINA “SIMON BOLIVAR”**

**Maestría Gerencia de Proyectos para el  
Desarrollo**



**UASB**  
**Universidad Andina  
Simón Bolívar**  
ORGANISMO ACADÉMICO DE LA COMUNIDAD ANDINA

## **ESTUDIO DE CASO**

**CALIDAD EN EL SERVICIO DE ATENCIÓN A LA  
SALUD EN LOS CENTROS SAN SEBASTIAN, SAN  
LUIS Y SAN VICENTE DE LA FUNDACIÓN  
KOLPING 2015**

**Lourdes Quisbert Ticona**

**La Paz – Bolivia**

**Abril, 2016**

*A mi familia entera, pero sin duda y especialmente a mis padres, se lo merecen más que nadie, por todo el esfuerzo que hicieron conmigo y con mis hermanos.*

## **Agradecimientos**

*Primero a Dios porque en cada paso que doy no me abandona, es fiel.*

*A mi familia, a mi papá Agustín Quisbert, a mi mamita Luisa Ticona, a mis hermanos Juan Felipe, Gloria, Marco, Juan Pablo y Luisa Laura; sobrinos, cuñados y a mi tía preferida por su apoyo incondicional, consejos y enseñanzas.*

*A mi amado esposo José Villegas que también fue parte de la presente investigación, gracias por sus críticas y por su apoyo en todo momento.*

*A mis Abuelos y a mis tías hasta el cielo gracias por interceder por mí.*

*A la Universidad Andina Simón Bolívar (Sede La Paz-Bolivia) por acogerme y por proporcionarme las herramientas necesarias para llevar a cabo la presente Investigación.*

*A la Fundación Kolping Bolivia, a los tres centros de salud San Vicente, San Sebastián y San Luis a sus directoras, a su personal médico y a sus pacientes por toda la valiosa colaboración.*

*A mi estimado Ph.D. Alberto Bonadona Cossio por aceptar el reto y darme la oportunidad de guiarme.*

*Al Lic. Grover Illanes por su gran apoyo y colaboración; a los profesores, a los compañeros y amigos del programa Maestría Gerencia de Proyectos para el Desarrollo 2014-2015 gracias por compartir aulas y conocimiento conmigo.*

*Finamente gracias infinitas a todos aquellos que hicieron y hacen parte de esto, sin duda mucho que agradecer.*

**Lourdes.**



## Cláusula de cesión de derecho de publicación de tesis/monografía

Yo Lourdes Quisbert Ticona ..... C.I. 6741994 LP  
autor/a de la tesis titulada

Calidad en el Servicio de Atención a la Salud en los Centros  
San Sebastián, San Luis y San Vicente de la fundación Kelping 2015  
mediante el presente documento dejo constancia de que la obra es de mi exclusiva  
autoría y producción, que la he elaborado para cumplir con uno de los requisitos previos  
para la obtención del título de

Maestría .....

En la Universidad Andina Simón Bolívar, Sede académica La Paz.

1. Cedo a la Universidad Andina Simón Bolívar, Sede Académica La Paz, los derechos exclusivos de reproducción, comunicación pública, distribución y divulgación a partir de la fecha de defensa de grado, pudiendo, por lo tanto, la Universidad utilizar y usar esta obra por cualquier medio conocido o por conocer, siempre y cuando no se lo haga para obtener beneficio económico. Esta autorización incluye la reproducción total o parcial en formato virtual, electrónico, digital u óptico, como usos en red local y en internet.
2. Declaro que en caso de presentarse cualquier reclamo de parte de terceros respecto de los derechos de autor/a de la obra antes referida, yo asumiré toda responsabilidad frente a terceros y a la Universidad.
3. En esta fecha entrego a la Secretaría Adjunta a la Secretaria General sede Académica La Paz, los tres ejemplares respectivos y sus anexos en formato impreso y digital o electrónico.

Fecha. 21-NOV-2016

Firma: Lourdes Quisbert .....

## **RESUMEN**

El contenido del estudio de caso consiste en un análisis y explicación de las dimensiones de calidad en el servicio de atención a la salud de los centros de salud San Sebastián, San Luis y San Vicente de la Fundación Kolping, de esta manera se determina la situación de los centros de acuerdo a los parámetros establecidos y conforme a la información obtenida.

La pertinencia del trabajo radica en que se pretende determinar y evaluar la calidad de atención que ofrecen los centros de salud a los pacientes, con la aplicación de teoría que respalda la selección de dimensiones de calidad.

Es importante señalar que en nuestro país si bien existen normas que regulan y controlan el servicio de atención a la salud, no existen documentos que señalen alguna evaluación con la determinación de estándares de calidad.

Finalmente el presente estudio de caso tiene una significación práctica ya que procura dar ciertos lineamientos de gestión de calidad para garantizar un servicio de atención a la salud en función a la satisfacción de usuarios/pacientes. En la medida de contribuir con el desenvolvimiento de actividades y como agente económico al contribuir al crecimiento del país con su mano de obra; para ello el individuo debe estar en condiciones saludables.

# INDICE

<b>Capítulo I. MARCO GENERAL .....</b>	<b>1</b>
1. Introducción.....	1
2. Antecedentes .....	2
2.1 Constitución y significado de la Fundación Nacional Kolping .....	3
2.2 Proyectos Sociales.....	4
2.3 Centro de Salud San Sebastián.....	4
2.4 Centro de Salud San Luis .....	4
2.5 Centro de Salud San Vicente .....	5
3. Justificación.....	5
4. Objetivos .....	6
4.1 Objetivo General.....	6
4.2 Objetivos Específicos.....	6
<b>Capítulo II. MARCO TEÓRICO .....</b>	<b>6</b>
5. Salud y Desarrollo.....	6
6. Organización Mundial de la Salud.....	8
7. El sistema de salud en Bolivia.....	8
8. Establecimientos de Salud de Primer Nivel. ....	8
9. El ámbito de las políticas de Salud.....	9
10. Servicios de atención a la salud. ....	10
11. Calidad en el servicio de Atención a la salud. ....	11
11.1 Calidad .....	11
11.2 Calidad según Comisión de Nacional de Calidad en Salud y Auditoría - Ministerio de Salud y Deportes y otras instituciones internacionales. ....	12
11.3 Bases para la Organización y Funcionamiento de Proyecto Nacional de Calidad en Salud. ....	13
11.4 Evaluación y mejora de Calidad en Países en Desarrollo.....	14
11.5 Dimensiones de Calidad .....	14
11.5.1 Competencia Profesional.....	15
11.5.2 Acceso a los servicios. ....	16
11.5.3 Eficacia.....	17
11.5.4 Satisfacción del Cliente .....	17
11.5.5 Eficiencia.....	18
11.5.6 Continuidad .....	19

11.5.7	Seguridad .....	19
11.5.8	Comodidades .....	20
<b>Capitulo III. METODOLOGÍA .....</b>		<b>21</b>
12.	Tipo de Investigación .....	21
13.	Tipo de Estudio .....	21
14.	Universo o Población de Estudio .....	22
14.1	Diseño Muestral .....	22
14.2	Tamaño de la muestra .....	23
14.3	Selección de Métodos y Técnicas .....	24
14.3.1	Métodos de Investigación .....	24
14.3.1.1	Método Descriptivo .....	24
14.3.1.2	Método Analítico .....	24
14.3.2	Tipos de Investigación .....	25
14.3.2.1	Cualitativa .....	25
14.3.2.2	Cuantitativa .....	25
14.4	Instrumentos de Relevamiento de Información .....	25
14.5	Fuentes de Recolección de Información .....	25
14.5.1	Fuentes Primarias .....	25
14.5.2	Fuentes secundarias .....	25
<b>Capitulo IV. MARCO PRÁCTICO .....</b>		<b>26</b>
15.	Marco Práctico .....	26
15.1	Análisis previo, Clasificación de Contenido, de acuerdo a Dimensiones de Calidad .....	26
15.2	Resultados .....	29
15.2.1	Centro de Salud San Sebastián .....	29
15.2.2	Centro de Salud San Luis .....	41
15.2.3	Centro de Salud San Vicente .....	53
15.3	Análisis de los Resultados .....	64
<b>Capitulo V. MARCO PROPOSITIVO .....</b>		<b>68</b>
16.	Introducción .....	68
17.	Propuesta: ¿Cómo Garantizar Calidad en el servicio de atención a la salud? .....	69
<b>Capitulo VI. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....</b>		<b>72</b>

18. Conclusiones.....	72
19. Recomendaciones.....	73
Bibliografía.....	75
Anexos .....	76

## INDICE DE CUADROS Y TABLAS

TABLA N°1: PACIENTES ATENDIDOS POR ESTABLECIMIENTO.....	22
CUADRO N°1: DIMENSIONES DE CALIDAD Y SUS ATRIBUCIONES .....	27
TABLA N°2: ESCALA DE RESULTADOS .....	65
CUADRO N°2: EVALUACIÓN DE RESULTADOS.....	65
MARCO LOGICO 2016 - 2017.....	69



## **ESTUDIO DE CASO: CALIDAD EN EL SERVICIO DE ATENCIÓN A LA SALUD EN LOS CENTROS SAN SEBASTIAN, SAN LUIS Y SAN VICENTE DE LA FUNDACIÓN KOLPING 2015**

### **Capitulo I. MARCO GENERAL**

#### **1. Introducción**

Bolivia es un país que va en busca del Desarrollo, las medidas y políticas aplicadas tienden a demostrarnos que cada vez y a medida que transcurre el tiempo, se presentan más barreras en el camino y muchas más exigencias que cumplir según parámetros internacionales.

Ocuparnos de los sectores que aportan a nuestra economía es una obligación, ya que estos contribuyen al crecimiento del país. Infraestructura Pública, Vivienda, Educación Salud, son algunos de los grandes pilares que no debemos dejar de fortalecer, principalmente Capital humano (Educación y Salud)<sup>1</sup>.

El sector Salud en Bolivia es deficiente en muchos aspectos, no solamente en equipamiento y personal en salud, también en el desarrollo de nuevos instrumentos, nuevas herramientas de investigación que permitan determinar estándares de Calidad para ofrecer el mejor servicio al usuario (paciente) y garantizar su satisfacción, independientemente del financiamiento (público o privado) que tengan los establecimientos de Salud.

Actualmente se cuenta con un manual para la implementación de los ciclos de mejoramiento de la calidad de atención en servicios de segundo y tercer nivel de atención del sector salud 2012. Carecen de uno los centros de salud de primer nivel. La investigación y desarrollo de un nuevo manual y actualizado permitiría hacer comparaciones técnicas con centros de salud de los diferentes países.

---

<sup>1</sup> Capital Humano, contribuye al crecimiento Económico y en consecuencia al desarrollo de cualquier Sistema Económico, el buen estado físico y mental hace que un individuo sea más productivo, se eduque y desarrolle ciencia, investigación y contribuya al desarrollo económico.

El presente trabajo está elaborado sobre la base de una extensa investigación y análisis que describe la calidad en la atención del servicio de salud de los diferentes centros de salud de primer nivel de la Fundación Kolping. Se realizará una breve descripción acerca de la Fundación, su visión, misión, finalidades, objetivos, sus antecedentes históricos, y otra información requerida para la elaboración del presente trabajo.

Se relacionarán las distintas teorías acerca del tema y sus fundamentos para la asimilación en el marco práctico y avanzar en la descripción y análisis de los resultados. Estas actividades en el marco de la veracidad y complementación de todo lo observado en la recolección de información, además de la descripción estadística de los resultados de las encuestas realizadas tanto de los demandantes del servicio de salud como los oferentes de los diferentes centros de salud de la Fundación Kolping.

A partir de los resultados de la investigación se determinarán las respectivas recomendaciones en función de mejorar y/o garantizar la calidad en la atención de los centros de salud, desde los diferentes puntos de vista con la participación del personal de salud, el personal de la fundación y todo aquel miembro que tenga relación a los centros.

## **2. Antecedentes**

La Obra Kolping Bolivia es una asociación católica integrada a la Obra Kolping Internacional, la cual forma una red mundial con más de 400.000 miembros en más de 60 países. El trabajo de Kolping está enfocado a luchar activamente contra la pobreza y la exclusión social a través de programas de salud y educación que promueven el desarrollo integral del ser humano, sobre la base de la doctrina social de la Iglesia Católica y el ideal del fundador; el Beato Adolfo Kolping.

El trabajo Kolping en Bolivia se inicia en 1980 de modo casi simultáneo en dos localidades geográficas, étnica y culturalmente muy alejadas entre sí. En el Departamento de Santa Cruz, de clima tropical y ubicado en el sudeste del país, son dos voluntarios alemanes, Albert Mues y Konrad Boxtermann, quienes con el apoyo de los franciscanos alemanes P. Reinhold Brumberger y Mons. Educard Bösl del Vicariato Apostólico Concepción inician la idea Kolping.

Kolping inicia también sus actividades en El Alto, ciudad satélite de la a sede de gobierno, La Paz. El movimiento es apadrinado por la participación internacional.

## **2.1 Constitución y significado de la Fundación Nacional Kolping**

En febrero de 1983, Kolping Bolivia se constituye como Federación Nacional oficial de la Obra Kolping Internacional con un número de Familias Kolping que va en progresivo aumento en ambas regiones de la asociación.

En junio de 2003, inicia sus tareas la Fundación “Padre Adolfo Kolping” como otra institución con personería jurídica de la Obra Kolping Bolivia. La Fundación asume las tareas ejecutivas esenciales de Kolping en Bolivia; todos los inmuebles propiedad de Kolping, que hasta entonces pertenecían a distintas instituciones Kolping, pasan a su nombre. El traspaso no incluye el “Centro Multifuncional Adolfo Kolping” con sede en Santa Cruz.

La misión de la Fundación guiados por la Doctrina Social de la Iglesia Católica y los principios del Beato Adolfo Kolping, es de realizar un trabajo de alta calidad en la constitución democrática y equitativa de oportunidades en la creación de capacidades integrales y en la promoción de líderes capaces de transformar sus espacios sociales con sensibilidad humana, capacidad intelectual y valores cristianos.

La Visión de la Fundación Kolping es de llegar a ser la mejor institución de su entorno de acción en la oferta de servicios de salud, educación de alta calidad y protección del ser humano.

## **2.2 Proyectos Sociales**

La Obra Kolping Bolivia organiza y ejecuta proyectos de carácter social, orientados prioritariamente hacia aquellos sectores de escasos recursos capaces de ayudarse a sí mismos, una vez que hayan recibido un apoyo inicial.

De igual manera, se alternan actividades sin fines de lucro con otras que pueden ser de carácter comercial, pero cuyas ganancias están destinadas a financiar el trabajo social realizado por la asociación. En este contexto, el trabajo en el país es coordinado por la Oficina Nacional en la ciudad de La Paz. Las regionales y proyectos tienen autonomía de gestión administrativa.

## **2.3 Centro de Salud San Sebastián**

El centro de salud San Sebastián fue inaugurado en el año 1983 por el Rvdo. Padre Sebastián Obermayer, en la zona de Villa Bolívar como una Posta de salud atendida en una primera instancia por un estudiante de medicina y una Auxiliar de Enfermería, el año 1990 se traslada a la Zona de Villa Adela en instalaciones de la Parroquia Cuerpo de Cristo y funcionó en ese lugar hasta el año 2011, ese año se inauguró el nuevo Edificio ubicado en la Av. Bolivia.

San Sebastián es un centro de Primer Nivel de atención que se ocupa de la promoción, prevención y atención primaria en salud, brinda atención médico odontológica a toda la población de Villa Adela, específicamente al distrito III y sus alrededores, cuenta con diferentes áreas de servicio, Medicina General, Odontología, Odontopediatría, Pediatría, Nutrición, Enfermería, Trabajo Social, Laboratorio Clínico, Radiología, Ecografía y Farmacia. Hace un año es administrado por la Fundación Kolping.

## **2.4 Centro de Salud San Luis**

El Centro Médico San Luis funciona desde el año 1986 bajo la administración de la Fundación Padre Adolfo Kolping. El centro de salud cuenta con las diferentes

áreas de servicio Medicina General, Odontología, Enfermería, Trabajo Social, Laboratorio Clínico, Farmacia y Nutrición.

### **2.5 Centro de Salud San Vicente**

San Vicente es otra Unidad Hospitalaria, que administra la Fundación Kolping, es catalogado como unida de Primer Nivel por sus características, cuenta con Enfermería, Farmacia, Odontología y Medicina General; también cuenta con una sala pequeña de internación. San Vicente se crea en un principio por las hermanas Vicentinas como una Casa de Ayuda y para el año 2003 como un Centro de Maternidad.

### **3. Justificación**

La salud como contribuyente del crecimiento económico y consecuentemente de desarrollo, es importante para el individuo a la hora de tomar decisiones acerca de atenderse o no, para tener buena condición tanto física como mental, de esa manera pueda desarrollar normalmente todas sus actividades, principalmente la de trabajar y capacitarse.

Actualmente además de ser importante la salud, el servicio para su atención a la población es más importante aún, la calidad con la que se ofrece el servicio, es un factor que hoy en día tiene ciertos parámetros para mejorarla, que con el transcurrir del tiempo son más exigentes a nivel mundial y a través de organismos internacionales y gobierno central se pretende mejorar la calidad a nivel nacional.

El presente trabajo, se debe a la necesidad de determinar aquellos factores que inciden en la capacidad de generar atención de calidad, al momento de ofrecer el servicio en los tres centros de salud, desde la percepción tanto del usuario o paciente como del personal de salud.

## **4. Objetivos**

### **4.1 Objetivo General**

Evaluar los centros de salud de primer nivel San Sebastián, San Luis y San Vicente de la Fundación Kolping con parámetros de calidad, en función a variables que incidan en la atención que brindan estos centros, de acuerdo a la percepción de los usuarios y personal de salud.

### **4.2 Objetivos Específicos**

- Establecer el nivel de satisfacción de los usuarios que acuden al centro Hospitalario San Luis.
- Establecer el nivel de satisfacción de los usuarios que acuden al centro Hospitalario San Sebastián.
- Establecer el nivel de satisfacción de los usuarios que acuden al centro Hospitalario San Vicente.
- Determinar si el personal médico del establecimiento de salud San Luis brinda atención de calidad y si tiene las condiciones para hacerlo.
- Determinar si el personal médico del establecimiento de salud San Sebastián brinda atención de calidad y si tiene las condiciones para hacerlo.
- Determinar si el personal médico del establecimiento de salud San Vicente brinda atención de calidad y si tiene las condiciones para hacerlo.

## **Capítulo II. MARCO TEÓRICO**

### **5. Salud y Desarrollo.<sup>2</sup>**

La Salud entendida como el adecuado desarrollo físico, mental y emocional, hace parte de la situación de bienestar de las personas por lo que por mérito propio es

---

<sup>2</sup> Morales Anaya, R. (2010). Apuntes sobre Desarrollo económico, 49.

una de los componentes del desarrollo. Está asociada con otras variables que le son inherentes: con la educación hacia atrás y con el crecimiento económico hacia adelante.

Uno de los factores que con más fuerza determina el estado de salud de los pueblos es la educación. La salud por otra parte, incide en el crecimiento económico a través de 5 vías: a) los rendimientos laborales, b) el número de años de vida útiles, c) la relación de costos de mantenerse en buena salud con sus beneficios, d) los costos de atención de las enfermedades, e) los costos de los días laborales perdidos por enfermedad o accidente.

Como en otras áreas sociales, la salud de una persona está influenciada por la de sus progenitores y general por el medio ambiente en el que se desenvuelve.

Es preciso mencionar que la salud es un determinante del crecimiento económico de cualquier país, las personas con buen estado físico y mental suelen rendir más y mejor en sus fuentes laborales, por lo que su rendimiento, incrementa en rendimiento marginal de la productividad, tal como lo señala la teoría de crecimiento endógeno de Barro (1996)<sup>3</sup> en la que se demuestra una relación entre salud y crecimiento económico.

También es importante destacar que dentro de los 8 Objetivos de Desarrollo del Milenio, son 3 los cuales se centran en salud. El objetivo 4. Reducir la Mortalidad de los niños menores a 5 años; el objetivo 5. Mejorar la salud materna y el Objetivo 6. Combatir el VIH/SIDA, el paludismo y otras enfermedades<sup>4</sup>. No solo es importante cumplir con los objetivos del milenio de salud, sino contribuir al desarrollo brindando un servicio de atención a la salud de calidad.

---

<sup>3</sup> Barro, R. J. (1996). Determinants of economic growth: a cross-country empirical study (No. w5698). National Bureau of Economic Research.

<sup>4</sup> Naciones Unidas. (2015). Objetivos de desarrollo del Milenio: Informe de 2015. United Nations Publications.

## **6. Organización Mundial de la Salud**

La Organización Mundial de la Salud (OMS) es un organismo especializado de las Naciones Unidas fundado en 1948 cuyo objetivo es alcanzar, para todos los pueblos, el mayor grado de salud. En su Constitución, la salud se define como un estado de completo bienestar físico, mental y social, y no solamente como la ausencia de afecciones o enfermedades. Los expertos de la OMS elaboran directrices y normas sanitarias, y ayudan a los países a abordar las cuestiones de salud pública. La OMS también apoya y promueve las investigaciones sanitarias. Por mediación de la OMS, los gobiernos pueden afrontar conjuntamente los problemas sanitarios mundiales y mejorar el bienestar de las personas.

## **7. El sistema de salud en Bolivia**

El sistema de salud de Bolivia está dividido en tres subsectores: privado, la seguridad social de corto plazo y el público. “El sector privado funciona en un esquema de libre mercado con 15 empresas de seguros de salud que compran servicios a través de convenios de proveedores privados de la misma aseguradora o a través de convenios con otros proveedores privados. Entre los proveedores privados se encuentran aquellos administrados por la Iglesia, las organizaciones no gubernamentales (ONGs) y otros”<sup>5</sup>.

## **8. Establecimientos de Salud de Primer Nivel.**

En Bolivia existen tres niveles de clasificación para los establecimientos de Salud. En el presente trabajo se describirá y analizará la atención en los establecimientos de salud de la fundación Kolping San Sebastián, San Luis y San Vicente, que pertenecen al primer Nivel de Establecimientos en Salud.

---

<sup>5</sup> Cid, C., & Prieto, A. L. (2010). *Análisis del sector salud de Bolivia*. Inter-American Development Bank (Banco Interamericano de Desarrollo).



Los niveles de atención se definen por su capacidad técnica e instalada, son responsables de la solución de los problemas de salud y deben trabajar de manera coordinada, complementaria y corresponsable. Los tres niveles de atención se establecen de acuerdo a su capacidad resolutoria descritos en la Norma de Caracterización de Establecimientos de Salud, Primer, Segundo y Tercer Nivel.

La definición de primer nivel es la unidad básica operativa integral de la red funcional de servicios de salud, se constituye en la puerta de entrada al Sistema de Salud, con el objeto de contribuir a mejorar la calidad de vida y situación de salud de personas, familias y comunidades, mediante las funciones de atención integral intercultural de salud, docencia asistencial e investigación, gestión participativa y control social de salud.<sup>6</sup>

## **9. El ámbito de las políticas de Salud.**

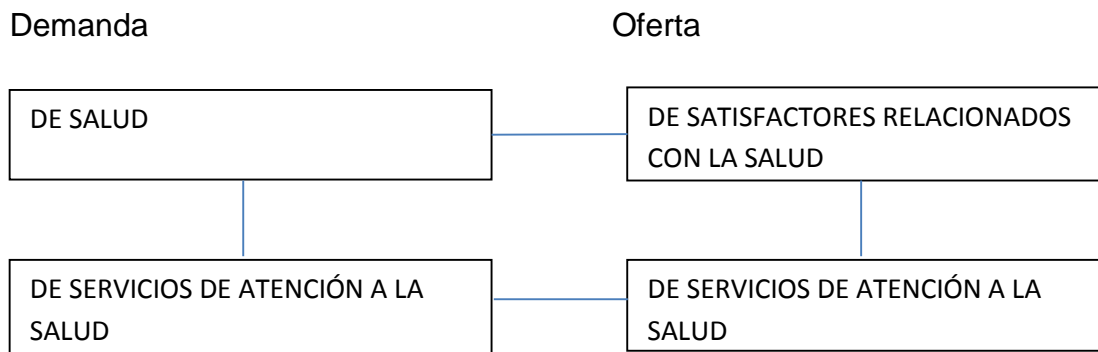
Con frecuencia se supone que las adecuadas políticas de gestión de la oferta de los servicios podrían a la vez mejorar la eficiencia en la producción de los servicios, incrementar la demanda por ellos y mejorar la salud de la población. Se acepta que puede existir una alta correlación entre el mejoramiento de la eficiencia y los recursos disponibles del lado de la oferta, donde existe una invitación generalizada a encontrar esquemas nuevos e imaginativos que permitan aumentar el financiamiento para la producción de servicios asegurando su sostenibilidad.

El sistema de salud en Bolivia puede ser calificado como vertical en el sentido que en que sus características estaban definidas por la oferta, en forma autoritaria frente a una demanda nunca consultada, pero que en algunos casos se beneficiaba de la oferta en forma gratuita o casi gratuita.

---

<sup>6</sup> La Paz-Bolivia, (2013). Norma Nacional de Caracterización de Establecimientos de Salud de Primer Nivel 2013.

El siguiente gráfico ayudará a entender el esquema que se pretende explicar:



El esquema sugiere<sup>7</sup>:

- Diferenciar la “salud”, de la atención de la salud. Considerar la eventualidad de una disociación entre demanda de salud y demanda de servicios de atención a la salud.
- Considerar la salud como una función de consumo de un cierto número de bienes y servicios denominados satisfactores relacionados con la salud.
- Aceptar la posibilidad de un desfase entre demanda de salud y oferta de satisfactores de salud entre demanda y oferta de servicios de atención de la salud.

## 10. Servicios de atención a la salud.

El usuario actuando como agente dentro de un sistema económico, busca satisfacer sus necesidades con la demanda de bienes y servicios que maximice sus utilidades. En este caso la demanda de servicio de atención a la salud, tomando en cuenta que el bienestar físico y mental es vital para cualquier tipo de población, en el afán de realizar las actividades cotidianas.

La atención primaria forma parte íntegramente, tanto del sistema nacional de salud, del que constituye la función central y el núcleo principal, como del

<sup>7</sup> Morales Anaya, R. (2010). Apuntes sobre Desarrollo económico, 51.

desarrollo social y económico global de la comunidad; representa el primer nivel de contacto de los individuos, la familia y la comunidad con el sistema nacional de salud, llevando lo más cerca posible la atención de salud al lugar donde residen y trabajan las personas y constituye el primer elemento del proceso de asistencia sanitaria<sup>8</sup>.

En este ámbito la percepción de la calidad por parte de los usuarios y el personal de salud permitirán comprender mejor lo que los usuarios piensan y esperan de los servicios que reciben de la institución y del personal con el cual interactúan, la calidad humana no está en relación directa con su valor económico.

En ese sentido un mayor nivel de satisfacción del cliente reforzará sus percepciones de calidad. La calidad es uno de los elementos estratégicos en que se fundamenta la transformación y mejora de los sistemas de salud modernos. El estudio de la calidad en salud supone significados distintos para los pacientes, profesionales y gestores<sup>9</sup>.

## **11. Calidad en el servicio de Atención a la salud.**

### **11.1 Calidad**

La calidad de la atención técnica consiste en la aplicación de la ciencia y tecnología médicas en una forma que maximice sus beneficios para la salud sin aumentar en forma proporcional sus riesgos. El grado de calidad es, por consiguiente, la medida en que se espera que la atención suministrada logre el equilibrio más favorable de riesgos y beneficios<sup>10</sup>.

La calidad de la atención tiene que definirse a la luz de las normas técnicas del proveedor y de las expectativas del paciente, tomando en consideración el

---

<sup>8</sup> Aparicio Padilla, C. (2010). Calidad de la atención percibida por los usuarios y el personal de salud del policlínico Sucre de la Caja Nacional de Salud.

<sup>9</sup> IBIDEM.

<sup>10</sup> Donabedian, A., (1980) Explorations in Quality Assessment and Monitoring, Ann Arbor, MI: Health Administration Press, 5-6.

contexto local<sup>11</sup>. Partiendo de que la “calidad es, en esencia, la condición o conjunto de condiciones que permiten hacer bien hechas las cosas, sean éstas acciones, servicios o productos, causando satisfacción en quienes los realizan y en quienes los reciben” (Programa Nacional de Calidad en Salud).

La calidad refleja el grado de satisfacción que causa en los usuarios la recepción de servicios, lo cual hace verificable y medible si éstos son buenos, mediocres o definitivamente malos. La calidad no sólo es gestión como se entendería de la conocida expresión de “gestión de calidad”, sino que es un proceso continuo de mejoramiento que tiene como resultado de las acciones que se realizan, de un servicio que se presta o de un producto que se entrega, la satisfacción de los usuarios, tanto externos como internos.

Vale decir entonces, que la calidad debe ser comprendida como gestión y resultado, siendo éste el que evalúa el usuario, más allá de analizar situaciones o procesos gestionarios que seguramente no conoce o no son de su interés específico, sino la calidad de atención o servicio que se le presta o recibe directamente<sup>12</sup>.

### **11.2 Calidad según Comisión de Nacional de Calidad en Salud y Auditoría - Ministerio de Salud y Deportes y otras instituciones internacionales.**

- Calidad es la condición de la organización sanitaria que de acuerdo a caracterización y normativa bien definidas dentro de un sistema, permite cumplir funciones bien realizadas que cumplen satisfactoriamente las expectativas, requerimientos y necesidades de los usuarios, con recursos optimizados y equitativamente distribuidos.<sup>13</sup>

---

<sup>11</sup> DiPrete, L., Miller, L., Rafeh, N., & Hatzell, T. (1994). Garantía de calidad de la atención de salud en los países en desarrollo. *QA Proyecto Garantía de Calidad. Serie Perfeccionamiento de la Metodología de Garantía de Calidad. USAID.*

<sup>12</sup> Bolivia, E.P., Ministerio de Salud y Deportes. (2009) Manual para la Implementación de los Ciclos de Mejoramiento de la Calidad de Atención en Servicios de Segundo y Tercer Nivel de Atención.

<sup>13</sup> Bolivia, E.P., Ministerio de Salud y Deportes. (2008) Comisión Nacional de Calidad en Salud y Auditoría.

- Funciones y características de un producto o servicio con capacidad para satisfacer las necesidades del usuario.<sup>14</sup>
- Grado en que los servicios de salud, aumentan la probabilidad de conseguir resultados de salud óptimos y compatibles con los conocimientos actuales de los profesionales.<sup>15</sup>

### **11.3 Bases para la Organización y Funcionamiento de Proyecto Nacional de Calidad en Salud.<sup>16</sup>**

En concordancia y complementación al Plan de Desarrollo Sectorial 2006 – 2011, que se constituye en el referente de las políticas, estrategias y prioridades del sector, se presenta el documento “Bases para la Organización del Proyecto Nacional de Calidad en Salud – PRONACS”.

Este define lineamientos fundamentales para el Diseño y puesta en funcionamiento de una estructura que, a través de la calidad, asumida como doctrina “del hacer bien con bien”, penetre en la esencia misma del sector salud con todos y cada uno de sus subsectores e instituciones dependientes, constituyendo asimismo en el principio básico y común que los relacione y articule, para la construcción de un verdadero Sistema Nacional de Salud, único, integrado y descentralizado.

Es programa con alcance nacional, sustento e incremento de la calidad en los distintos niveles, sectores e instituciones que configuran el Sistema Nacional de Salud, bajo la autoridad y rol rector del Ministerio de Salud y Deportes.

Su creación se justifica por la necesidad de lograr que en el quehacer cotidiano de los servicios de salud mejore la calidad con satisfacción plena del usuario

---

<sup>14</sup> American Society for Quality Control - USA.

<sup>15</sup> Institute of Medicine de la National Academy of Sciences – USA.

<sup>16</sup> Bolivia, E.P. Ministerio de Salud y Deportes (2008). Bases para la Organización del Proyecto Nacional de Calidad en Salud – PRONACS.

externo o interno, lo cual constituye la prioridad número uno de la estructura del Sector Salud en todos sus niveles desagregados.

#### **11.4 Evaluación y mejora de Calidad en Países en Desarrollo**

Pese a la importancia de la calidad, hasta la fecha ha habido muy pocos esfuerzos continuos de garantía de calidad en los países en desarrollo. Muchas de las evaluaciones que tuvieron lugar se han concentrado en la medición de los cambios en las tasas de mortalidad, morbilidad y cobertura. Pocas han enfatizado la calidad de los servicios o el proceso de la prestación de éstos y aún menos realizan esfuerzos sistemáticos para mejorar la calidad con base en los resultados del proceso de prestación de servicios.

Sin embargo, en los últimos años, varios estudios se han concentrado en la calidad del servicio, revelando la extensión de las deficiencias en los servicios de atención de salud y en los sistemas de administración de los países en desarrollo. Se llegó a la conclusión de que los sistemas de supervisión, que constituyen una parte integral de la mayoría de los sistemas de salud de los países en desarrollo, son de gran importancia en la mejora de la calidad.<sup>17</sup>

#### **11.5 Dimensiones de Calidad**

La calidad es un concepto integral y polifacético. Los expertos en calidad generalmente reconocen varias dimensiones diferentes de la calidad que varían en importancia según el contexto en el cual tiene lugar un esfuerzo de garantía de la misma.

Las actividades pertinentes pueden encarar una o más variedades de dimensiones tales como competencia profesional, acceso a los servicios,

---

<sup>17</sup> DiPrete, L., Miller, L., Rafah, N., & Hatzell, T. (1994). Garantía de calidad de la atención de salud en los países en desarrollo. *QA Proyecto Garantía de Calidad. Serie Perfeccionamiento de la Metodología de Garantía de Calidad. USAID.*

eficacia, satisfacción del cliente, aceptabilidad de los servicios, eficiencia, continuidad, seguridad o comodidades.

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

Las ocho dimensiones que consideramos en detalle a continuación son el producto de varias monografías sobre calidad. Las mismas constituyen una síntesis de ideas de varios peritos en materia de garantía de calidad. Consideramos que se trata de dimensiones que son particularmente importantes en el medio de los países en desarrollo<sup>18</sup>.

Sin embargo, cabe destacar que no todas las dimensiones merecen la misma importancia en cada programa, sino que tienen que considerarse a la luz de programas específicos y definirse dentro del contexto de las realidades locales.

Estas dimensiones de calidad pueden utilizarse en los servicios de salud que se prestan a los pacientes, así como en los servicios prestados al personal auxiliar de salud.

### **11.5.1 Competencia Profesional**

La competencia profesional se refiere a la capacidad y al desempeño de las funciones de los grupos de salud, del personal administrativo y del personal de apoyo.

La competencia profesional se relaciona con la ejecución de las pautas y normas para el ejercicio de la profesión y la realización en términos de fiabilidad, precisión, confiabilidad y uniformidad. Para los grupos de salud, comprende las técnicas relacionadas con el diagnóstico y el tratamiento así como la capacidad

---

<sup>18</sup> El detalle de las monografías y trabajos sobre calidad se detallarán en el apartado bibliográfico.

de suministrar asesoramiento efectivo en salud y establecer una buena relación con el paciente.

La competencia administrativa profesional exige idoneidad en supervisión, capacitación y solución de problemas. La experiencia que precisa el personal de apoyo depende de cada descripción del puesto, aunque las técnicas de relación interpersonal con el paciente y las comunidades son de particular importancia. Por ejemplo, la forma como una recepcionista responde a las solicitudes de información es un aspecto de la competencia profesional en ese puesto, mientras que la persona encargada de la farmacia tiene que poseer competencia en logística y control del inventario.

La competencia profesional también puede referirse a los recursos materiales: por ejemplo, una máquina de rayos X debe proporcionar radiografías que respondan a las normas aceptadas en forma constante. La falta de competencia profesional puede variar por desviaciones menores de los procedimientos normales a errores de importancia que disminuyen la eficacia o ponen en peligro la seguridad del paciente.

#### **11.5.2 Acceso a los servicios.**

El acceso implica la eliminación de las barreras que obstaculizan el uso eficaz de los servicios de atención de salud. Esta dimensión de la calidad comprende barreras de índole geográfica, económica, social, organizacional, cultural, o lingüística.

El acceso geográfico incluye los medios de transporte, las distancias, el tiempo de viaje y cualquier otra barrera física que impida al cliente recibir atención. El económico se refiere a la accesibilidad de los productos y servicios ofrecidos a los clientes. El social o cultural se relaciona con la aceptabilidad de los servicios ofrecidos, teniendo en cuenta los valores culturales y las actitudes locales.



El organizacional se refiere a la medida en que la organización de servicios es conveniente para los posibles clientes; las horas de atención de las clínicas y los sistemas de turnos, el tiempo de espera y la modalidad de la prestación de servicios son ejemplos de cómo la organización de estos últimos puede crear barreras para el uso de los mismos.

Por ejemplo, la carencia de clínicas vespertinas puede presentar una barrera organizacional para los trabajadores diurnos. En una sociedad en la que las personas no pueden viajar con facilidad al centro de salud, la carencia de servicios en la comunidad o visitas domiciliarias de rutina puede crear un problema de acceso. El acceso lingüístico implica que los servicios se presentan en un idioma que permita a los clientes expresarse con facilidad y entender al trabajador de salud.

### **11.5.3 Eficacia**

La calidad de los servicios de salud depende de la eficacia de las normas de prestación de servicios y las de orientación clínica. La evaluación de la eficacia debe responder a las preguntas: Cuando el tratamiento se aplica correctamente, ¿Produce los resultados deseados? y ¿Es el tratamiento recomendado y la tecnología usada la más apropiada para el medio en el cual se presta el servicio?

La eficacia es una dimensión importante de la calidad en el ámbito central donde se definen las normas y especificaciones. Los temas relacionados con la eficacia también son importantes de considerar en el ámbito local en la medida en que los directivos deciden cómo aplicar las normas y adaptarlas a las condiciones locales.

### **11.5.4 Satisfacción del Cliente**

La dimensión de satisfacción del usuario se refiere a la relación entre proveedores y clientes, entre administradores y proveedores de servicios de salud y entre el equipo de servicios de salud y la comunidad.

Las buenas relaciones interpersonales contribuyen a la eficacia de la asesoría prestada en materia de salud y al establecimiento de una buena relación general con los pacientes. Dichas relaciones son las que producen confianza y credibilidad, y se demuestran por medio del respeto, la confidencialidad, la cortesía, la comprensión y compenetración.

La manera de escuchar y comunicarse es también un aspecto importante. Los servicios de salud se pueden prestar de una manera profesionalmente competente, pero si las relaciones interpersonales no son adecuadas, se corre el riesgo de que la atención sea menos eficaz.

Por ejemplo, si no se trata bien al paciente, es probable que éste no atienda las recomendaciones formuladas por el miembro del grupo de salud, o que no obtenga la atención necesaria en el futuro a raíz de que se siente incómodo por la forma en que fuera tratado. Por ende, los problemas de la dimensión de satisfacción del cliente pueden comprometer la calidad general de la atención.

#### **11.5.5 Eficiencia**

La eficiencia de los servicios de salud es una dimensión importante de la calidad dado que los recursos de atención de salud son generalmente limitados. Los servicios eficientes son los que suministran atención más óptima al paciente y a la comunidad; es decir, suministran el mayor beneficio dentro de los recursos con los que se cuenta. La eficiencia exige que los proveedores de salud eviten suministrar atención innecesaria o inapropiada y que la atención deficiente que se da como resultado de normas inefectivas se minimice o se elimine.

La atención deficiente, además de ocasionar riesgos innecesarios e incomodidades al paciente, a menudo es cara y toma mucho tiempo corregirla. Dos maneras de mejorar la calidad serían eliminar el derroche y evitar los errores al mismo tiempo que se reducen los costos. Sin embargo, sería engañoso dejar implícito que las mejoras de calidad jamás exigen recursos adicionales. Algunas

mejoras cuestan dinero. Por medio de un análisis de eficiencia los directivos del programa de salud pueden determinar la manera más eficaz en función del costo de utilizar recursos adicionales.

#### **11.5.6 Continuidad**

La continuidad implica que el cliente puede recibir la serie completa de servicios de salud que necesita sin interrupciones, suspensiones ni repeticiones innecesarias de evaluación, diagnóstico o tratamiento. Los servicios deben ofrecerse en forma constante.

Además, el cliente debe tener acceso a la atención rutinaria y preventiva de un proveedor que conozca su historia clínica, para poder derivarlo oportunamente a servicios especializados, cuando corresponda.

A veces, la continuidad se logra asegurándose de que los clientes visiten al mismo proveedor de atención primaria; en otras situaciones, se logra mediante el mantenimiento de registros médicos bien ordenados y archivados, para que un nuevo miembro del grupo de salud conozca la historia clínica del paciente y pueda basarse y complementar el diagnóstico y tratamiento de proveedores anteriores.

La continuidad es una dimensión muy importante de los servicios de calidad para la atención de salud y su carencia puede comprometer la eficacia, reducir la calidad de satisfacción del cliente y disminuir la eficiencia de la atención.

#### **11.5.7 Seguridad**

La seguridad, como dimensión de la calidad, implica la reducción de riesgos, de infecciones, efectos colaterales perjudiciales u otros peligros que pudieran relacionarse con la prestación de los servicios. La seguridad constituye una preocupación de todos los miembros del grupo de salud así como del paciente.

El sistema de salud tiene la responsabilidad de asegurar que los servicios se presten con un mínimo de riesgos. Por ejemplo, la seguridad es un aspecto importante de la calidad con respecto a las transfusiones de sangre, pero particularmente desde el advenimiento del SIDA.

Los pacientes deben estar protegidos contra las infecciones y los trabajadores de salud que manejan sangre y jeringas también deben protegerse fijando y utilizando procedimientos seguros.

Otros aspectos de seguridad relacionados con las transfusiones de sangre comprenden las condiciones asépticas y la técnica para efectuar la transfusión. Si bien la seguridad pareciera revestir mayor importancia cuando se prestan servicios clínicos complejos, existen también aspectos relativos a esta última en cuanto a la prestación de los servicios básicos de salud.

Por ejemplo, las salas de espera en los centros de salud pueden exponer a los pacientes a infecciones si no se toman medidas para prevenirlo. Si un trabajador de salud no proporciona las instrucciones adecuadas para la preparación de una solución de rehidratación oral (SRO), una madre puede administrar a su hijo o hija una SRO que contenga una concentración peligrosamente alta de sal.

#### **11.5.8 Comodidades**

Las comodidades se refieren a las características de los servicios de salud que no están directamente relacionadas con la eficacia clínica, pero que acrecientan la satisfacción del cliente y su deseo de volver al establecimiento para recibir atención médica en el futuro.

Las comodidades son también importantes, porque pueden influir en las expectativas que, tiene el paciente y la confianza que siente con relación a otros aspectos del servicio o producto. Además, cuando se considera la recuperación de costos, las comodidades pueden servir para que los pacientes estén más dispuestos a pagar por los servicios.

Las comodidades a menudo se relacionan con el aspecto físico del establecimiento, el personal y los materiales; así como con las comodidades físicas, la limpieza y la privacidad. Como por ejemplo, una sala de espera que es confortable tiene asientos cómodos y una decoración agradable; baños limpios y de fácil acceso y salas de consulta que proporcionan privacidad.

Todos estos representan algunas comodidades que pueden ser importantes para los pacientes. Otras comodidades pueden incluir las características que tornan la espera más placentera, como por ejemplo música, videos educativos y materiales de lectura. Si bien algunas comodidades se consideran lujos en los establecimientos de salud de muchos países en desarrollo, no obstante, son importantes para atraer clientes y mantener la relación con los mismos, así como para asegurar la continuidad y cobertura de los servicios.

### **Capítulo III. METODOLOGÍA**

#### **12. Tipo de Investigación**

La presente investigación es de carácter descriptivo–transversal, debido al propósito de conocer la percepción tanto de los usuarios como del personal de salud de los tres establecimientos de salud de la fundación Kolping, la información que fue recogida en un corte de tiempo.

#### **13. Tipo de Estudio**

El tipo de estudio de la presente investigación es de carácter descriptivo-explicativo, siendo que se procedió con la acumulación de información para luego sintetizarla para que se pueden identificar ciertas características propias de la investigación como la relación de variables, su descripción y entonces continuar con la explicación de las causas que generan los sucesos y en las condiciones que ocurren estos, con tres características indispensables: análisis, síntesis e interpretación.

## 14. Universo o Población de Estudio

Un primer grupo de análisis constituye el personal médico (médicos generales, odontólogos, de laboratorio y auxiliares en enfermería), y demás personal de salud; de los tres establecimientos de Salud, San Vicente, San Sebastián y San Luis de la Fundación Kolping.

El segundo Grupo constituye los actuales pacientes que acuden a los establecimientos de salud San Vicente, San Sebastián y San Luis de la Fundación Kolping.

### 14.1 Diseño Muestral

- a) En el caso del personal médico de los establecimientos de salud no se calculó una muestra, debido al número pequeño del total de miembros del personal de los establecimientos. Se trabajó con la mayoría de ellos.
- b) En el caso de los usuarios o pacientes, se diseñó el cálculo a partir de información previamente establecida, por la fundación Kolping, el número de pacientes atendidos en las gestión 2014, para los diferentes establecimientos se detalla en el siguiente cuadro:

**TABLA N°1: PACIENTES ATENDIDOS POR ESTABLECIMIENTO**

<b>Gestión 2014 – Establecimientos</b>	<b>Pacientes Atendidos</b>
San Sebastián	8910
San Luis	1788
San Vicente	2069

Fuente: Elaboración propia, en base a información proporcionada por asamblea de fundadores y directorio de la fundación Kolping.

## 14.2 Tamaño de la muestra

Considerando por concepto estadístico muestral, la distribución normal, se procedió al cálculo del tamaño de la muestra del segundo grupo de análisis (pacientes, usuarios), a través de la siguiente formula:

$$n = \frac{Z^2 * p * q * N}{e^2 * (N - 1) + Z^2 * p * q}$$

Donde:

Z = 90%; 1,64 (Nivel de Certeza, distribución normal)

p = 0,5 (Probabilidad de éxito)

q = 0,5 (Probabilidad de fracaso)

e = 10%; 0,1 (Nivel de error)

N1= 8910 tamaño de la población San Sebastián

N2= 1788 tamaño de la población San Luis

N3= 2069 tamaño de la población San Vicente

- Tamaño de la muestra San Sebastián

Sustituyendo valores:

$$n = \frac{1,64^2 * 0,5 * 0,5 * 8910}{0,1^2 * (8910 - 1) + 1,64^2 * 0,5 * 0,5}$$

$$n = 67$$

- Tamaño de la muestra San Luis

Sustituyendo valores:

$$n = \frac{1,64^2 * 0,5 * 0,5 * 1788}{0,1^2 * (1788 - 1) + 1,64^2 * 0,5 * 0,5}$$

$$n = 65$$

- Tamaño de la muestra San Vicente

Sustituyendo valores:

$$n = \frac{1,64^2 * 0,5 * 0,5 * 2069}{0,1^2 * (2069 - 1) + 1,64^2 * 0,5 * 0,5}$$

$$n = 65$$

### **14.3 Selección de Métodos y Técnicas**

Una vez obtenido el tamaño de la muestra, la misma será utilizada para la recolección de información tanto de los usuarios o pacientes como del personal médico, señalando nuevamente que estos últimos serán tomados en cuenta en su totalidad por el reducido número de personal de cada uno de los centros de salud.

#### **14.3.1 Métodos de Investigación**

##### **14.3.1.1 Método Descriptivo**

Con este método se logró estudiar y describir al grupo de individuos seleccionados de una población. Una vez analizada la información, se la interpretó. El proceso que se aplicará para nuestra investigación descriptiva tiene los siguientes pasos:

- Diseño de los instrumentos: encuestas y entrevistas.
- La elaboración de tablas de frecuencias.
- Representación gráfica de los resultados.

##### **14.3.1.2 Método Analítico**

El método analítico permite a establecer un análisis de la situación mediante la observación e interpretación de resultados acerca de la percepción de usuarios y paciente hacia los centros de salud.



### **14.3.2 Tipos de Investigación**

#### **14.3.2.1 Cualitativa**

La presente investigación se inclina por la investigación cualitativa siendo que describe, comprende e interpretará los fenómenos a través de las percepciones y significados producidos por las experiencias de los participantes. En este caso de los usuarios o pacientes y del personal médico.

#### **14.3.2.2 Cuantitativa**

Si bien el presente trabajo se basa en una investigación cualitativa, los datos son representados en forma de números que son analizados estadísticamente, únicamente en este aspecto se considera a la investigación cuantitativa

### **14.4 Instrumentos de Relevamiento de Información**

Para la presente investigación se procedió a realizar encuestas a usuarios o pacientes, encuestas al personal de los centros de salud, entrevistas, y observaciones generales en cada establecimiento.

### **14.5 Fuentes de Recolección de Información**

#### **14.5.1 Fuentes Primarias**

La información primaria, se obtuvo a través de preguntas formuladas en la encuesta tanto para pacientes como para el personal de los centros de salud.

#### **14.5.2 Fuentes secundarias**

La información secundaria se obtuvo por medio de libros, tesis, estudios, investigaciones, presentaciones, consultas a páginas web relacionadas con el tema.

## **Capitulo IV. MARCO PRÁCTICO**

### **15. Marco Práctico.**

Lo que se presenta a continuación serán los resultados de las encuestas, previo análisis y sistematización, acorde el respaldo del marco teórico. Se describirá los resultados punto por punto, con la finalidad de determinar la calidad y eficiencia de la atención del servicio de salud, de los tres centros de Salud, San Sebastián, San Luis y San Vicente, desde la perspectiva de los usuarios o pacientes, como de la del personal.

#### **15.1 Análisis previo, Clasificación de Contenido, de acuerdo a Dimensiones de Calidad.**

De acuerdo al marco teórico establecido previamente, se seleccionó cuidadosamente la información relevante y casi en su totalidad del producto del levantamiento de información a través de las encuestas, tanto al personal como a los pacientes o usuarios de los centros de salud.

Para los tres casos, se trabajó de la misma manera, ya que su condición es similar, pertenecen al primer nivel de acuerdo al sistema de salud, por tanto, presentan características similares a ser estudiadas.

**CUADRO N°1: DIMENSIONES DE CALIDAD Y SUS ATRIBUCIONES**

Dimensiones	Descripción General	Atributos Pacientes	Atributos Personal Médico
Competencia Profesional	La competencia profesional se refiere a la capacidad y al desempeño de las funciones de los grupos de salud, del personal administrativo y del personal de apoyo.		<ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Hay algún grupo de pacientes con los cuales Ud. no se siente cómodo interactuando?</li> <li>• ¿Conoce Ud. los procedimientos para realizar derivaciones de paciente?</li> <li>• ¿Facilita y asiste a los pacientes cuando deben ser derivados a otro centro de salud?</li> <li>• ¿Usted utiliza guías y recomendaciones nacionales para brindar atención médica?</li> <li>• ¿En su percepción, el centro de salud ha contribuido en su capacitación para mejorar en sus actividades como profesional médico, con talleres, cursos, seminarios, charlas, etc.?</li> </ul>
Acceso a los servicios.	Comprende barreras de índole geográfica, económica, social, organizacional, cultural, o lingüística.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Siempre que acudió a este centro de salud fue atendido?</li> <li>• ¿Está de acuerdo con los horarios de atención del centro de salud?</li> <li>• ¿El precio de la ficha es para usted...?</li> <li>• ¿Adquirió la ficha con facilidad?</li> <li>• ¿El tiempo de espera para ser atendido es de...?</li> </ul>	
Eficacia	La calidad de los servicios de salud depende de la eficacia de las normas de prestación de servicios y las de orientación clínica.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿El médico atendió su necesidad principal al acudir a consulta?</li> <li>• ¿El médico le realizó un examen físico completo y minucioso por el cual acudió al centro de salud?</li> <li>• ¿Comprendió la explicación que le brindó sobre su problema de salud o resultado de su atención?</li> <li>• ¿La atención en caja que usted recibió fue rápida, con respeto y amabilidad?</li> <li>• ¿Le atendieron con rapidez, respeto y amabilidad en farmacia?</li> <li>• ¿Los consultorios contaron con equipos disponibles y materiales necesarios cuando usted recibió la atención?</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Cuenta con suficiente tiempo para la atención de sus pacientes?</li> <li>• ¿En cuánto tiempo aproximadamente atiende a un paciente en un día normal?</li> <li>• ¿Qué considera usted que le hace falta al centro de salud para una mejor atención?</li> <li>• ¿Cumple usted otras funciones, que sean ajenas al cargo que ocupa en el centro de salud?</li> </ul>

CALIDAD EN EL SERVICIO DE ATENCIÓN A LA SALUD EN LOS CENTROS SAN SEBASTIAN, SAN LUIS Y SAN VICENTE DE LA FUNDACIÓN KOLPING

Satisfacción del Cliente	Se refiere a la entre proveedores y clientes; relaciones interpersonales. Las buenas relaciones interpersonales contribuyen a la eficacia de la asesoría prestada en materia de salud y al establecimiento de una buena relación general con los pacientes.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿El personal es amable las veces que usted acude al centro de salud?</li> <li>• ¿El personal de información le orientó y explicó sobre los pasos o trámites para la atención en consulta externa de manera...?</li> <li>• ¿Su atención se realizó respetando el número de fichas y el orden de llegada?</li> <li>• ¿El médico que le atendió le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud?</li> <li>• ¿El médico que le atendió le inspiró confianza?</li> <li>• ¿El médico que le atendió mostró interés en solucionar su problema de salud?</li> <li>• ¿Se respetó su privacidad durante su atención en el consultorio?</li> <li>• ¿Qué considera Ud. que hace falta en el centro de salud?</li> <li>• ¿De acuerdo al servicio que recibió, pagaría más, menos o igual?</li> </ul>	
Eficiencia	suministran el mayor beneficio dentro de los recursos con los que se cuenta		
Continuidad	La continuidad implica que el cliente puede recibir la serie completa de servicios de salud que necesita sin interrupciones, suspensiones ni repeticiones innecesarias de evaluación, diagnóstico o tratamiento.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Con que frecuencia asiste al centro en el periodo de un mes?</li> <li>• ¿Cuenta con registro y disponibilidad de su historial clínico?</li> <li>• ¿Recomendaría el centro de salud a sus familiares, amigos, etc.?</li> </ul>	
Seguridad	Implica la reducción de riesgos, de infecciones, efectos colaterales perjudiciales u otros peligros que pudieran relacionarse con la prestación de los servicios.		

Comodidades	Las comodidades a menudo se relacionan con el aspecto físico del establecimiento, el personal y los materiales; así como con las comodidades físicas, la limpieza y la privacidad.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Encontró usted que todas las áreas (pasillos, baños, consultorios, etc.) del centro de salud por donde circula están limpias y en buen funcionamiento?</li> <li>• ¿Para Ud. es cómoda la sala de espera?</li> <li>• ¿Los carteles, letreros, flechas, etc., le parecen adecuados para desplazarse con facilidad en el centro de salud?</li> </ul>	
-------------	--	---	--

Como se puede observar de las ocho dimensiones detalladas en el marco teórico del presente trabajo, se utilizarán seis debido a que tanto para la dimensión de Seguridad y Eficiencia, se necesita información más específica y más privada de los centros de salud a los que no se puede acceder.

Con la clasificación expuesta, estableceremos parámetros que nos indiquen, el nivel de satisfacción de los usuarios y la calidad del servicio ofrecido. En los resultados se reflejará la percepción de calidad de acuerdo a las dimensiones señaladas.

## 15.2 Resultados

En este apartado se describirá los resultados obtenidos a partir de las encuestas realizadas tanto a los pacientes como al personal médico<sup>19</sup>.

### 15.2.1 Centro de Salud San Sebastián

En el Centro de Salud de Primer Nivel de la Fundación Kolping, se desarrolló la investigación de la siguiente manera.

#### 15.2.1.1 Competencia Profesional

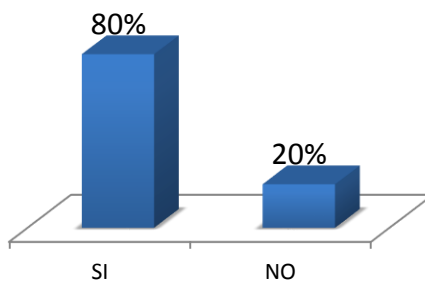
**¿Hay algún grupo de pacientes con los cuales Ud. no se siente cómodo interactuando?**

<sup>19</sup> El formato de las encuestas se observará en Anexos del presente trabajo de Investigación.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos NO	5	100,0	100,0	100,0

El total de los encuestados, personal de salud, señalan que no tienen ningún inconveniente con atender, relacionarse, o interactuar, con cualquier grupo poblacional de pacientes. No sienten incomodidad alguna al momento de atender a cualquier tipo de paciente.

**¿Conoce Ud. los procedimientos para realizar derivaciones de paciente?**



El resultado de las encuestas, nos señalan que el 80% del personal médico conoce el procedimiento de derivación de pacientes. Se debe considerar que el personal médico está compuesto por médicos generales, odontólogos, bioquímica y auxiliar de enfermería.

**¿Facilita y asiste a los pacientes cuando deben ser derivados a otro centro de salud?**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos SI	5	100,0	100,0	100,0

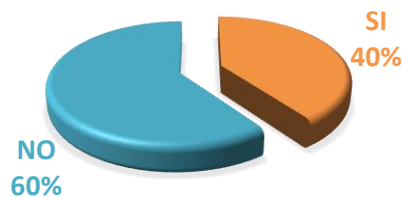
Si bien el 20% del personal médico, no conoce del procedimiento de derivación, pues este asiste y colabora al momento de presentarse el caso. Sin embargo el 100% del personal médico facilita y asiste las derivaciones del centro de salud San Sebastián.

**¿Utiliza guías y recomendaciones nacionales para brindar atención médica?**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos SI	5	100,0	100,0	100,0

El 100% del personal de salud del centro, conoce y utiliza guías y recomendaciones nacionales para brindar atención médica, tal como se establece en las normativas y protocolos nacionales, establecidos por el Ministerio de Salud y controles en los diferentes niveles de gobierno.

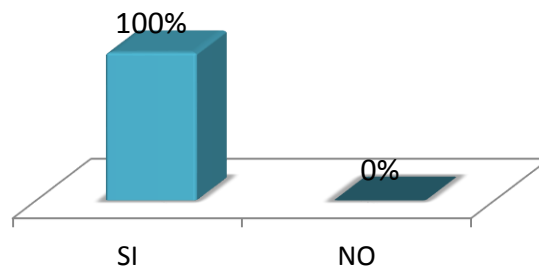
**¿En su percepción, el centro hospitalario ha contribuido en su capacitación para mejorar en sus actividades como profesional médico, con talleres, cursos, seminarios, charlas, etc.?**



El 60% del personal médico del centro de salud San Sebastián, considera que el centro no contribuye en su capacitación para mejorar en sus actividades como profesional médico, con talleres, cursos, seminarios, charlas, etc.

**15.2.1.2 Acceso a los servicios**

**¿Siempre que acudió a este centro de salud fue atendido?**



El 100% de la población encuestada, asegura que siempre que acudió al centro de salud San Sebastián fue atendido, más ninguno presenta razón alguna de algún rechazo o alguna objeción para ser atendido y/o asistido.

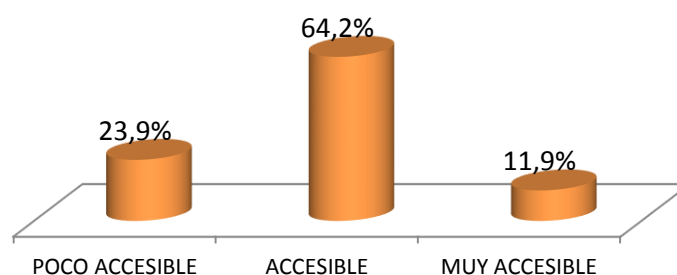
### ¿Está de acuerdo con los horarios de atención del centro de salud?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	SI	57	85,1	85,1	85,1
	NO	10	14,9	14,9	100,0
	Total	67	100,0	100,0	

El 85,1% de la población está de acuerdo con el horario de atención y el restante 14,9% no está de acuerdo. De acuerdo a la información obtenida y a la consulta personal a este pequeño grupo de pacientes que no está de acuerdo, su respuesta está más en función a que el centro de salud no atiende en horario nocturno.

Según las explicaciones de la directora del centro, el mismo pertenece en escala a los establecimientos de primer nivel, por lo que la atención es primaria y en los horarios no se incluye el nocturno.

### ¿El precio de la ficha es para usted...?



En su mayoría, los pacientes encuestados coinciden en que el precio de la ficha es accesible a su bolsillo, representados con un 64,2% y con la opción muy accesible se tiene el 11,9%. Sin embargo 23,9% de los pacientes encuestados señalan que el precio es poco accesible.



**¿Adquirió la ficha con facilidad?**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos SI	67	100,0	100,0	100,0

La población de pacientes encuestada, en su totalidad está de acuerdo en que se puede acceder y adquieren su ficha sin ninguna dificultad.

**¿El tiempo de espera para ser atendido es de...?**

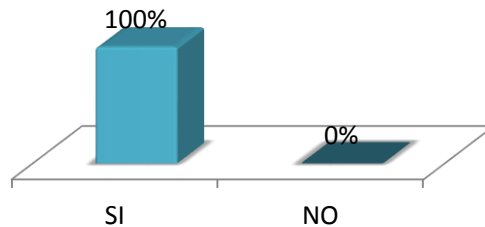
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos 5	12	17,9	17,9	17,9
10	19	28,4	28,4	46,3
15	4	6,0	6,0	52,2
20	24	35,8	35,8	88,1
60	8	11,9	11,9	100,0
Total	67	100,0	100,0	

El tiempo mayor de espera, para ser atendido, según el 11,9% de pacientes encuestados es de 60 minutos, el equivalente a una hora. El 17,9% asegura que el tiempo de espera es 5 minutos, sin embargo la mayoría de los pacientes (35,8%) coincide en que el tiempo de espera es de 20 minutos.

**15.2.1.3 Eficacia**

**Usuarios/Pacientes**

**¿El médico atendió su necesidad principal al acudir a consulta?**



El 100% de la población encuestada, pacientes considera que atendieron su primera necesidad al acudir a consulta, colmando sus expectativas del servicio demandado.

**¿El médico, le realizó un examen físico completo y minucioso por el problema de salud por el cual acudió al centro de salud?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	SI	67	100,0	100,0	100,0

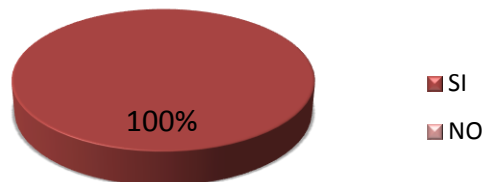
El 100% de los pacientes encuestados considera que le realizaron un examen físico completo minucioso por el problema de salud por el cual fue atendido.

**¿Comprendió la explicación que le brindó el médico sobre su problema de salud o resultado de su atención?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	SI	67	100,0	100,0	100,0

El 100% de los pacientes encuestados comprendió la explicación que le brindó sobre su problema de salud o resultado de su atención.

**¿La atención en caja que usted recibió fue rápida, con respeto y amabilidad?**



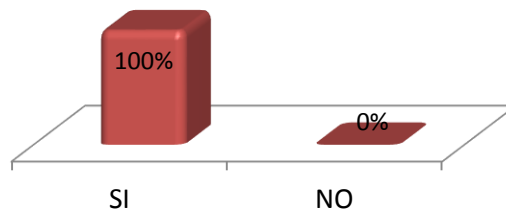
El 100% de los pacientes del centro de salud San Sebastián asegura que la atención que recibió en caja, fue rápida y además les atendieron con respeto y amabilidad.

**¿Le atendieron con rapidez, respeto y amabilidad en farmacia?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	SI	48	71,6	71,6	71,6
	NA	19	28,4	28,4	100,0
	Total	67	100,0	100,0	

El 71,6% de los pacientes encuestados recibió una atención rápida, con respeto y amabilidad en farmacia del centro de salud. Se aclara que el porcentaje restante, tiene como respuesta estadística “No Aplica” debido a que ese 28,4% no compra medicamentos en farmacia del Centro de Salud San Sebastián.

**¿Los consultorios contaron con materiales necesarios cuando usted recibió la atención?**



El 100% de los pacientes encuestados, señala que cuando fue atendida en los consultorios médicos, estos cuentan con los equipos disponibles y materiales necesarios.

### Personal Médico

**¿Cuenta con suficiente tiempo para la atención de sus pacientes?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	SI	5	100,0	100,0	100,0

El 100% del personal en salud encuestado coincide en que cuentan con tiempo suficiente para atender a sus pacientes.

**¿En cuánto tiempo aproximadamente atiende a un paciente en un día normal?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	15	2	40,0	40,0	40,0
	20	3	60,0	60,0	100,0
Total		5	100,0	100,0	

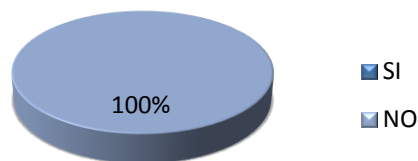
El 60% del personal médico encuestado asegura que tarda al menos 20 minutos en atender a un paciente.

**¿Qué considera usted que le hace falta al centro de salud para una mejor atención?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	EQUIPOS ESPECIALIZADOS	4	80,0	80,0	80,0
	OTRO	1	20,0	20,0	100,0
	Total	5	100,0	100,0	

El total del personal médico coincide en que al centro de salud le hacen falta equipos especializados para poder brindar una mejor atención.

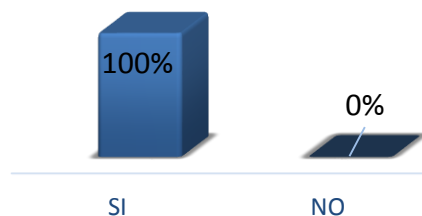
**¿Cumple usted otras funciones que sean ajenas al cargo que ocupa en el centro de salud?**



El 100% de los encuestados responde que no, a la pregunta si debe realizar otras funciones que no tengan relación a su cargo principal en el centro de salud San Sebastián.

#### 15.2.1.4 Satisfacción del Cliente

**¿El personal es amable las veces que usted acude al centro de salud?**



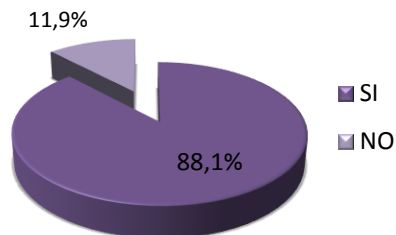
Todos los pacientes encuestados coinciden en que el personal es amable cuanto los atienden.

**¿El personal de información le orientó y explicó sobre los pasos o trámites para la atención en consulta externa de manera...?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	CLARA	48	71,6	71,6	71,6
	MUY CLARA	15	22,4	22,4	94,0
	POCO CLARA	4	6,0	6,0	100,0
	Total	67	100,0	100,0	

La mayoría (71,6%) de los pacientes encuestados señala que el personal que brinda información “clara” acerca de los trámites para la atención en consulta externa.

**¿Su atención se realizó respetando el número de fichas y el orden de llegada?**



El 88,1% de los pacientes encuestados, asegura que le atendieron cumpliendo y respetando el número de fichas y el orden de llegada. El resto no coincide con ellos.

**¿El médico que le atendió le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	SI	67	100,0	100,0	100,0

El 100% de los pacientes encuestados señala que el médico que les atendió le

brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud.

**¿El médico que le atendió le inspiró confianza?**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos SI	67	100,0	100,0	100,0

Todos los pacientes encuestados señalaron que el médico les inspiró confianza al momento de atenderles.

**¿El médico que le atendió mostró interés en solucionar su problema de salud?**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos SI	67	100,0	100,0	100,0

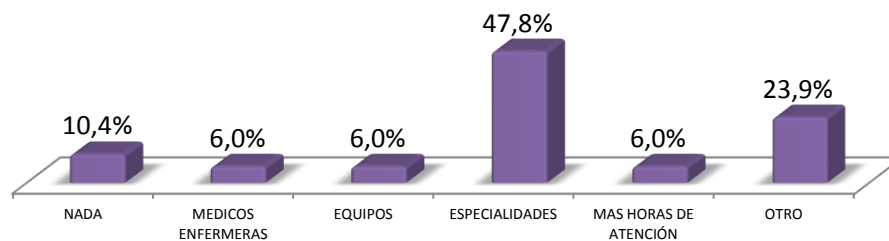
El 100% de los pacientes encuestados señala que el médico que les atendió mostró interés en solucionar su problema de salud.

**¿Se respetó su privacidad durante su atención en el consultorio?**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos SI	67	100,0	100,0	100,0

Todos los pacientes encuestados coincidieron en señalar que se respetó su privacidad durante su atención en el consultorio.

**¿Qué Considera Usted que hace falta en el centro hospitalario?**



El 47,8% del total de los pacientes encuestados, aseguran que lo que le hace falta al centro de salud San Sebastián son “Especialidades”, el segundo aspecto a considerar es “Otro” con el 23,9%, en este caso de acuerdo a la información recolectada se refiere a la falta de radiografías que requiere este porcentaje de población de pacientes.

**¿De acuerdo al servicio que recibió, pagaría más, menos o igual?**

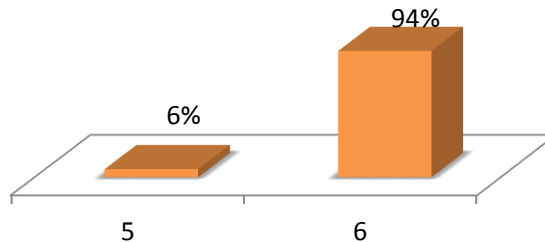
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos MAS	8	11,9	11,9	11,9
MENOS	24	35,8	35,8	47,8
IGUAL	23	34,3	34,3	82,1
NA	12	17,9	17,9	100,0
Total	67	100,0	100,0	

Por último en esta dimensión, se consultó a los pacientes, si de acuerdo a la atención brindada por los médicos del centro de salud pagaría más o menos, los resultados reflejan que el 35,8% desea pagar menos por el servicio, frente a un 34,3% que prefiere mantener el monto que paga actualmente.

Cabe aclarar que la población encuestada que No Aplica para esta pregunta es aquella que cuenta con algún tipo de seguro, por lo que no incurre en gastos de atención.

**15.2.1.5 Continuidad**

**¿Con que frecuencia asiste al centro en el periodo de un mes?**



El 94% de los pacientes encuestados asistió al menos seis veces en el lapso de un mes al centro de salud San Sebastián para ser atendido.

**¿Cuenta con registro y disponibilidad de su historial clínico?**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos SI	67	100,0	100,0	100,0

El total de los pacientes encuestados aseguran de que cuenta con registro y disponible su historia clínica.

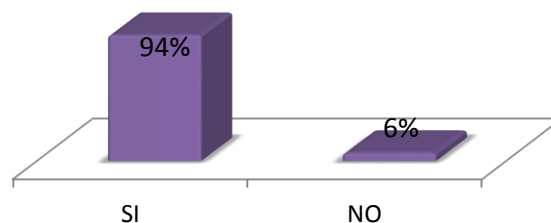
**¿Recomendaría el centro de salud o a sus familiares amigos, etc.?**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos SI	67	100,0	100,0	100,0

Y como significado y señal de una buena atención, el 100% de los pacientes encuestados recomendaría al centro de salud San Sebastián.

**15.2.1.6 Comodidades**

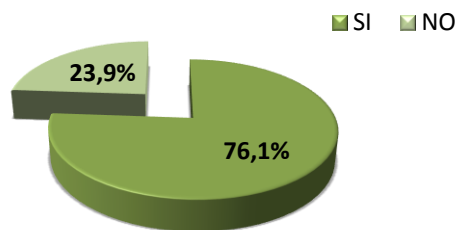
**¿Encontró usted que todas las áreas (pasillos, baños, consultorios, etc.) del centro hospitalario por donde circula están limpias y en buen funcionamiento?**



El 94% de los pacientes encuestados está de acuerdo en que sí encontró todas las áreas del centro de salud por las que circula limpias y en buen funcionamiento, como los pasillos, salas de espera, baños, etc.



**¿Para Ud. es cómoda la sala de espera?**



El 76,1% de los pacientes encuestados considera que la sala de espera del centro de salud San Sebastián es cómoda, el resto señala lo contrario.

**¿Los carteles, letreros, flechas, etc., le parecen adecuados para desplazarse con facilidad en el centro de salud?**

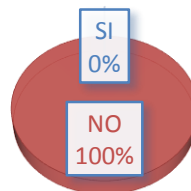
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos SI	67	100,0	100,0	100,0

El total de la población encuestada está de acuerdo en que existe buena señalización con letreros, flechas y demás instrumentos que se utilizan para brindar una buena orientación dentro del centro de salud.

**15.2.2 Centro de Salud San Luis**

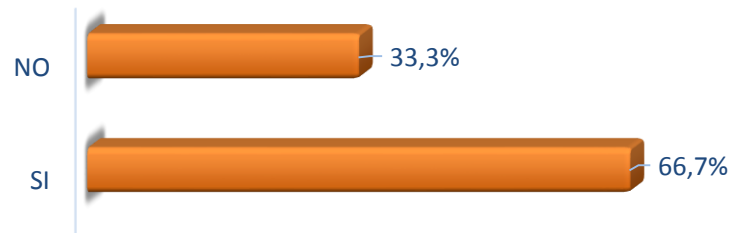
**15.2.2.1 Competencia Profesional**

**¿Hay algún grupo de pacientes con los cuales Ud. no se siente cómodo interactuando?**



El personal que respondió las preguntas de las encuestas, no tiene ningún tipo de prejuicio para atender a cualquier tipo de paciente.

**¿Conoce Ud. los procedimientos para realizar derivaciones de paciente?**



El 66,7% del personal encuestado asegura que conoce el procedimiento de las derivaciones, para hacer las debidas transferencias de pacientes, de acuerdo a la necesidad del caso.

**¿Facilita y asiste a los pacientes cuando deben ser derivados a otro centro hospitalario?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	SI	2	66,7	66,7	66,7
	NO	1	33,3	33,3	100,0
	Total	3	100,0	100,0	

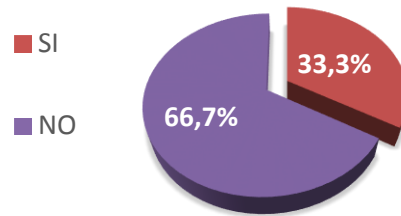
De acuerdo a la anterior pregunta, también el 66,7% del personal encuestado facilita y además asiste las derivaciones.

**¿Usted utiliza guías y recomendaciones nacionales para brindar atención médica?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	SI	3	100,0	100,0	100,0

El total del personal encuestado, señala que utiliza guías y recomendaciones nacionales para brindar atención médica, como lo establecen las normas del sistema de salud en nuestro país.

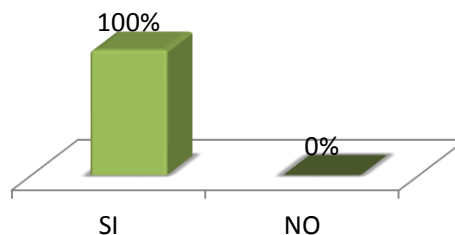
**¿En su percepción, el centro hospitalario ha contribuido en su capacitación para mejorar en sus actividades como profesional médico, con talleres, cursos, seminarios, charlas, etc.?**



La mayoría (66,7) de los encuestados, coincide en que el centro de salud San Luis “NO” contribuye a su capacitación profesional con talleres, cursos u otros, para mejorar a su personal médico.

#### 15.2.2.2 Acceso a los Servicios

**¿Siempre que acudió a este centro de salud fue atendido?**



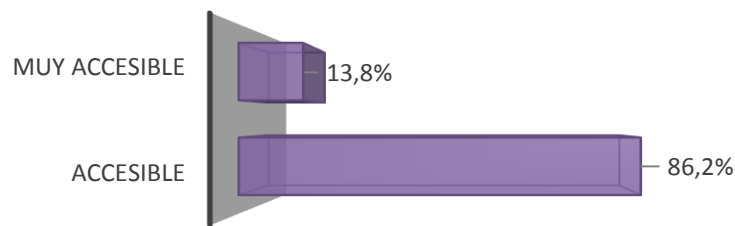
El total de los pacientes encuestados, señala que siempre que acudieron al centro de salud San Luis fueron atendidos.

**¿Está de acuerdo con los horarios de atención del centro de salud?**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos SI	65	100,0	100,0	100,0

El 100% de los pacientes encuestados está de acuerdo con los horarios en los que atienden en el centro de salud San Luis.

**¿El precio de la ficha es para usted...?**



El 86,2% de los pacientes encuestados señala que el precio de la ficha en el centro de salud San Luis es “Accesible” y hasta un pequeño porcentaje de los encuestados, señala que el precio de la ficha es “Muy Accesible”.

**¿Adquirió la ficha con facilidad?**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos SI	65	100,0	100,0	100,0

El total de los pacientes encuestados accede sin dificultad a su ficha, sin ningún problema e inconveniente.

**¿El tiempo de espera para ser atendido es de...?**

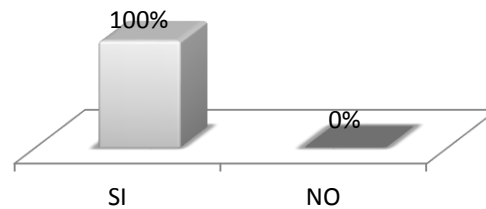
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos 5	8	12,3	12,3	12,3
10	17	26,2	26,2	38,5
20	8	12,3	12,3	50,8
30	32	49,2	49,2	100,0
Total	65	100,0	100,0	

El 49,2% de los pacientes encuestados, que representa a una mayoría del total, señala que el tiempo de espera es de 30 minutos aproximadamente.

**15.2.2.3 Eficacia**

**Pacientes/usuarios**

**¿El médico atendió su necesidad principal al acudir a consulta?**



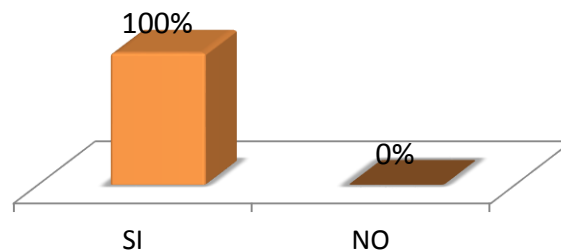
El 100% de los pacientes encuestados aseguran que el médico que les atendió colmó su expectativa al atender su necesidad principal al acudir a consulta.

**¿El médico, le realizó un examen físico completo y minucioso por el problema de salud por el cual acudió al centro de salud?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	SI	65	100,0	100,0	100,0

El 100% de los pacientes encuestados coinciden en que a la hora de atención médica proporcionada por el personal del centro de salud San Luis, les realizaron un examen físico completo y minucioso por el problema de salud que los pacientes presentaban.

**¿Comprendió la explicación que le brindó sobre su problema de salud o resultado de su atención?**



El 100% de los usuarios encuestados aseguran que comprendieron la explicación que les brindó el médico, acerca de su problema de salud o resultado de la atención.

**¿La atención en caja que usted recibió fue rápida y le atendieron con respeto y amabilidad?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	SI	65	100,0	100,0	100,0

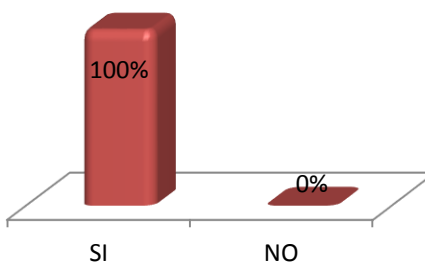
El total de los usuarios encuestados asegura que recibió una buena atención en caja del centro de salud San Luis, rápida, con respeto y amabilidad.

**¿Le atendieron con rapidez, respeto y amabilidad en farmacia?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	SI	49	75,4	75,4	75,4
	NA	16	24,6	24,6	100,0
	Total	65	100,0	100,0	

El total de los usuarios encuestados señalan que les atendieron con eficiencia en farmacia del centro de salud San Luis. El resto del porcentaje de encuestados (24,6%) no aplica a la pregunta, siendo que no compran medicamentos en farmacia del centro de salud.

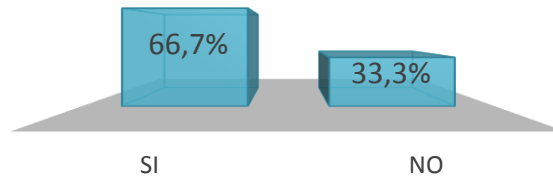
**¿Los consultorios contaron con equipos disponibles y materiales necesarios cuando usted recibió la atención?**



Todos los usuarios encuestados coinciden en que los consultorios cuentan con el material y herramientas necesarias para la atención de salud.

## Personal Médico

### ¿Cuenta con suficiente tiempo para la atención de sus pacientes?



El personal médico en esta pregunta considera un 66,7% que si cuentan con tiempo suficiente para la atención de sus pacientes.

### ¿En Cuánto tiempo aproximadamente atiende a un paciente en un día normal?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	15	2	66,7	66,7	66,7
	20	1	33,3	33,3	100,0
	Total	3	100,0	100,0	

El tiempo promedio en el cual atienden la mayoría del personal médico (66,7) del centro de salud San Luis es de 15 minutos a un paciente.

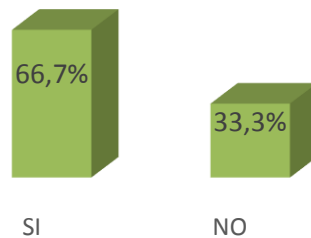
### ¿Qué considera usted que le hace falta al centro de salud para una mejor atención?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	INSTRUMENTOS MÉDICOS	1	33,3	33,3	33,3
	EQUIPOS ESPECIALIZADOS	1	33,3	33,3	66,7
	NINGUNO	1	33,3	33,3	100,0
	Total	3	100,0	100,0	

Lo que consideran que le hace falta al centro de Salud, el personal encuestado son Instrumentos médicos (33,3%), equipos especializados (33,3%). El resto

considera que no le hace falta nada al centro de salud San Luis para brindar una mejor atención.

**¿Cumple usted otras funciones ajenas a su cargo?**



El 66,7% del personal encuestado, asegura que cumple otras funciones ajenas a su cargo. Según encuestas, corresponde a las encargadas de cajas y farmacia en cumplen doble y hasta triple función, son auxiliares de enfermería y atienden cajas y farmacia.

**15.2.2.4 Satisfacción del Cliente**

**¿El personal es amable las veces que usted acude al centro de salud?**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos SI	65	100,0	100,0	100,0

Los usuarios encuestados en su totalidad coinciden en que el personal es amable en la atención al acudir al centro de salud San Luis.

**¿El personal de información le orientó y explicó sobre los pasos o trámites para la atención en consulta externa de manera...?**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos CLARA	65	100,0	100,0	100,0

El total de los usuarios encuestados asegura que el personal de información le oriento y explico sobre los pasos y trámites para su atención en consulta y otros de manera “Clara”.

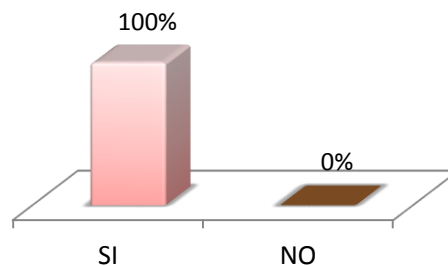


**¿Su atención se realizó respetando el número de fichas y el orden de llegada?**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos SI	65	100,0	100,0	100,0

En el centro de salud San Luis se respeta el orden, por lo cual el 100% de usuarios encuestados considera que se realizó su atención respetando en número de fichas y el orden de llegada.

**¿El médico que le atendió le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud?**



El 100% de los usuarios encuestados señaló que el médico que les atendió, les brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud.

**¿El médico que le atendió le inspiró confianza?**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos SI	65	100,0	100,0	100,0

El 100% de los usuarios encuestados señaló que el médico que les atendió, les inspiró la confianza debida, en el marco del respeto.

**¿El médico que le atendió mostró interés en solucionar su problema de salud?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	SI	65	100,0	100,0	100,0

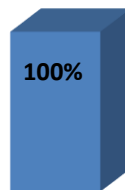
El 100% de los usuarios encuestado señaló que el médico que les atendió, mostró interés en solucionar su problema de salud, brindándole una mejor atención.

**¿Se respetó su privacidad durante su atención en el consultorio?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	SI	65	100,0	100,0	100,0

El total de los usuarios encuestados señaló que su atención en consultorio del centro de salud San Luis, se realizó respetando la privacidad del paciente como se debe.

**¿Qué Considera Ud. que hace falta en el centro de salud?**



ESPECIALIDADES

El 100% de los usuarios encuestados consideran que al centro de salud San Luis le hace falta “Especialidades” para poder brindar una mejor atención a la población que acude a este centro para ser atendido.

**¿De acuerdo al servicio que recibió, pagaría más, menos o igual?**

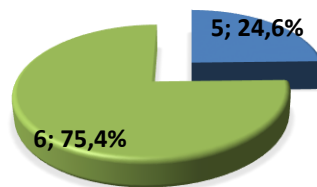
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	IGUAL	41	63,1	63,1	63,1
	NA	24	36,9	36,9	100,0
	Total	65	100,0	100,0	

Por ultimo en esta dimensión, se consultó a los usuarios si de acuerdo a la

atención recibida, pagarían más o menos de la tarifa establecida. A lo que respondieron en su mayoría que mantendrían el monto que actualmente cobran el centro de salud para consultas.

#### 15.2.2.5 Continuidad

**¿Con que frecuencia asiste al centro en el periodo de un mes?**



La frecuencia con la que los usuarios en su mayoría (75,4%) acuden al centro de salud San Luis es de seis veces en el lapso de un mes.

**¿Cuenta con registro y disponibilidad de su historial clínico?**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos SI	65	100,0	100,0	100,0

Además de contar con un registro como usuario o paciente regular, se cuenta con un historial clínico en el centro de salud. El total de los pacientes encuestados asegura que ese historial clínico se encuentra siempre disponible.

**¿Recomendaría el centro de salud o a sus familiares amigos, etc.?**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos SI	65	100,0	100,0	100,0

El 100% de los usuarios encuestados, se siente conforme con el servicio de atención a la salud que brindan el centro San Luis, que recomendarían y recomiendan a sus conocidos, familiares, amigos, vecinos, etc., para que acudan a este centro para atenderse.

### 15.2.2.6 Comodidades

**¿Encontró usted que todas las áreas (pasillos, baños, consultorios, etc.) del centro hospitalario por donde circula están limpias y en buen funcionamiento?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	SI	65	100,0	100,0	100,0

El total de los pacientes encuestados, está de acuerdo en que Sí encontraron siempre que circularon por áreas del centro de salud, baños, consultorios, pasillos, gradas, etc., limpias y en buen funcionamiento.

**¿Para Ud. es cómoda la sala de espera?**



A la gran mayoría de los usuarios encuestado la sala de espera del centro de salud San Luis les parece cómoda, para aguardar su turno a ser atendido por el médico.

**¿Los carteles, letreros, flechas, etc., le parecen adecuados para desplazarse con facilidad en el centro de salud?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	SI	65	100,0	100,0	100,0

El total de usuarios señala que existe buena señalización en el centro de salud, que son de mucha ayuda los letreros, carteles, afiches, flechas y demás información que requiere el usuario para desplegarse correctamente en los espacios físicos del centro de salud.

### 15.2.3 Centro de Salud San Vicente

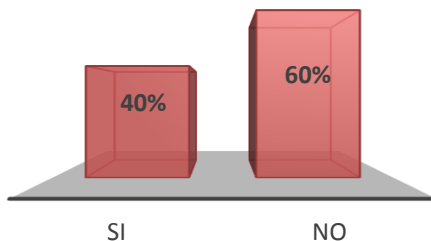
#### 15.2.3.1 Competencia Profesional

**¿Hay algún grupo de pacientes con los cuales Ud. no se siente cómodo interactuando?**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos NO	5	100,0	100,0	100,0

El total del personal encuestado, no tiene ninguna incomodidad para tender a cualquier tipo de paciente, cumpliendo con su labor de vocación.

**¿Conoce Ud. los procedimientos para realizar derivaciones de paciente?**



En este caso el 60% del personal encuestado no tiene conocimiento de las normas y procedimientos para realizar derivaciones y/o transferencias.

**¿Facilita y asiste a los pacientes cuando deben ser derivados a otro centro de salud?**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos SI	5	100,0	100,0	100,0

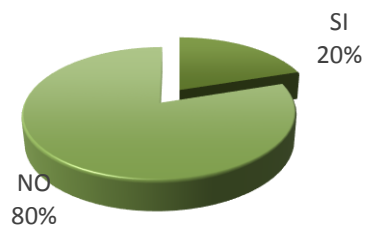
Al momento de presentarse el caso, a pesar del resultado en la anterior pregunta, el total del personal médico si facilita y asiste las derivaciones, más aun cuando se trata de una emergencia.

**¿Usted utiliza guías y recomendaciones nacionales para brindar atención médica?**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos SI	5	100,0	100,0	100,0

Como es de estricto cumplimiento, el 100% del personal encuestado, señala que conoce y utiliza las guías y recomendaciones nacionales para brindar atención en salud.

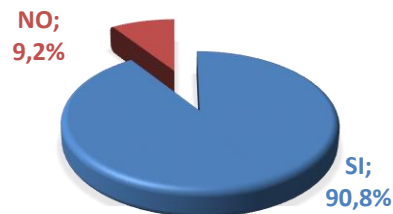
**¿En su percepción, el centro hospitalario ha contribuido en su capacitación para mejorar en sus actividades como profesional médico, con talleres, cursos, seminarios, charlas, etc.?**



Escasamente un 20% asegura que el centro de salud San Vicente contribuye en su capacitación profesional, con seminarios, talleres, cursos y otros. Lo que refleja que el centro de salud, en cuanto a su administración, selecciona cierto grupo de profesionales (pocos) para capacitar.

**15.2.3.2 Acceso a los Servicios**

**¿Siempre que acudió a este centro de salud fue atendido?**



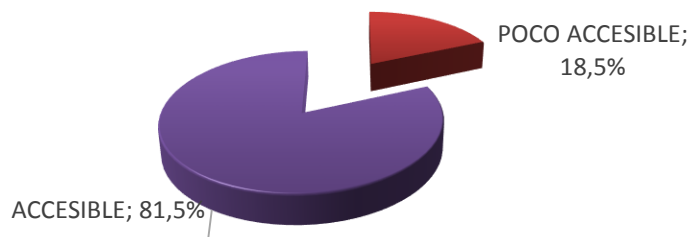
La gran mayoría (90,8%) de los pacientes usuarios encuestados, señalan que siempre que acudieron al centro de salud San Vicente, fueron atendidos.

**¿Está de acuerdo con los horarios de atención del centro de salud?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	SI	42	64,6	64,6	64,6
	NO	23	35,4	35,4	100,0
	Total	65	100,0	100,0	

Con respecto a esta pregunta, el 64,6% de los pacientes usuarios encuestados está de acuerdo con los horarios de atención del centro de salud San Vicente.

**¿El precio de la ficha es para usted...?**



Para el 81,5% de los usuarios encuestados, el precio de la ficha es “Accesible”, lo que quiere decir, que la mayoría paga conforme por el servicio brindado por el centro de salud de San Vicente.

**¿Adquirió la ficha con facilidad?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	SI	65	100,0	100,0	100,0

Todos los pacientes encuestados adquieren su ficha sin dificultad, para poder ser atendidos por el personal médico del centro de salud.

**¿El tiempo de espera para ser atendido es de...?**

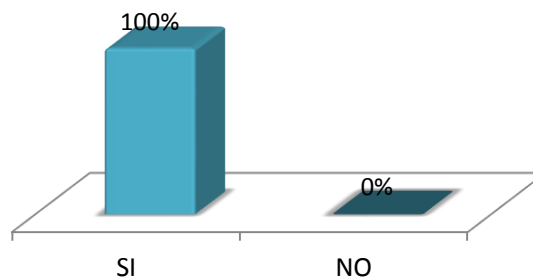
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	5	6	9,2	9,2	9,2
	10	18	27,7	27,7	36,9
	20	17	26,2	26,2	63,1
	30	6	9,2	9,2	72,3
	45	6	9,2	9,2	81,5
	60	12	18,5	18,5	100,0
	Total	65	100,0	100,0	

Desde una percepción variada por parte de los usuarios encuestados, vemos reflejado en el 27,7%, considerado como mayoría, señalan que el tiempo de espera es de 10 minutos para ser atendidos. También en el segundo lugar el 26,2% de los encuestados señalan que el tiempo de espera es de 20 minutos. En ambos casos no se muestra un signo de inconformidad por parte de los usuarios, sin embargo para el 18,5% si es molesto y hasta perjudicial esperar 60 minutos.

**15.2.3.3 Eficacia**

**Pacientes/Usuarios**

**¿El médico atendió su necesidad principal al acudir a consulta?**



El 100% de los usuarios encuestados asegura que el médico atendió sus necesidades principales al acudir a consulta.



**¿El médico, le realizó un examen físico completo y minucioso por el problema de salud por el cual acudió al centro de salud?**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos SI	65	100,0	100,0	100,0

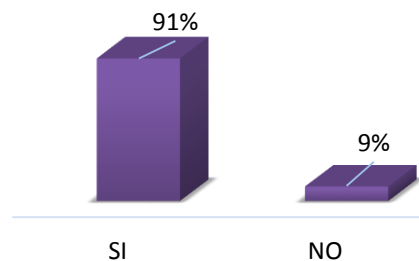
El 100% de los usuarios encuestados, señala que le realizaron un examen físico completo y minucioso por el problema de salud por el cual acudió al centro de salud San Vicente.

**¿Comprendió la explicación que le brindó sobre su problema de salud o resultado de su atención?**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos SI	65	100,0	100,0	100,0

De acuerdo a la atención que brindan los médicos, el 100% de los usuarios encuestados comprendió la explicación sobre su problema de salud o resultado de su atención.

**¿La atención en caja que usted recibió fue rápida, con respeto y amabilidad?**



La mayoría de los usuarios encuestados respondieron que en cajas del centro de salud San Vicente, recibió una atención rápida, con respeto y amabilidad.

**¿Le atendieron con rapidez, respeto y amabilidad en farmacia?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	SI	59	90,8	90,8	90,8
	NA	6	9,2	9,2	100,0
	Total	65	100,0	100,0	

El total de los usuarios encuestados que compran medicamentos en farmacia del centro de salud San Vicente está de acuerdo con que le atendieron con amabilidad, respeto y rapidez. El resto de los usuarios, corresponde al grupo que no compra medicamentos en farmacia del centro de salud.

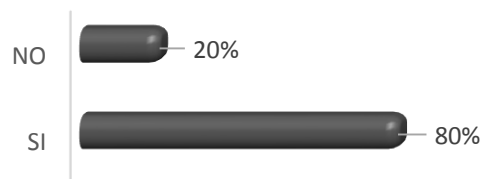
**¿Los consultorios contaron con equipos disponibles y materiales necesarios cuando usted recibió la atención?**



Según la percepción de los usuarios, el 72,3% del total asegura que los consultorios cuentan con el material, herramientas y equipos necesarios para su atención.

**Personal Médico**

**¿Cuenta con suficiente tiempo para la atención de sus pacientes?**



De acuerdo a la pregunta realizada al personal médico del centro de salud San Vicente, el 80% de los mismos cree que cuenta con el tiempo suficiente para atender a sus pacientes. El resto opina lo contrario.

**¿En cuánto tiempo aproximadamente atiende a un paciente en un día normal?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	8	2	40,0	40,0	40,0
	15	1	20,0	20,0	60,0
	30	2	40,0	40,0	100,0
	Total	5	100,0	100,0	

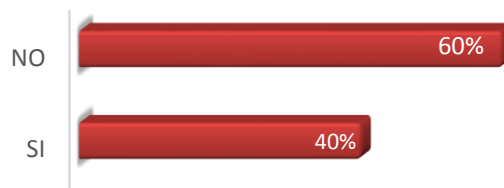
Entre ocho y treinta minutos atienden a un paciente, según la respuesta del personal médico encuestado, ambos grupos están representado por el 40% del total de encuestados.

**¿Qué considera usted que le hace falta al centro de salud para una mejor atención?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	INSTRUMENTOS MÉDICOS	1	20,0	20,0	20,0
	PERSONAL DEPENDIENTE	1	20,0	20,0	40,0
	EQUIPOS ESPECIALIZADOS	1	20,0	20,0	60,0
	NINGUNO	2	40,0	40,0	100,0
	Total	5	100,0	100,0	

La mayoría de los encuestados coincide en que lo que le hace falta al centro de salud San Vicente para brindar una mejor atención de salud son equipos especializados.

**¿Cumple usted otras funciones que sean ajenas al cargo que ocupa en el centro de salud?**



El 60% del personal encuestado, señala que no realiza otras funciones ajenas a su cargo en el centro hospitalario.

#### 15.2.3.4 Satisfacción del Cliente

**¿El personal es amable las veces que usted acude al centro hospitalario?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	SI	65	100,0	100,0	100,0

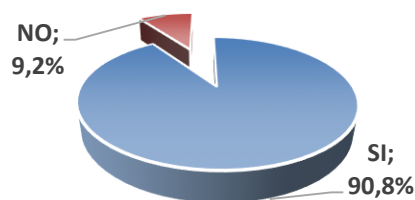
El 100% de los usuarios encuestados está de acuerdo en que el personal del centro de salud San Vicente es amable, en el trato que brindan a los usuarios.

**¿El personal de información le orientó y explicó sobre los pasos o trámites para la atención en consulta externa de manera...?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	CLARA	47	72,3	72,3	72,3
	POCO CLARA	18	27,7	27,7	100,0
	Total	65	100,0	100,0	

La mayoría de los usuarios, coincide en que la información de orientación y explicación sobre los pasos o trámites para la atención en consulta externa, es “Clara”, el resto considera que es “Poco Clara”.

**¿Su atención se realizó respetando el número de fichas y el orden de llegada?**



El 90,8% de los usuarios encuestados, aseguran que se les atendió en consulta siempre respetando el número de ficha y el orden de llegada.

**¿El médico que le atendió le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud?**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos SI	65	100,0	100,0	100,0

Para el total de los pacientes encuestados, el médico que les atendió, brindo el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud.

**¿El médico que le atendió le inspiró confianza?**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos SI	65	100,0	100,0	100,0

El total de los usuarios encuestados, señala que el médico que le atendió, le inspiro confianza, lo cual es muy importante en las relaciones interpersonales entre médico y paciente.

**¿El médico que le atendió mostró interés en solucionar su problema de salud?**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos SI	65	100,0	100,0	100,0

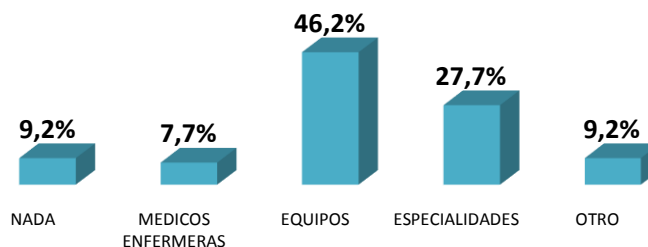
El 100% de los usuarios encuestados, asegura que el médico que les atendió mostro interés en solucionar su problema de salud.

**¿Se respetó su privacidad durante su atención en el consultorio?**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos SI	65	100,0	100,0	100,0

El total de los usuarios encuestados, manifiestan que se respetó su privacidad durante su atención en el consultorio, dándole mayor seguridad al paciente y generar confianza.

**¿Qué considera Ud. que hace falta en el centro de salud?**



En mayor porcentaje (46,2%), los pacientes encuestados consideran que al centro de salud San Vicente le hacen falta equipos para brindar una mejor atención.

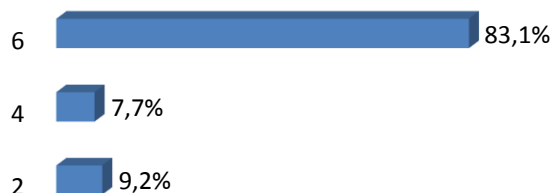
**¿De acuerdo al servicio que recibió, pagaría más, menos o igual?**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos MAS	6	9,2	9,2	9,2
MENOS	6	9,2	9,2	18,5
IGUAL	41	63,1	63,1	81,5
NA	12	18,5	18,5	100,0
Total	65	100,0	100,0	

Y con respecto a que si pagarían más o menos por el servicio, un 63,1% señala que no pagaría ni más ni menos, sino igual al monto que paga actualmente para su atención en el centro de salud.

**15.2.3.5 Continuidad**

**¿Con que frecuencia asiste al centro en el periodo de un mes?**



En cuanto a la frecuencia con la que acuden al centro de salud, el 83,1% de los usuarios encuestados asiste al menos 6 veces al centro de salud, en el lapso de un mes.

**¿Cuenta con registro y disponibilidad de su historial clínico?**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos SI	65	100,0	100,0	100,0

El 100% de los usuarios, asegura que además de contar con registro, su historia clínica se encuentra disponible en cada consulta a la que acuden en el centro de salud San Vicente.

**¿Recomendaría el centro de salud o a sus familiares amigos, etc.?**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos SI	65	100,0	100,0	100,0

El 100% de los pacientes encuestados en señal de conformidad, aseguran que recomendarían y recomiendan al centro de salud San Vicente a familiares, amigos, y demás conocidos para que acudan para demandar sus servicios.

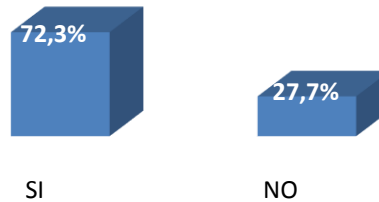
**15.2.3.6 Comodidades**

¿Encontró usted que todas las áreas (pasillos, baños, consultorios, etc.) del centro hospitalario por donde circula están limpias y en buen funcionamiento?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos SI	65	100,0	100,0	100,0

El total de los pacientes encuestados, señala que encontraron las áreas del centro de salud San Vicente (pasillos, baños, consultorios, gradas, etc.) limpias y en buen funcionamiento. Mostrar un buen aspecto del espacio físico siempre es sinónimo de preferencia.

### ¿Para Ud. es cómoda la sala de espera?



La sala de espera es cómoda para el 72,3% del total de los pacientes encuestados.

### ¿Los carteles, letreros, flechas, etc., le parecen adecuados para desplazarse con facilidad en el centro de salud?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos SI	65	100,0	100,0	100,0

Para el 100% de los usuarios encuestados, los carteles, flechas y demás señalizaciones del centro de salud, son adecuados para poder desplazarse dentro del mismo.

### 15.3 Análisis de los Resultados

A partir de una ponderación de porcentajes de acuerdo a las dimensiones señaladas, se procedió a la evaluación de los tres centros de salud. Cabe resaltar que se aplicó ciertos parámetros en función a las preguntas y respuestas de los encuestados paciente/usuarios y personal médico.

También señalar que los tres establecimientos tienen resultados positivos en la mayoría de las dimensiones y de aceptación de acuerdo a las encuestas realizadas tanto al personal como a los pacientes o usuarios.

Se considera como parámetros de medición aquellas características que inciden tanto positiva como negativamente de acuerdo a las preguntas de las encuestas como a las respectivas respuestas. Las respuestas que inciden positivamente,



influirán en el resultado de la misma manera, asimismo las respuestas de incidencia negativa, restaran al momento de evaluar a los diferentes centros de salud.

Además de dejar claro los parámetros de medición de incidencia tanto positiva como negativa, se debe establecer una escala de acuerdo al resultado en porcentaje, para cada dimensión de calidad, la misma será como sigue:

**TABLA N°2. ESCALA DE RESULTADOS**

Porcentaje de Evaluación	Resultado Calidad
0% - 25%	Extremadamente No Satisfactorio
26% - 50%	No Satisfactorio
51% - 85%	Satisfactorio
81% - 100%	Muy Satisfactorio

De acuerdo al resultado podremos verificar si los centros de salud San Sebastián, San Luis y San Vicente cumplen con los parámetros de evaluación y determinar si se brinda un servicio de atención a la salud de calidad, conforme se establece en cada una de las dimensiones aplicadas para el presente trabajo.

El resultado de la evaluación se resume en el cuadro siguiente:

**CUADRO 2: EVALUACIÓN DE RESULTADOS<sup>20</sup>**

Dimensiones	Atributos Pacientes	Atributos Personal Médico	Parámetro	Porcentaje distribuido	Porcentaje acumulado		
					San Sebastián	San Luis	San Vicente
Competencia Profesional		Incomodidad al interactuar	SI(-) NO(+)	20,00%	64,00%	53,34%	32,00%
		Conocimiento de derivaciones	SI(+) NO(-)	20,00%			
		Facilita y asiste derivaciones	SI(+) NO(-)	20,00%			
		Usa guías y recomendaciones	SI(+) NO(-)	20,00%			

<sup>20</sup> De acuerdo a los parámetros explicados en el presente trabajo, en el cálculo de los resultados en la evaluación es a partir de las respuestas de toda la población encuestada para los tres casos.

CALIDAD EN EL SERVICIO DE ATENCIÓN A LA SALUD EN LOS CENTROS SAN SEBASTIAN, SAN LUIS Y SAN VICENTE DE LA FUNDACIÓN KOLPING

		nacionales para atender					
		El centro contribuye en capacitación profesional	SI(+) NO(-)	20,00%			
<b>Acceso a los servicios</b>	Siempre fue atendido		SI(+) NO(-)	16,67%	74,88%	75,13%	72,82%
	Acuerdo con horario de atención		SI(+) NO(-)	16,67%			
	Accesibilidad en el precio de la ficha		ACC Y MUY ACC (+) POCO ACC Y NADA (-)	16,67%			
	Accesibilidad a la ficha		SI(+) NO(-)	16,67%			
	Tiempo de espera para ser atendido		<=20(+); >20(-)	16,67%			
<b>Eficacia</b>	Se atendió su necesidad principal	Tiempo necesario para atención	SI(+) NO(-)	20,00%	82,00%	63,33%	82,31%
	Exámenes fisiológicos minuciosos	Tiempo de atención	SI/<=20(+) NO/ >20(-)	20,00%			
	Comprensión de explicación médica	Deficiencias según Personal	SI/NADA(+) NO/ALGUN INSUMO (-)	20,00%			
	Atención en cajas	Cumple otras funciones	SI(-) NO(+)	20,00%			
	Atención en farmacia		SI(+) NO(-)	10,00%			
	Materiales necesarios para la atención		SI(+) NO(-)	10,00%			
<b>Satisfacción del Cliente</b>	Amabilidad del personal		SI(+) NO(-)	11,11%	72,97%	66,67%	73,68%
	Información general proporcionada		MUY CLARA Y CLARA(+) POCO Y NADA CLARA (-)	11,11%			
	Atención acorde al número de ficha		SI(+) NO(-)	11,11%			
	Tiempo necesario de atención		SI(+) NO(-)	11,11%			
	Demuestran Confianza		SI(+) NO(-)	11,11%			
	Demuestran Interés		SI(+) NO(-)	11,11%			
	Respetan privacidad		SI(+) NO(-)	11,11%			

CALIDAD EN EL SERVICIO DE ATENCIÓN A LA SALUD EN LOS CENTROS SAN SEBASTIAN, SAN LUIS Y SAN VICENTE DE LA FUNDACIÓN KOLPING

	Deficiencias según Usuario		ALGUNO(-) NADA(+)	11,11%			
	Pago mayor, menor o igual		MAS E IGUAL(+) MENOS(-)	11,11%			
<b>Continuidad</b>	Frecuencia de asistencia		>3 (+) <=2 (-)	33,33%	100,00%	100,00%	96,93%
	Registro, Historia Clínica		SI(+) NO(-)	33,33%			
	Recomendaría		SI(+) NO(-)	33,33%			
<b>Comodidades</b>	Áreas (pasillos, gradas, baños, consultorio, etc.) en buen funcionamiento y limpias		SI(+) NO(-)	33,33%	90,03%	95,90%	90,77%
	Comodidad en sala de espera		SI(+) NO(-)	33,33%			
	Señalización		SI(+) NO(-)	33,33%			
<b>Promedio Dimensiones de Calidad</b>					<b>80,65%</b>	<b>75,73%</b>	<b>74,75%</b>

De acuerdo al cuadro anterior, en general los resultados muestran claramente que los tres centros de salud tienen una evaluación por encima de la media. En otros términos que en la mayoría de las respectivas dimensiones se cumplen de acuerdo a lo establecido y lo requerido para que el usuario se sienta satisfecho por el servicio que le brinda el personal médico al atender a sus pacientes.

Sin embargo en cuanto a la dimensión competencia profesional, el centro de Salud san Vicente tiene un porcentaje acumulado de acuerdo a los resultados de las encuestas al personal de 32,0% (por debajo de la media); el cual se debe principalmente a las preguntas referidas a capacitación profesional y conocimiento de derivaciones.

La capacitación que brinda al personal médico el centro de salud San Vicente es evidentemente escasa. Además la mayoría de su personal médico no tiene conocimiento de derivaciones. Tratándose de un centro de salud de primer nivel en cual no cuenta con suficientes especialidades, el personal médico debe tener conocimiento pleno del proceso de derivaciones.

En los tres casos el resultado en escala general, considerando las seis dimensiones, es Satisfactorio de acuerdo al porcentaje promediado de todas las dimensiones, San Sebastián cuenta con 80,65%, San Luis 75,73% y San Vicente 71,97% conforme a tabla N°1.

Lo que quiere decir que los tres centros de salud cumplen la mayoría de las exigencias de las dimensiones de calidad, de acuerdo a los instrumentos y herramientas utilizadas a lo largo de la investigación, conforme los resultados de las encuestas realizadas tanto a pacientes como al personal médico.

## **Capitulo V. MARCO PROPOSITIVO**

### **16. Introducción**

La Calidad engloba muchas características que deben de ser medibles a través de parámetros estandarizados para lo cual es importante apoyarse de los estándares de la calidad misma, además es algo que se puede modificar con el apoyo de las estructuras involucradas en ella.

Dados los resultados de la evaluación según las dimensiones de calidad se pretende a través de esta propuesta mejorar y garantizar la calidad de la atención de los centros de salud de primer nivel San Sebastián, San Luis y San Vicente de la Fundación Kolping, siendo esta factible y de corto plazo para que la percepción del usuario mejore al recibir la atención y también el personal se sienta motivado y mejoren sus capacidades como profesionales.

Dada las dimensiones de calidad nos podemos dar cuenta, que no solo basta con cumplir ciertos parámetros para definir si se brinda o no atención de calidad, sino también la necesidad de mejorar y proponer niveles cada vez mayores para la evaluación, de esta manera poder garantizar la calidad, para mantenerla y mejorarla a lo largo del tiempo de existencia de los centros de salud.

Es justamente en esta sección que se propone algunas maneras de mantener y garantizar la calidad, en el servicio de atención a la salud que permitirá a los centros de salud mejorar cada vez más y más sus estándares de calidad, ofreciendo un mejor servicio y en consecuencia satisfacer más al paciente cuando este acuda al centro de salud.

### **17. Propuesta: ¿Cómo Garantizar Calidad en el servicio de atención a la salud?**

Fundamentalmente, la garantía de calidad es el conjunto de actividades que se llevan a cabo para fijar normas, vigilar y mejorar el desempeño de tal manera que la atención prestada sea lo más eficaz y segura posible.

Para garantizar la calidad y la mejora de la calidad en el servicio de atención a la salud, se deben tomar aspectos que no son nuevos, pero lo esencial está en utilizar mecanismos tiendan a garantizar la mejora continua, aquello se basa principalmente en ciertos principios y procesos, que se los propone de la siguiente manera:

<b>MARCO LOGICO 2016 - 2017</b>			
<b>OBJETIVOS</b>	<b>INDICADORES</b>	<b>FUENTES DE VERIFICACION</b>	<b>SUPUESTOS</b>
<b>FIN:</b>			
Garantizar la calidad en el servicio de atención a la salud de los centros de salud de la fundación Kolping			
<b>PROPOSITO:</b>			
Mejorar el Nivel de Calidad en los centros de salud de Kolping, con la continua satisfacción de las necesidades y expectativas de los pacientes y contribuir a la mejora de la competencia profesional del personal de los centros de salud.	La tasa de crecimiento de pacientes, ingresos en los centros de salud se incrementa en un 25% en el lapso de 1 año.	Estadísticas institucionales	El Ministerio de salud a través de las políticas en salud, aprueba el manual para la implementación de los ciclos de mejoramiento de la calidad de atención para centros de salud de primer nivel.

CALIDAD EN EL SERVICIO DE ATENCIÓN A LA SALUD EN LOS CENTROS SAN SEBASTIAN, SAN LUIS Y SAN VICENTE DE LA FUNDACIÓN KOLPING

<b>COMPONENTES:</b>			
a.- La calidad se orienta hacia la satisfacción de las necesidades y expectativas del paciente y de la comunidad a la que sirve	El primer año se realiza la refacción a todas las áreas y servicios de los centros médicos para brindar a los pacientes comodidad y calidad en el servicio logrando mayores niveles de satisfacción en usuarios. El segundo año se realiza mantenimiento a la infraestructura de los Centros y la compra de equipamiento que respalden los procesos clínicos, el tercer año se hace mantenimientos a todas las áreas de los centros y evaluación a los equipos.	Registros internos, del área administrativa, personal médico, registros de historial clínico, pruebas y evaluaciones de sondeo de opinión.	Los Centros de Salud cuentan con los recursos necesarios para las refacciones, mantenimientos y compra de equipos.
b.-La calidad se concentra en los sistemas y procesos de prestación de servicios.	En los primeros seis meses, se tendrá identificado el 80% de las falencias y problemas que afectan a la calidad del servicio, en un año se implementan mecanismos de solución y en 1 año y medio, se busca mantener el nivel de calidad y garantizar la mejora continua.	Documento Interno de verificación y gestión de calidad.	El personal de salud define los lineamientos para garantizar la calidad en el servicio de atención a la salud
c.-La calidad utiliza información para analizar los procesos de prestación de servicios.	En los 3 años, más del 70% del personal de los Centros Médicos reciben cursos de actualización de conocimientos para mejorar su desempeño laboral.	Formularios de evaluación antes del curso Formularios de evaluación durante el curso Formularios de evaluación después del curso. Fotografías. Lista de participantes.	Existe compromiso de los involucrados para mejorar su servicio.
d.- La calidad alienta un enfoque de trabajo en equipo para la solución de problemas y la mejora de la calidad.	En el periodo de un año el 80% del personal tanto médico como administrativo se siente comprometido y colabora en la solución de problemas para la mejora de calidad.	Planillas de personal, manuales de procesos, de declaración de compromisos.	El Manual de Procedimientos es una guía clara y específica que garantiza la óptima operación y desarrollo de las diferentes actividades de los centros de Salud.
<b>ACTIVIDADES:</b>			
a.1 El equipo de salud tiene que trabajar con la población para satisfacer las demandas y promover la aceptación de los servicios preventivos necesarios.			
a.2 Realizar pruebas piloto a los pacientes regulares y tomar en cuenta su opinión.			

CALIDAD EN EL SERVICIO DE ATENCIÓN A LA SALUD EN LOS CENTROS SAN SEBASTIAN, SAN LUIS Y SAN VICENTE DE LA FUNDACIÓN KOLPING

a.3 Seleccionar indicadores con referencia a pacientes.			
a.4 Eliminar la barreras de acceso al servicio de atención a la salud.			
a.5 Revisar y supervisar la cobertura que tienen los centros de salud.			
a.6 Verificar todas las falencias de infraestructura, de tipo logístico, material e insumos necesarios para la atención.			
a.7 Verificar las deficiencias de personal y equipos.			
b.1 Definir problemas de tipo administrativo y de personal, determinando causas y proponer solución.			
b.2 Realizar tareas y actividades de acuerdo a normas aplicadas al área.			
b.3 Controlar y verificar, el tiempo de atención al usuario.			
b.4 incluir algunos servicios en el marco de lo autorizado para los centros de salud de primer nivel.			
c.1 Evaluar atenciones al paciente, mediante sondeo de opinión.			
c.2 Asignar revisión y atención a buzón de sugerencias y reclamos de manera constante.			
c.3 Monitorear tiempos en consulta y en tiempos de espera.			
d.1 Elaborar manuales de procedimientos para las diferentes áreas, facilitando al personal su desempeño.			
d.2 Otorgar al personal los insumos necesarios para brindar atención, además del espacio físico adecuado para llevar a cabo sus actividades.			
d.3 Promover al personal, mediante incentivos, material, bonos, incrementos salariales.			
d.4 Capacitar al personal, cursos, talleres, seminarios con cierta periodicidad.			
d.5 Fortalecer los mecanismos de comunicación interna, personal, administración, direcciones e interpersonal (pacientes/usuarios).			

PRESUPUESTO Y  
CRONOGRAMA

## Capítulo VI. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### 18. Conclusiones

De acuerdo a los parámetros de calidad, las dimensiones establecidas para la evaluación de calidad de los centros de salud San Sebastián, San Luis y San Vicente, se concluye que:

- Para los tres casos de manera general, en la evaluación global, considerando las seis dimensiones de calidad para la evaluación, tienen una calificación satisfactoria.
- Si bien se tienen resultados satisfactorios en la evaluación, los centros de salud San Luis y San Vicente muestran un porcentaje menor a diferencia del centro de salud San Sebastián.
- Sin embargo, es preciso mencionar que también en los tres casos, las deficiencias observadas se encuentran en la primera dimensión, “Competencia Profesional” debido a la percepción del personal encuestado que asegura en su mayoría que los centros de salud no contribuyen a su desempeño profesional con capacitaciones.
- El centro de salud San Vicente tiene el más bajo nivel de porcentaje con respecto a la dimensión competencia profesional porque de acuerdo a la percepción del personal de salud el centro no contribuye en su capacitación profesional, además la mayoría de ellos no tiene conocimiento en proceso de derivaciones.
- El nivel de satisfacción del usuario/paciente en los tres casos, es valorado positivamente, obteniendo un resultado satisfactorio. Los pacientes aseguran que la atención en los centros de salud es buena en cuanto a acceso, satisfacción del cliente, eficiencia, continuidad, etc.
- Sin embargo, en las dimensiones de eficiencia y satisfacción del cliente, tanto personal como usuario considera que le hacen falta ciertos insumos a los centros, principalmente en los centros San Sebastián y San Luis, como equipos, especialidades y hasta más horas de atención.



## **19. Recomendaciones**

Si bien aún no se cuenta con un manual para la implementación de los ciclos de mejoramiento de la calidad de atención para centros de salud de primer nivel, se debe considerar los distintos aspectos de la evaluación para mejorar en la atención, para brindar una atención de calidad y garantizarla.

A través de la propuesta del presente trabajo, buscar mecanismos de implementación de pasos para la mejora continua en el servicio, no solamente sosteniendo el nivel de calidad sino superándolo cada vez más.

Se debe incurrir siempre en evaluaciones y monitoreo constantes, para determinar las deficiencias y buscar siempre la satisfacción del usuario, atender sus peticiones, sus reclamos, sugerencias, como parámetros de medición en cuanto a evaluación.

Existen sugerencias de usuarios que deben ser tomadas en cuenta para la mejora en el servicio, como la implementación de nuevas áreas, especialidades, equipos especializados, mejoras en infraestructura, mayor comodidad en la sala de espera, información explícita y clara (en cuanto al alcance de los servicios de los tres centros), más horas de atención, etc., que al momento de evaluar incide en la percepción que tienen los usuarios y sobre todo se incrementaría su nivel de satisfacción.

Al tratarse de centros de salud de primer nivel, y de acuerdo a las características establecidas por el sistema de salud en Bolivia, se debe hacer conocer a la población detalladamente los servicios con los que cuentan, para conocer las limitaciones al momento de atenderse y no generar descontento por parte de la población al acudir a los centros de salud.

La buena condición física y mental del ser humano contribuye a su desarrollo y además con su mano de obra se contribuye al crecimiento de un país, desempeñando sin dificultad sus actividades, por tanto el servicio de atención a

la salud es fundamental para garantizar esta estabilidad física de los pacientes y/o usuarios, por tanto todos los centros de salud están en la obligación de ofrecer un buen servicio y de calidad.

El personal médico de los centros de salud, es el que realiza las funciones principales al momento de atender a un paciente, por tanto necesita todos los insumos necesarios para llevar a cabo sus funciones, no con objeto de cumplir con un trabajo nada más, sino llegar a sensibilizarse por la gente que necesita de sus servicios.

Si bien Bolivia es un país en desarrollo es importante enfocarse en la capacitación del personal médico de acuerdo a los avances tecnológicos y a la investigación, por tanto los centros de salud no solo deben contratar personal sino también capacitarlos para mejorar su atención y garantizar la calidad en esa atención.

Por último también para garantizar esa calidad que cualquier establecimiento busca, se debe tomar en cuenta los aspectos descritos en el Marco Lógico propuesto; que pueden ser utilizados como herramientas para desarrollar un plan de garantía de calidad, para los tres centros de salud.

## **Bibliografía**

American Society for Quality Control - USA.

Aparicio Padilla, C. (2010). Calidad de la atención percibida por los usuarios y el personal de salud del policlínico Sucre de la Caja Nacional de Salud.

Barro, R. J. (1996). Determinants of economic growth: a cross-country empirical study (No. w5698). National Bureau of Economic Research.

Bolivia, E.P. Ministerio de Salud y Deportes. (2009) Manual para la Implementación de los Ciclos de Mejoramiento de la Calidad de Atención en Servicios de Segundo y Tercer Nivel de Atención.

Bolivia, E.P. Ministerio de Salud y Deportes. (2008) Comisión Nacional de Calidad en Salud y Auditoría.

Bolivia, E.P. Ministerio de Salud y Deportes (2008). Bases para la Organización del Proyecto Nacional de Calidad en Salud – PRONACS.

Cid, C. & Prieto, A. L. (2010). *Análisis del sector salud de Bolivia*. Inter-American Development Bank (Banco Interamericano de Desarrollo).

DiPrete, L., Miller, L., Rafeh, N., & Hatzell, T. (1994). Garantía de calidad de la atención de salud en los países en desarrollo. *QA Proyecto Garantía de Calidad. Serie Perfeccionamiento de la Metodología de Garantía de Calidad. USAID*.

Donabedian, A., (1980) Explorations in Quality Assessment and Monitoring, Ann Arbor, MI: Health Administration Press, 5-6.

Institute of Medicine de la National Academy of Sciences – USA.

La Paz-Bolivia, (2013). Norma Nacional de Caracterización de Establecimientos de Salud de Primer Nivel 2013.

Morales R. A. (2010). Apuntes sobre Desarrollo económico.

Naciones Unidas. (2015). Objetivos de desarrollo del Milenio: Informe de 2015.  
United Nations Publications.

Sampieri, R. H., Collado, C. F., & Lucio, P. B. (1996). Metodología de la  
investigación. *Edición McGraw-Hill*.

Apartados:

Ruelas, E. & Frenk, J. (1989). Framework for the Analysis of Quality in Transition:  
The Case of Mexico,” Australian Clinical Review.

Palmer, H. (1983). Ambulatory Health Care Evaluation Principles and Practice,  
Chicago: American Hospital Association.

Berwick, D. (1991). Improving Health Care Quality, Boston: Institute for  
Healthcare Improvement.

Field, M.J. & Lohr, K N. (1990) Clinical Practice Guidelines – Directions for a New  
Program. Institute of Medicine. National Academy Press Washington D.C.

## **Anexos**

### **CUESTIONARIO PACIENTE**

**RESPONDA LAS SIGUIENTES PREGUNTAS SERIA Y SINCERAMENTE, LE AGRADECEMOS DE ANTEMANO.**

#### **I. ACCESO A LO SERVICIOS**

- 1) ¿Siempre que acudió a este centro de salud fue atendido?  
**SI NO**
- 2) ¿Está de acuerdo con los horarios de atención del centro de salud?  
**SI NO**
- 3) ¿El precio de la ficha es para usted...?  
**POCO ACCESIBLE ACCESIBLE MUY ACCESIBLE**
- 4) ¿Adquirió la ficha con facilidad?  
**SI NO**
- 5) ¿El tiempo de espera para ser atendido es de...?  
**SI NO**

#### **II. EFICACIA**

- 6) ¿El médico atendió su necesidad principal al acudir a consulta?  
**SI NO**
- 7) ¿El médico le realizó un examen físico completo y minucioso por el cual acudió al centro de salud?  
**SI NO**
- 8) ¿Comprendió la explicación que le brindó sobre su problema de salud o resultado de su atención?  
**SI NO**

9) ¿La atención en caja que usted recibió fue rápida, con respeto y amabilidad?

**SI**            **NO**

10) ¿Le atendieron con rapidez, respeto y amabilidad en farmacia?

**SI**            **NO**

11) ¿Los consultorios contaron con equipos disponibles y materiales necesarios cuando usted recibió la atención?

**SI**            **NO**

### **III. SATISFACCIÓN DEL CLIENTE**

12) ¿El personal es amable las veces que usted acude al centro de salud?

**SI**            **NO**

13) ¿El personal de información le orientó y explicó sobre los pasos o trámites para la atención en consulta externa de manera...?

**SI**            **NO**

14) ¿Su atención se realizó respetando el número de fichas y el orden de llegada?,

**SI**            **NO**

15) ¿El médico que le atendió le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud?

**SI**            **NO**

16) ¿El médico que le atendió le inspiró confianza?

**SI**            **NO**

17) ¿El médico que le atendió mostró interés en solucionar su problema de salud?

**SI NO**

18) ¿Se respetó su privacidad durante su atención en el consultorio?

**SI NO**

19) ¿Qué considera Ud. que hace falta en el centro de salud?

**NADA MEDICOS, ENFERMERAS EQUIPOS ESPECIALIDADES  
CONSULTORIOS MÁS HORAS DE ATENCION  
OTRO:.....**

20) ¿De acuerdo al servicio que recibió, pagaría más, menos o igual?

**MAS MENOS IGUAL**

#### **IV. CONTINUIDAD**

21) ¿Con que frecuencia asiste al centro en el periodo de un mes?

**1 2 3 4 5 6**

22) ¿Cuenta con registro y disponibilidad de su historial clínico?

**SI NO**

23) ¿Recomendaría el centro de salud a sus familiares, amigos, etc.?

**SI NO**

## **V. COMODIDADES**

24) ¿Encontró usted que todas las áreas (pasillos, baños, consultorios, etc.) del centro de salud por donde circula están limpias y en buen funcionamiento?

**SI**                      **NO**

25) ¿Para Ud. es cómoda la sala de espera?

**SI**                      **NO**

26) ¿Los carteles, letreros, flechas, etc., le parecen adecuados para desplazarse con facilidad en el centro de salud?

**SI**                      **NO**



## CUESTIONARIO PERSONAL MEDICO

**RESPONDA LAS SIGUIENTES PREGUNTAS SERIA Y SINCERAMENTE, LE AGRADECEMOS DE ANTEMANO**

### **I. COMPETENCIA PROFESIONAL**

1) ¿Hay algún grupo de pacientes con los cuales Ud. no se siente cómodo interactuando?

**SI NO**

2) ¿Conoce Ud. los procedimientos para realizar derivaciones de paciente?

**SI NO**

3) ¿Facilita y asiste a los pacientes cuando deben ser derivados a otro centro de salud?

**SI NO**

4) ¿Usted utiliza guías y recomendaciones nacionales para brindar atención médica?

**SI NO**

5) ¿En su percepción, el centro de salud ha contribuido en su capacitación para mejorar en sus actividades como profesional médico, con talleres, cursos, seminarios, charlas, etc.?

**SI NO**

### **II. EFICACIA**

6) ¿Cuenta con suficiente tiempo para la atención de sus pacientes?

**SI NO**

7) ¿En cuánto tiempo aproximadamente atiende a un paciente en un día normal? (Minutos)

**15                    20                    30                    OTRO.....**

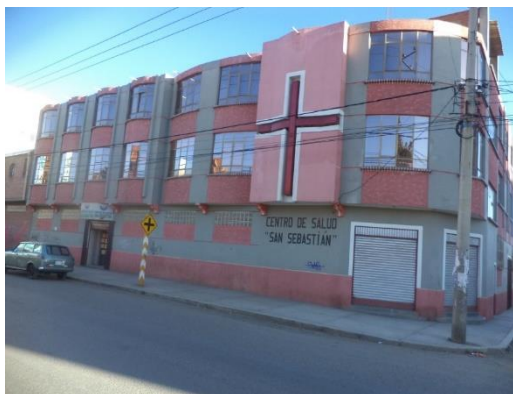
8) ¿Qué considera usted que le hace falta al centro de salud para una mejor atención?

<b>INSTRUMENTOS MÉDICOS</b>	<b>INSUMOS DE OFICINA</b>
<b>PERSONAL DEPENDIENTE</b>	<b>ESPACIO FÍSICO</b>
<b>EQUIPOS ESPECIALIZADOS</b>	<b>OTROS.....</b>

9) ¿Cumple usted otras funciones, que sean ajenas al cargo que ocupa en el centro de salud?

**SI                    NO**

CALIDAD EN EL SERVICIO DE ATENCIÓN A LA SALUD EN LOS CENTROS SAN SEBASTIAN, SAN LUIS Y SAN VICENTE DE LA FUNDACIÓN KOLPING



**SAN SEBASTIAN**



**SAN LUIS**



**SAN VICENTE**

