



UNIVERSIDAD ANDINA SIMÓN BOLÍVAR
SEDE CENTRAL
Sucre – Bolivia

PROGRAMA DE DIPLOMADO EN
“DIRECCIÓN Y GERENCIA HOSPITALARIA”

DETERMINACIÓN DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN EN EL
SERVICIO DE HEMODIÁLISIS DEL HOSPITAL DE II NIVEL
DEL MUNICIPIO DE YAPACANÍ DEL 15 AL 30 DE AGOSTO
DEL 2019

Monografía presentada para
optar al Diplomado en
“Dirección y Gerencia
Hospitalaria”

ESTUDIANTE: SOFÍA CAROLA SOSA GUZMÁN

Santa Cruz – Bolivia

2020

RESUMEN

La calidad de la atención en los servicios de salud señala que es un tema de debate a nivel nacional e internacional ya sea en sistema público o privado al existir diversos enfoques para su medición, llegando a ser de gran importancia y es cada vez mayor por la alta demanda en salud que tiene nuestro país, teniendo a disposición una red de Hospitales Públicos, y tiene como política el brindar un servicio de calidad para garantizar la calidad de vida de los ciudadanos; por esta razón se decidió realizar este análisis e investigación, siguiendo diferentes conceptos de otras investigaciones como la de Dennis, Williams, Giangreco&Cloninger, (1994) Calidad de vida como contexto para la planificación y evaluación de servicios para personas con discapacidad. Siglo cero y de Gil-Roales, J. (2004). Psicología de la salud: Aproximación histórica conceptual y aplicaciones. Madrid: Pirámide. Gómez-Vela M. &Sabeth, E. (2002). Calidad de vida. Evolución del concepto y su influencia en la investigación y la práctica. Extraído el 14 de febrero, 2007.

El objetivo del estudio es determinar si existe calidad en la atención al paciente en el Servicio de Hemodiálisis del Hospital de II Nivel de Yapacaní viendo también el nivel de satisfacción por parte de los mismos con respecto a la atención y calidad brindada en dicho servicio. La muestra fue de 12 pacientes llegando a ser el 100 % de pacientes del servicio.

Se ha utilizado encuestas propias en base a modelos estándares (SERVQUAL), la recopilación de datos se realizó en el Servicio de Hemodiálisis.

Se espera determinar el grado de calidad en la atención al paciente recibido por parte del Servicio de Hemodiálisis tomando algunos datos de las investigaciones de Donabedian A. Evaluación de la calidad de la atención médica. Publicación Científica N.534. OPS. 1992; Mora canales, j y otros. Satisfacción del paciente en hemodiálisis. Revista de la sociedad española de nefrología. issn 1139-1375, vol. 8, nº. 2, 2005, pags. 90-96.

Se propone como parte de solución a corto plazo realizar una evaluación de las falencias que se presentan en el Servicio de Hemodiálisis, desarrollar indicadores de desempeño y capacitar a todo el personal entre otros.

Palabras clave: Calidad de servicio, salud, pediatría, satisfacción.

ÍNDICE DE CONTENIDO

| | |
|--|-----------|
| CAPÍTULO I..... | 2 |
| 1 INTRODUCCIÓN..... | 2 |
| 1.1 Planteamiento del problema | 3 |
| 1.2 Formulación del problema..... | 4 |
| 1.3 Justificación y uso de los resultados..... | 4 |
| 1.4 Objetivos de Investigación | 5 |
| 1.4.1 Objetivo general | 5 |
| 1.4.2 Objetivos específicos..... | 5 |
| CAPÍTULO II | 7 |
| 2 MARCO TEÓRICO..... | 7 |
| 2.1 ANTECEDENTES | 7 |
| 2.2 Marco teórico conceptual | 7 |
| 2.3 Marco contextual | 9 |
| 2.4 Hipótesis..... | 10 |
| CAPÍTULO III..... | 12 |
| 3 DISEÑO METODOLÓGICO..... | 12 |
| 3.1 Enfoque de la Investigación | 12 |
| 3.2 Alcance de la Investigación..... | 12 |
| 3.3 Tipo de estudio | 12 |
| 3.4 Universo o población de estudio, selección y tamaño de muestra | 13 |
| 3.4.1 Universo o población de estudio | 13 |
| 3.4.2 Tamaño de muestra..... | 13 |
| 3.4.3 Unidad de estudio | 14 |
| 3.5 Variables..... | 14 |

| | | |
|--|---|-----------|
| 3.6 | Definición y operacionalización de variables..... | 14 |
| 3.7 | Criterios de inclusión y exclusión | 18 |
| 3.7.1 | Criterios de inclusión..... | 18 |
| 3.7.2 | Criterios de exclusión..... | 18 |
| 3.8 | Procedimientos para la recolección de información, fuentes, métodos y técnicas, instrumentos a utilizar | 18 |
| 3.9 | Fijación de límites: espacio y tiempo | 18 |
| 3.10 | Plan de análisis de los datos | 19 |
| 3.11 | Procedimientos que garantizan aspectos éticos en la investigación..... | 19 |
| CAPÍTULO IV | | 21 |
| 4 | RESULTADOS..... | 21 |
| 4.1 | Resultados descriptivos | 21 |
| 4.2 | Discusión | 28 |
| 4.3 | Conclusiones | 29 |
| 4.4 | Recomendaciones..... | 29 |
| 4.5 | CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES | 30 |
| REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS..... | | 32 |
| ANEXOS..... | | 34 |

ÍNDICE DE FIGURAS

| | |
|--|----|
| Figura 1: Trato al paciente | 21 |
| Figura 2: Confianza y seguridad durante los procedimientos..... | 21 |
| Figura 3: Cumplimiento de expectativas durante el procedimiento..... | 22 |
| Figura 4: EXPLICACIÓN DEL PROCEDIMIENTO DE FORMA SENCILLA | 22 |
| Figura 5: Profesional correctamente uniformado..... | 23 |
| Figura 6: Recibió educación sobre los cuidados en casa | 23 |
| Figura 7: Horario de atención apropiado | 24 |
| Figura 8: Respeto por las creencias en relación al procedimiento | 24 |
| Figura 9: Tiempo de espera para ser atendido | 25 |
| Figura 10: Comodidad en los ambientes..... | 25 |
| Figura 11: Correcta limpieza de la institución | 26 |
| Figura 12: Respeto por la privacidad | 26 |
| Figura 13: Satisfacción por la atención recibida..... | 27 |
| Figura 14: Calificación por la atención recibida..... | 27 |

CAPÍTULO I

CAPÍTULO I

1 INTRODUCCIÓN

La calidad de servicio a nivel de salud es motivo de preocupación a nivel nacional debido al servicio que los distintos pacientes perciben en el Hospital de II Nivel, esta situación es motivo por el cual se tiene que realizar una investigación sobre la calidad de atención que se llega a brindar a las pacientes en el Servicio de Hemodiálisis.

La definición de calidad en el cuidado de la salud reúne aspectos adicionales a la calidad técnica de los procedimientos diagnósticos y terapéuticos, reuniendo habilidades de la manera de responder preguntas a los pacientes de forma rápida y entendible, o fomentar los procedimientos médicos de tal forma que no atemoricen a los pacientes al momento de recibir la noticia sobre su estado de salud actual.

Por esta razón es que el tema de la calidad de servicio a nivel salud ha ido tomando importancia a nivel de las distintas instituciones de salud, ya sea pública o privada, uno de los principios rectores de la política sectorial es la calidad de la atención a la salud, considerándolo como un derecho de cada ciudadano, se hace referencia como eje central de la atención, la satisfacción de los usuarios.

Según la investigación “Nivel De Satisfacción Del Usuario En El Servicio De Hemodiálisis Del Instituto Del Riñón – Chiclayo, Octubre- Diciembre 2010” Lic. María Daisy Espinal Malaver, Lic. Lucy Angelica Mundaca Pérez, Dr. Joel Henry Gonzales Ayasta, Od. Marcos Ruiz Coba, menciona que la evaluación de la satisfacción de los pacientes permite por un lado identificar aquellas áreas deficitarias desde el punto de vista del paciente y por otra parte nos sirve para evaluar los resultados de los cuidados, ya que las necesidades del paciente son el eje sobre el que se articulan las prestaciones asistenciales.

Por lo que en la actualidad la satisfacción de los usuarios es utilizada como puente para realizar evaluaciones por medio de las intervenciones donde toman participación los médicos y servicios sanitarios, pues esta evaluación brinda información acerca de la calidad percibida por los clientes en calidad de estructura, procesos y resultados obtenidos. Se dificulta dar una definición en base a lo que significa *calidad*, hay que considerar que las dimensiones que toman en cuenta los usuarios para dar una definición

exacta o aproximada a la realidad de la misma; se centra en la eficiencia, accesibilidad, relaciones interpersonales, seguimiento y comodidad ofrecida en el establecimiento de su agrado.

Si se hace una comparación con base a investigaciones como la de Roldan P. Vargas CR y col. Evaluación de la calidad en la atención en salud. Colombia Médica Vol. 32 N° 1, 2000, se puede comparar que existe una realidad muy parecida con respecto a los hospitales pertenecientes al sector público; puesto, que pese al esfuerzo que estos hacen para tratar de brindar un servicio de calidad, muchos de los usuarios se siguen manteniendo en su misma posición de insatisfacción y queja por la atención percibida al momento de visitar alguno de estos establecimientos.

Se hace referencia en el Servicio de Hemodiálisis, que uno de los problemas identificados es el malestar que expresan los pacientes por la atención recibida en dicho servicio. Se pudo constatar que existen momentos que se caracterizan por malas relaciones interpersonales, falta de recursos asistenciales y administrativos, así como largas esperas al momento de recibir atención del médico, causando dudas al paciente.

Con base a esta problemática se planteó la idea de llevar a cabo un estudio evaluativo de la calidad de atención en uno de los servicios del Hospital que es el Servicio de Hemodiálisis, donde se tuvo como objetivo usar la técnica de la encuesta dirigida a los pacientes que son atendidos en dicho servicio del Hospital de II Nivel de Yapacaní.

1.1 Planteamiento del problema

La preocupación por ofrecer servicios de calidad por parte del Sistema de salud ha tomado importancia en los últimos años. Sin embargo, la calidad de servicio ha sido estudiada ampliamente en las investigaciones de gerencia y mercadotecnia y no existe consenso en la forma como esta se debe operar y medir. Sin embargo, la calidad como pilar fundamental de los servicios de Salud modernos es un proceso dinámico, por lo que la mejora de la calidad debe estar inmersa en la organización como política de salud que le permita introducir a nuevas intervenciones que procuran mejorar la calidad de atención de sus pacientes. Hoy en día, existe una imperiosa necesidad de cumplir con las normativas que regulan las prestaciones de salud cuyo objetivo es tendiente al aseguramiento de una atención oportuna, resolutive; entregando un trato digno a los

pacientes y a su familia, logrando que la calidad se convierta en parte integral y sostenible del Sistema de salud.

Yapacaní cuenta con dos Hospitales, donde uno de ellos está catalogado como segundo nivel de atención que brinda servicios de salud integral, de los cuales uno de ellos es el Servicio de Hemodiálisis, dentro de los estamentos de la promoción, prevención, curación y rehabilitación, profesionales altamente capacitados, preocupados continuamente por brindar servicios de alta calidad a sus pacientes. Sin embargo, actualmente, se enfrenta a la falta de información respecto a la evaluación de la calidad percibida por los pacientes. Si bien cuenta al igual que muchas organizaciones con buzones de sugerencias, ubicada al ingreso del hospital, los mismos no cumplen su función, no existe un instrumento diseñado para recoger la información que permita conocer las sugerencias de los pacientes.

Hoy en día los nuevos enfoques de Gerencia en Salud, se basan en el paciente, muestran que además de ofrecer alta calidad significa no solamente corresponder a las expectativas de los pacientes, es decir se debe ir más allá de lo que se considera un estándar mínimo o básico de calidad.

1.2 Formulación del problema

¿Cuál será la calidad de atención en el Servicio de Hemodiálisis brindada a los pacientes de dicho servicio, desde el 15 al 30 de agosto 2019?

1.3 Justificación y uso de los resultados

El desarrollo alcanzado por las ciencias médicas en la actualidad y la necesidad de evaluar la calidad de los procesos asistenciales que se brindan en salud, han hecho necesario retomar el concepto de satisfacción, como uno de los indicadores de excelencia en la prestación de los servicios. La satisfacción del paciente, es un elemento fundamental en la evaluación de los servicios de salud, aspecto que hoy en día se ha convertido en un pilar fundamental para la administración en salud. El Hospital de II Nivel de Yapacaní, tiene 14 años desde su creación, brindando servicios de salud donde uno de ellos es el Servicio de Hemodiálisis que tiene 4 años desde su implementación en dicho hospital; desde hace algunos años, ha existido una preocupación creciente en las Direcciones de salud, por determinar cuál es la percepción del paciente acerca de la calidad de los servicios que tiene el hospital. Sin embargo, desde su creación a la fecha, no se ha

realizado ningún estudio de la evaluación de percepción de la calidad de los pacientes, respecto a los servicios que presta el servicio de Hemodiálisis, tampoco cuenta, con un instrumento validado para este fin. Frente a las Leyes y normativas del aseguramiento de la calidad en los servicios de salud, nos lleva a poner más énfasis en la evaluación sobre la calidad del servicio de salud ofertado a los pacientes, para conocer su percepción respecto a los servicios que recibe y tomar acciones de mejora continua para la satisfacción plena de los mismos, optimizar los resultados y mejorar la calidad de atención día a día y llegar a la excelencia. Por todo lo expuesto líneas arriba, se ha visto la necesidad de realizar un estudio de investigación en el Servicio de Hemodiálisis, durante el lapso de 15 días, desde el 15 al 30 de Agosto del 2019, para que a partir de los resultados obtenidos, estos contribuyan al establecimiento de estrategias de mejora continua en calidad de los diferentes servicios que brinda, para asegurar en un futuro, de ser una institución exitosa cumpliendo las normativas que rigen la gestión de calidad de los servicios de salud en el país.

1.4 Objetivos de Investigación

1.4.1 Objetivo general

Determinar la calidad percibida de la atención en el Servicio de Hemodiálisis del Hospital de II Nivel de Yapacaní por parte de los pacientes, del 15 al 30 de agosto del 2019.

1.4.2 Objetivos específicos

- Identificar las características de los pacientes en estudio en cuanto a (Género, edad, ocupación y grado de instrucción).
- Describir la opinión de los (as) pacientes con relación a las dimensiones respecto a la percepción de la calidad de la atención en el Servicio de Hemodiálisis.
- Diseñar una Encuesta, como instrumento para la evaluación de la calidad percibida por los pacientes a través del uso de dicha encuesta (tomando parámetros de SERVQUAL modificada), para establecer procesos de mejoramiento continuo.

CAPÍTULO II

CAPÍTULO II

2 MARCO TEÓRICO

2.1 ANTECEDENTES

Como antecedente se tiene que El estudio realizado por Cerro López P, Matani- Chugani V y Santos Ruiz AC titulado: “¿Qué opinan los pacientes de diálisis del Hospital Universitario Ntra. Sra. de la Candelaria sobre los servicios recibidos? Valoración de la calidad percibida. Marzo-Abril 2008” estos estudios nos hacen más que demostrar la importancia que van tomando en las instituciones la satisfacción de sus pacientes para medir la calidad de atención.

Nosotros queremos demostrar la importancia que tiene brindar una Calidad de Atención en el Servicio de Hemodiálisis hacia sus pacientes para darles una mejor calidad de vida, donde el estudio fue realizado entre el 15 al 30 de agosto del 2019; La evaluación mediante las encuestas permite por un lado identificar las causales del problema para no brindar una atención de calidad desde el punto de vista del paciente y por otra parte nos sirve para evaluar los resultados del servicio, ya que las necesidades del paciente son el eje sobre el que se articulan las prestaciones al paciente, estos estudios nos ayudaran a analizar la importancia que van tomando en las instituciones la satisfacción de sus pacientes.

2.2 Marco teórico conceptual

La calidad de los servicios de salud consiste en la aplicación de la ciencia y tecnología en una forma que maximice sus beneficios para la salud sin aumentar en forma proporcional sus riesgos, en la calidad humana se describe las siguientes características.

- Respeto a los derechos humanos
- Información completa, veraz, oportuna y entendida por el usuario
- Interés manifiesto por la persona
- Amabilidad, trato cordial y calidez en la atención.

Se considera calidad en la atención de salud, al conjunto de características técnicas, científicas, materiales y humanas que debe reunir el cuidado de la salud de las personas, a fin de asegurar el mayor número posible de años de vida saludable, a un costo social económicamente válido, tanto para el sistema como para la población.

La satisfacción es un fenómeno que está determinado por los hábitos culturales de los diferentes grupos sociales, por lo tanto, la definición de satisfacción varía según el contexto social el concepto de satisfacción se basa en la diferencia entre las expectativas del paciente y la percepción de los servicios que ha recibido. Para lograr la satisfacción del usuario se debe tener en cuenta lo siguiente:

En la investigación de Dennis, Williams, Giangreco&Cloninger, (1994) Calidad de vida como contexto para la planificación y evaluación de servicios para personas con discapacidad. Siglo cero, la evaluación del concepto presenta dos tipos de enfoques: Enfoques cuantitativos, cuyo propósito es operacionalizar la Calidad de Vida, que para ello, han estudiado diferentes indicadores: Sociales, Psicológicos y Ecológicos y, Enfoques cualitativos que adoptan una postura de escucha a la persona mientras relata sus experiencias, desafíos y problemas y cómo los servicios sociales pueden apoyarles eficazmente.

- Identificar las principales determinantes de calidad
- Manejar las expectativas del usuario solicitando su opinión
- Ganar la confianza del paciente
- Instruir al paciente
- Crear sistemas de apoyo confiables
- Ofrecer lo mejor que se tenga disponible
- Manejar las quejas lo más pronto y lo mejor posible

Calidad de servicio: Es el cumplimiento de un servicio en satisfacer las necesidades y deseos de los clientes; esta se puede medir desde distintos enfoques, siendo desde el punto de vista del usuario el más reconocido.

Empatía: Es la habilidad de poder identificar, comprender y compartir los sentimientos y emociones de otra persona.

Hospital: Es una institución enfocada a la salud, se caracteriza por brindar servicios médicos como operaciones, terapias y es apta para la realización de estudios médicos. Los hospitales pueden clasificarse en públicos y privados.

Medicina: Es la ciencia que se encarga de la cura, prevención, análisis, evaluación y estudio de las enfermedades que perjudican a una sociedad.

Pacientes: Un paciente es una persona que asiste a un hospital para que pueda ser tratado o atendido; por razones de haber presentado alguna dolencia física.

Pediatría: Es una especialidad que pertenece a la carrera de medicina la cual se enfoca en el estudio y cuidado del niño, a través de la prevención y tratamiento de enfermedades.

Satisfacción: La satisfacción es una acción o sentimiento que se presenta cuando una persona llena todas sus expectativas con respecto a la percepción de un servicio recibido.

Servicio: El servicio es un bien intangible que puede determinar una sensación de satisfacción en los usuarios de un hospital.

Talento humano: El talento humano son los colaboradores de un hospital o empresa.

2.3 Marco contextual

El Servicio de Hemodiálisis del Hospital de II Nivel de Yapacaní es una institución, que brinda servicios en hemodiálisis a pacientes con Insuficiencia renal crónica, dicho Hospital está ubicado en el Kilómetro 6 La Altura del Municipio de Yapacaní de la ciudad de Santa Cruz. Actualmente el Servicio cuenta con 12 pacientes distribuidos en 2 turnos por día, la atención es de lunes a sábado de 07:00 am a 19:00 pm en la cual se cumple con especificaciones técnicas según normativas del Ministerio de Salud (Ministerio De Salud y Deportes, Dirección General De Servicios De Salud Programa Nacional De Salud Renal, Normas De Hemodiálisis 2005 y Ministerio de Salud y Deportes, Ley 1069 Mayo 2018).

Los pacientes asisten interdiarios a recibir su tratamiento de hemodiálisis, muchos de ellos vienen de diferentes Sectores y algunos municipios aledaños, el Servicio cuenta con 4 máquinas, la infraestructura actualmente cumple los requisitos necesarios según normativa, además cuenta con una planta de tratamiento de agua que tiene constante desinfección y mantenimiento de sus membranas para evitar reacciones pirógenas y adversas en la sesión de hemodiálisis.

La institución cuenta con normas orientadas a lograr el orden y la satisfacción del paciente, una de las cuales es la puntualidad, para cumplir con un servicio óptimo en hemodiálisis, asegurando cumplir con los estándares de Bioseguridad, en la que existe un horario establecido de la sesión de hemodiálisis (4 horas); seguido de un tiempo estricto para la limpieza y desinfección de equipos para asegurar un buen servicio para el siguiente

turno de hemodiálisis. Cuenta con profesionales capacitados: médicos, enfermeras, técnicos de máquinas, etc.

2.4 Hipótesis

Identificar las falencias que causan la insatisfacción de los pacientes a causa de la atención en el servicio de Hemodiálisis, con el objetivo de subsanar a corto plazo dicha problemática identificada por parte de los pacientes.

CAPÍTULO III

CAPÍTULO III

3 DISEÑO METODOLÓGICO

3.1 Enfoque de la Investigación

El método de esta investigación fue deductivo y su enfoque fue cuantitativo debido a que se utilizó la encuesta como medio para presentar y analizar el servicio. Se utilizó la encuesta con las preguntas correspondientes para poder determinar la calidad de atención a las expectativas del paciente donde se vio parámetros de sus expectativas y percepciones; un valor positivo en esta diferencia representa insatisfacción al ser las expectativas más grandes que lo que recibió en el servicio; mientras que un valor negativo representa satisfacción al ser la percepción mayor que las expectativas que tenía. Tomando en cuenta otras investigaciones como la de Arenas, M., Moreno, E., Reig, A., Millán, I., Egea, J., Amoedo, M., Gil, M., & Sirvent, E. (2004). Evaluación de la calidad de vida relacionada con la salud mediante las láminas Coop-Wonca en una población de hemodiálisis. *Nefrología*, 24, 470-479; donde también utilizaron encuestas para evaluar la calidad de vida de pacientes en hemodiálisis y ver que se puede usar como instrumento rutinario.

3.2 Alcance de la Investigación

La investigación tuvo un alcance descriptivo: ya que, se analizó la calidad del servicio en base a ciertos datos del modelo SERVQUAL, las cuales son aspectos tangibles, capacidad de respuesta, fiabilidad, seguridad y empatía. El uso de la estadística descriptiva mediante histogramas para presentar los resultados, logró que el problema pueda ser caracterizado de mejor manera; además la evaluación de cada dimensión ayudó a detectar las causas de no brindar la calidad en la atención al paciente.

Dichas teorías fueron analizadas de la investigación realizada por el Br. Reinaldo Ruiz Pinchi “Calidad de atención al cliente y el nivel de satisfacción del usuario externo en el Hospital ESSALUD II, Tarapoto, San Martín – 2016” teniendo en cuenta el método SERVQUAL.

3.3 Tipo de estudio

Es un estudio cuali – cuantitativo prospectivo, de corte transversal descriptivo.

3.4 Universo o población de estudio, selección y tamaño de muestra

3.4.1 Universo o población de estudio

Son todos los pacientes, 12 pacientes atendidos en el Servicio de Hemodiálisis

La población que conforma el objeto de estudio considerada en la investigación, distribuidos de la siguiente manera 12 pacientes que conforman los turnos 7 a 13 PM, 13 a 19 PM, estructurados en dos grupos.

Grupo I: Lunes, miércoles y viernes.

Grupo II: Martes, jueves, y sábado.

Los cuales constituyen el 100% de los pacientes del Servicio de Hemodiálisis del Hospital de II Nivel de Yapacaní.

Cuadro 1: Distribución de Pacientes por Ubicación y Turnos Adscritos en el Servicio de Hemodiálisis del Hospital de II Nivel de Yapacaní.

| TURNOS GRUPOS | 07:00 am – 13:00 pm G1 – G2 | 07:00 am – 13:00 pm G1 – G2 | TOTAL | % |
|---|--------------------------------|--------------------------------|-------|-------|
| SERVICIO DE HEMODIALISIS DEL HOSPITAL DE II NIVEL DE YAPACANI | 3 / 3 | 3 / 3 | 12 | 100 |
| TOTAL | 6 | 6 | 12 | 100 % |

3.4.2 Tamaño de muestra

El tamaño de la muestra seleccionada constituye el 100% del universo, la cual está conformada por 12 pacientes; siendo la población total de 12 pacientes.

Considerando el diseño de la investigación la muestra seleccionada corresponde a la muestra no probabilística de tipo sujetos voluntarios.

En este sentido, la selección de los pacientes es todos los que asisten al servicio con la finalidad de lograr las características especificadas en el planteamiento del problema.

Igualmente refieren que la muestra de sujetos voluntarios es aquella donde el investigador elabora conclusiones sobre especímenes que llegan a sus manos de manera casual. Ejemplo: Participantes voluntarios de estudios de monitoreo.

3.4.3 Unidad de estudio

12 pacientes que sufren de Insuficiencia renal crónica y que realizan su sesión de Dialisis en el Servicio de Hemodialisis del Hospital de II Nivel de Yaapacani.

3.5 Variables

Variable 1 Calidad de servicio.

Variable 2 Satisfacción del paciente.

3.6 Definición y operacionalización de variables

Definición de **variable**. Derivada del término en latín *variabilis*, **variable** es una palabra que representa a aquello que varía o que está sujeto a algún tipo de cambio. En otras palabras, una **variable** es un símbolo que permite identificar a un elemento no especificado dentro de un determinado grupo.

| VARIABLE | DEFINICION CONCEPTUAL | DEFINICION OPERACIONAL | DIMENSIONES | INDICADORES |
|---|---|---|--|---|
| CALIDAD DE ATENCIÓN EN EL SERVICIO DE HEMODIALISIS | <p>La Calidad de servicio Define la calidad del servicio como la diferencia entre las percepciones reales por parte de los clientes del servicio y las expectativas que sobre éste se habían formado previamente. De esta forma, un cliente valorará negativamente o positivamente la calidad de un servicio en el que las percepciones que ha obtenido sean inferiores o superiores a las expectativas que tenía. (Zeithaml A., Parasumarn, & Berry, 1988)</p> | <p>La calidad de servicio en la salud es el grado en que los medios deseables se utilizan para alcanzar las posibles mayores mejoras en la salud.</p> | <p>Fiabilidad</p> <p>Capacidad de respuesta</p> <p>Seguridad</p> <p>Empatía</p> <p>Elementos Tangibles</p> | <ul style="list-style-type: none"> ➤ Oportunidad de la atención de urgencias. ➤ Respeto al orden de llegada. ➤ Respeto a su privacidad de los pacientes. ➤ Equipos modernos. ➤ Precisión del Diagnóstico. ➤ Amabilidad. ➤ Cortesía. ➤ Tiempo de duración de la sesión. ➤ Información brindada completa oportuna y entendida por el paciente. ➤ Solución al problema del paciente. ➤ Generación de confianza. ➤ Ubicación apropiada del paciente en la sala de sesiones. ➤ Capacidad para entender al paciente. |

| | | | | |
|--|--|--|--|--|
| | | | | <ul style="list-style-type: none">➤ Amabilidad en el trato por parte del médico.➤ Claridad en orientaciones brindadas al usuario sobre su enfermedad, cuidados, tratamiento y uso de medicamentos.➤ Paciencia y comprensión.➤ Personal correctamente uniformado.➤ Materiales de comunicación: maquetas, catálogos y láminas.➤ Equipamiento.➤ Limpieza y orden de las instalaciones y elementos físicos.➤ Iluminación del ambiente |
|--|--|--|--|--|

| | | | | |
|---|---|--|-------------------------------|---|
| <p>SATISFACCIÓN DEL PACIENTE</p> | <p>Satisfacción del Paciente Refieren que la satisfacción del `paciente depende no solo de la calidad de los servicios sino también de sus expectativas. El paciente está satisfecho cuando los servicios cubren o exceden sus expectativas. Si las expectativas del paciente son bajas o si el usuario tiene acceso limitado a cualquiera de los servicios, puede ser que esté satisfecho con recibir servicios relativamente deficientes. (Thompson & Col., 1997)</p> | <p>Es la percepción del paciente sobre la calidad de atención de salud que reciben en el Servicio de Hemodiálisis.</p> | <p>Validez</p> <p>Lealtad</p> | <ul style="list-style-type: none"> ➤ Atención correcta. ➤ Eficacia. ➤ Seguridad del cumplimiento medico. ➤ Compromiso del paciente. |
|---|---|--|-------------------------------|---|

3.7 Criterios de inclusión y exclusión

3.7.1 Criterios de inclusión

1. Pacientes que pertenecen al Servicio de Hemodiálisis del Hospital de II Nivel de Yapacaní.
2. Responsables de servicios mencionados.

3.7.2 Criterios de exclusión

1. Pacientes que fallezcan durante el estudio.
2. Pacientes con alteraciones del estado de conciencia.
3. Pacientes que no cumplan con los criterios de inclusión.

3.8 Procedimientos para la recolección de información, fuentes, métodos y técnicas, instrumentos a utilizar

Técnicas de Recolección de Datos. - La técnica utilizada para la recolección de la información consistió en la aplicación de las encuestas a los pacientes en el Turno de su sesión de hemodiálisis y aplicada por medio del llenado de las encuestas escritas.

Instrumentos a Utilizar.- Para el desarrollo de la presente investigación se realizó en primer lugar la validación del instrumento, se realizaron encuestas a todos los pacientes del Servicio de Hemodiálisis del Hospital de II Nivel de Yapacaní durante la sesión de diálisis en su turno correspondiente en el lapso de 15 días, se editó una encuesta que incluya preguntas para evaluar la satisfacción global con el trabajo: Satisfacción con el trabajo que realiza, con el pago recibido, con las oportunidades de promoción y ascenso, con la supervisión, y con los compañeros de trabajo, y preguntas relacionadas con la percepción de la organización actual del Hospital, que incluían: Conocimiento de la misión, Percepción de la situación actual de organización, Opinión sobre la competencia técnica del hospital, Comunicación sobre las funciones del trabajador, entre otras.

3.9 Fijación de límites: espacio y tiempo

Tiempo de estudio es del 15 al 30 de Agosto del 2019 y el espacio de Estudio es el Servicio de Hemodilaisis del Hospital de II Nivel de Yapacani.

3.10 Plan de análisis de los datos

Se realizó un análisis descriptivo de datos. Se analizó las encuestas según parámetros establecidos, también se realizó tablas y gráficos.

Se procesó la información, con la construcción de tablas y gráficos para la representación gráfica de los resultados obtenidos.

Análisis e interpretación de resultados respectivamente en base a los datos obtenidos en la investigación.

El análisis de los datos se realizó por medio de la tabulación de las cifras representadas por cada encuesta, aplicándose estadística descriptiva a través de distribución de frecuencias, obteniendo de esta forma los datos y distribuyéndolos en cuadros, describiendo cada una de las categorías más resaltantes, agrupándolas en gráficos con la finalidad de facilitar las conclusiones finales.

Se realizó un total de 12 encuestas a los pacientes del Servicio de Hemodiálisis, obteniéndose un 100 % de tasa de respuesta. Todos aceptaron participar en el estudio y firmaron el consentimiento informado. La muestra final ha comprendido el 100 %

3.11 Procedimientos que garantizan aspectos éticos en la investigación

Al realizar esta investigación se tuvo en cuenta que estamos tratando con personas que para esta investigación son llamados sujetos de estudio, por lo tanto, se tuvo en cuenta en todo momento los siguientes principios éticos:

Principio de Beneficencia. - Este principio comprende no hacer daño a las personas, en este estudio no se expuso la integridad tanto física como psicológica, se utilizó la encuesta para la recolección de los datos y se tomaron solo 20 minutos para realizar la encuesta, si fue necesario continuar se hizo previo consentimiento de la persona.

Principio de Respeto a la Dignidad Humana. - Implica la libertad para conducir sus propias acciones incluyendo su participación voluntaria en el estudio. - Este principio fue respetado en su totalidad, se les informo a las personas antes de realizar la encuesta, se pidió su participación de forma voluntaria.

Principio de Justicia. - se consideró este criterio durante la selección de las personas sin tener en cuenta el sexo, raza, condición económica.

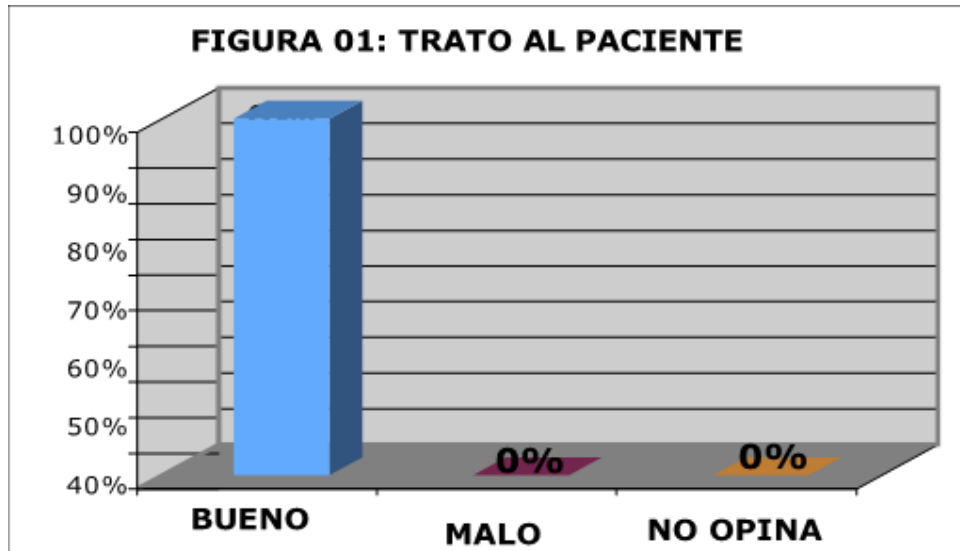
CAPÍTULO IV

CAPÍTULO IV

4 RESULTADOS

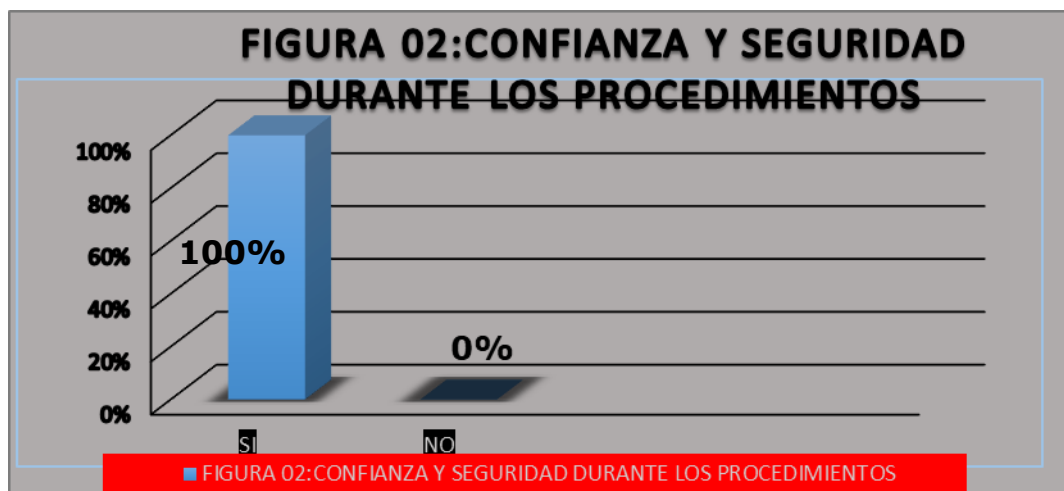
4.1 Resultados descriptivos

Figura 1: Trato al paciente



Encuesta realizada a los pacientes del Servicio de Hemodiálisis del Hospital de II Nivel de Yapacaní. Se muestra que los pacientes se encuentran satisfechos con el trato que se les brinda por parte del Servicio de Hemodiálisis en un 100%.

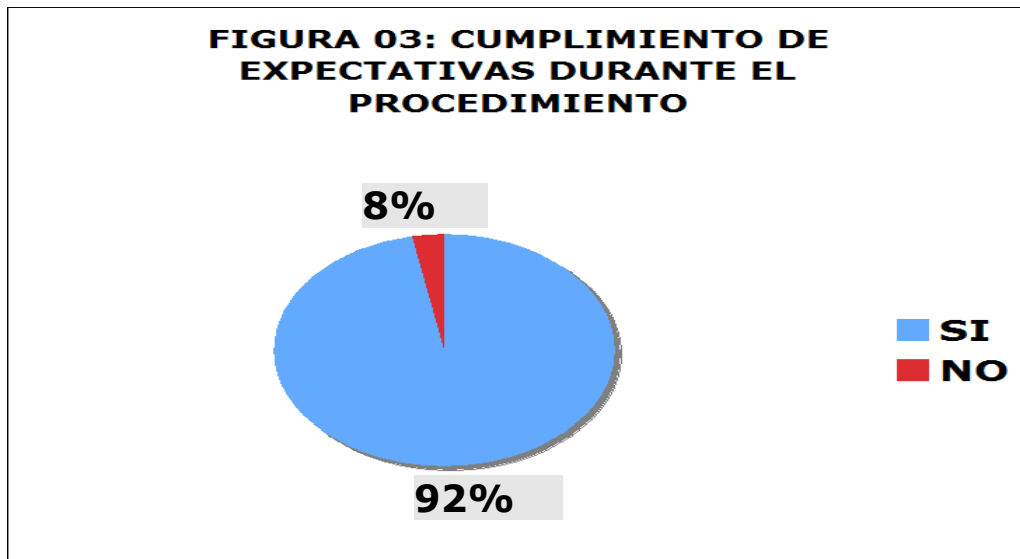
Figura 2: Confianza y seguridad durante los procedimientos



Encuesta realizada a los pacientes del Servicio de Hemodiálisis del Hospital de II Nivel de Yapacaní.

Se evidencia que los pacientes se encuentran satisfechos con el grado de confianza y seguridad brindado por los profesionales de la salud del Servicio de Hemodiálisis en un 100%.

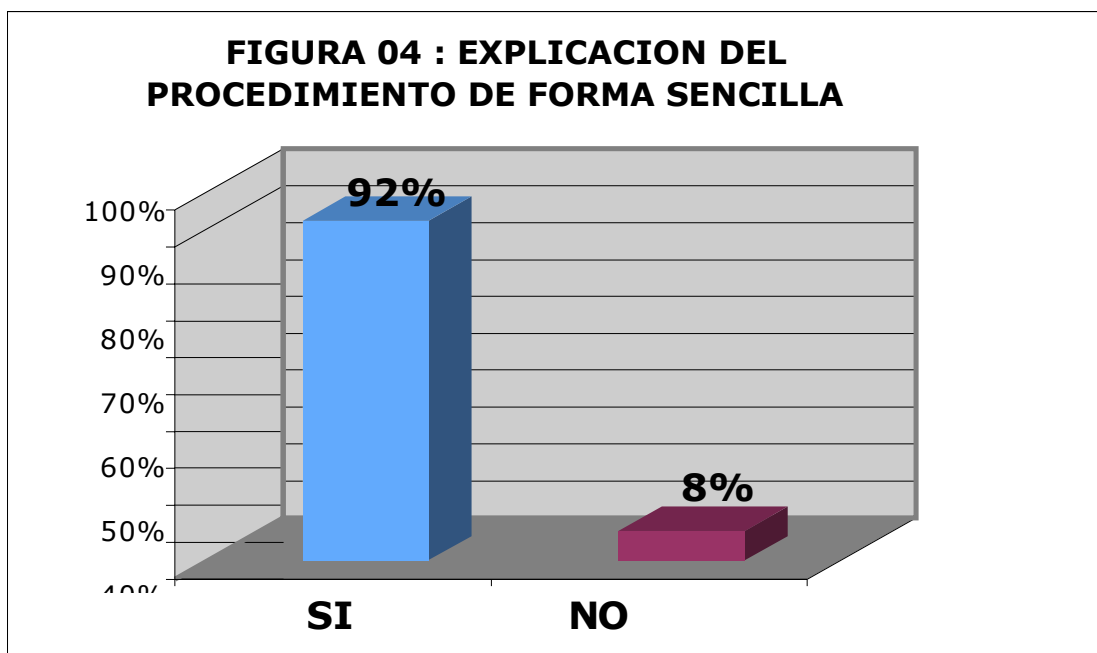
Figura 3: Cumplimiento de expectativas durante el procedimiento



Encuesta realizada a los pacientes del Servicio de Hemodiálisis del Hospital de II Nivel de Yapacaní

Se observa que un 92 % cumplió con sus expectativas durante el procedimiento recibido, sin embargo, un 8% refiere no cumplió con sus expectativas.

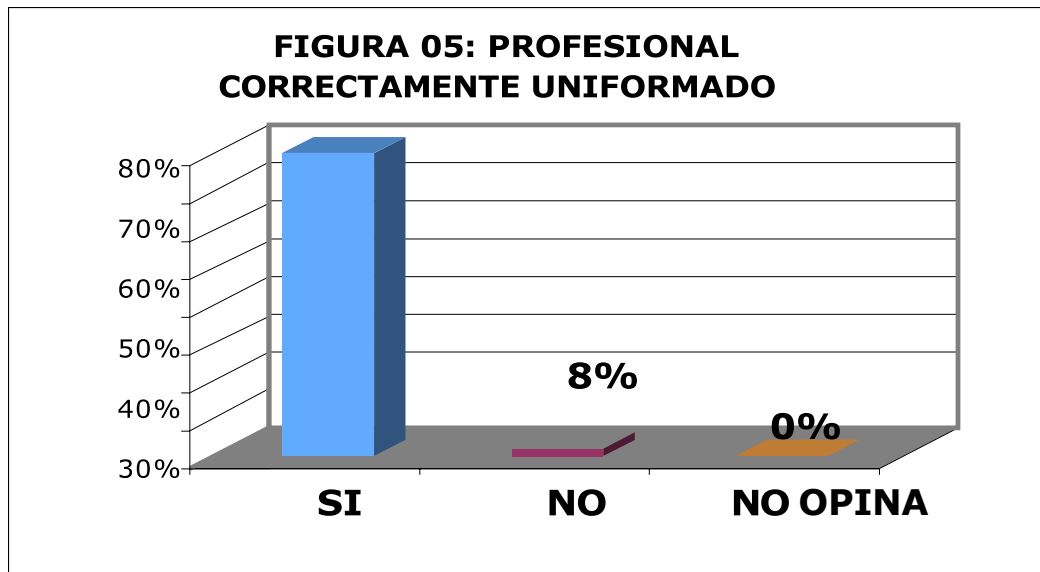
Figura 4: EXPLICACIÓN DEL PROCEDIMIENTO DE FORMA SENCILLA



Encuesta realizada a los pacientes del Servicio de Hemodiálisis del Hospital de II Nivel de Yapacaní

Como resultado tenemos que un 92% de los usuarios recibieron información acerca del procedimiento en forma sencilla, un 8% refieren no haber recibido explicación adecuada.

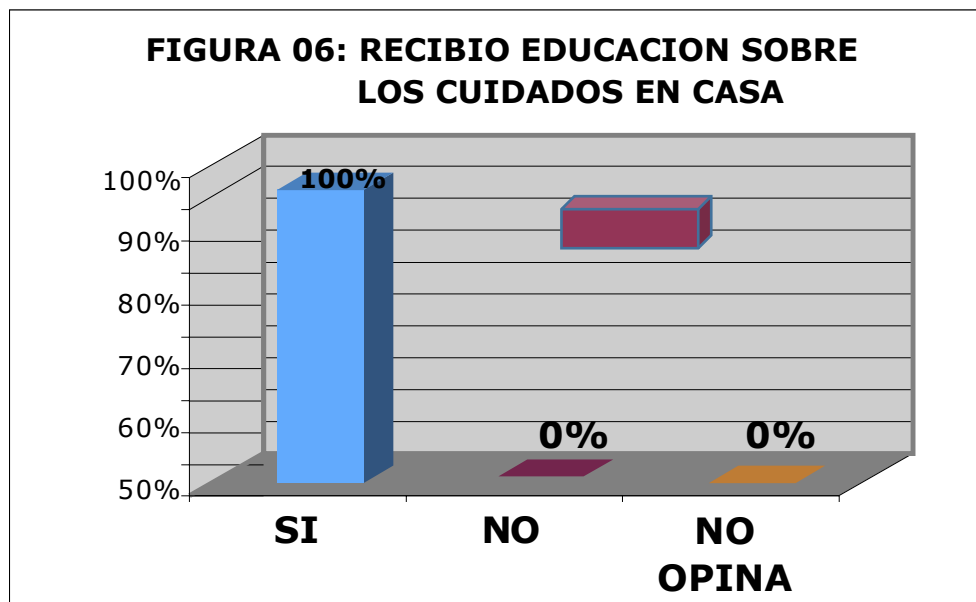
Figura 5: Profesional correctamente uniformado



Encuesta realizada a los pacientes del Servicio de Hemodiálisis del Hospital de II Nivel de Yapacaní

El 92% de pacientes manifiestan el correcto uso del uniforme de los profesionales, sin embargo, un 8% responden que los profesionales no están correctamente uniformados.

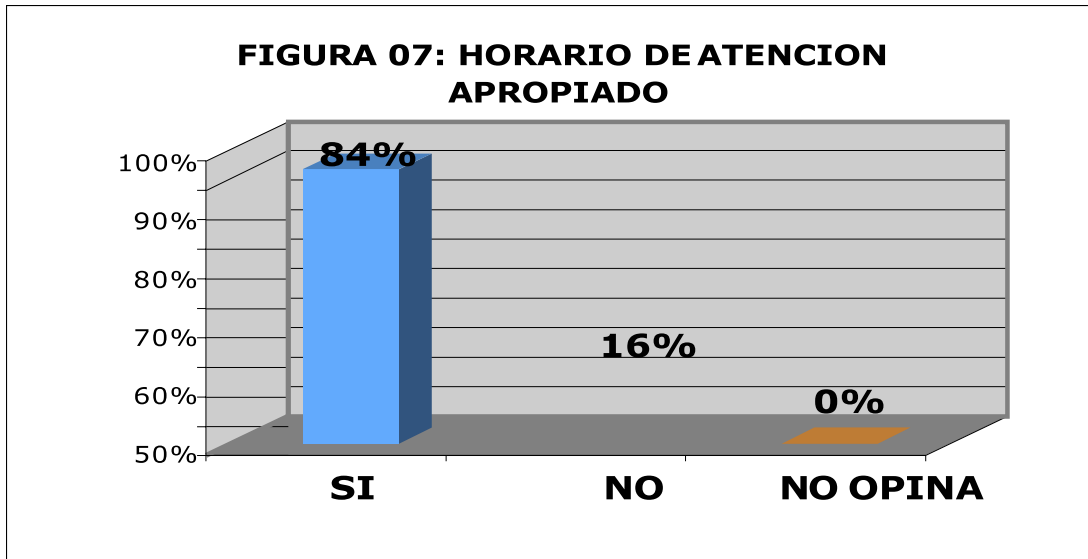
Figura 6: Recibió educación sobre los cuidados en casa



Encuesta realizada a los pacientes del Servicio de Hemodiálisis del Hospital de II Nivel de Yapacaní

El 100% de los pacientes que acuden a recibir su tratamiento de hemodiálisis manifestaron que recibieron información sobre los cuidados que deben de tener en cuenta.

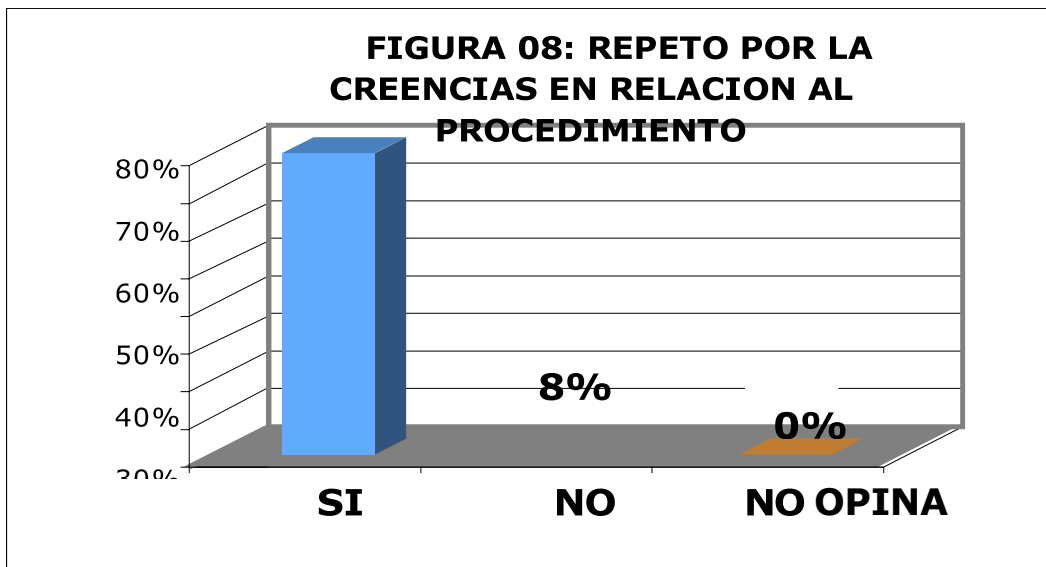
Figura 7: Horario de atención apropiado



Encuesta realizada a los pacientes del Servicio de Hemodiálisis del Hospital de II Nivel de Yapacaní

Del total de encuestados un 84% responden que el horario de atención es adecuado y un 16 % manifestaron no estar conforme con el horario de atención.

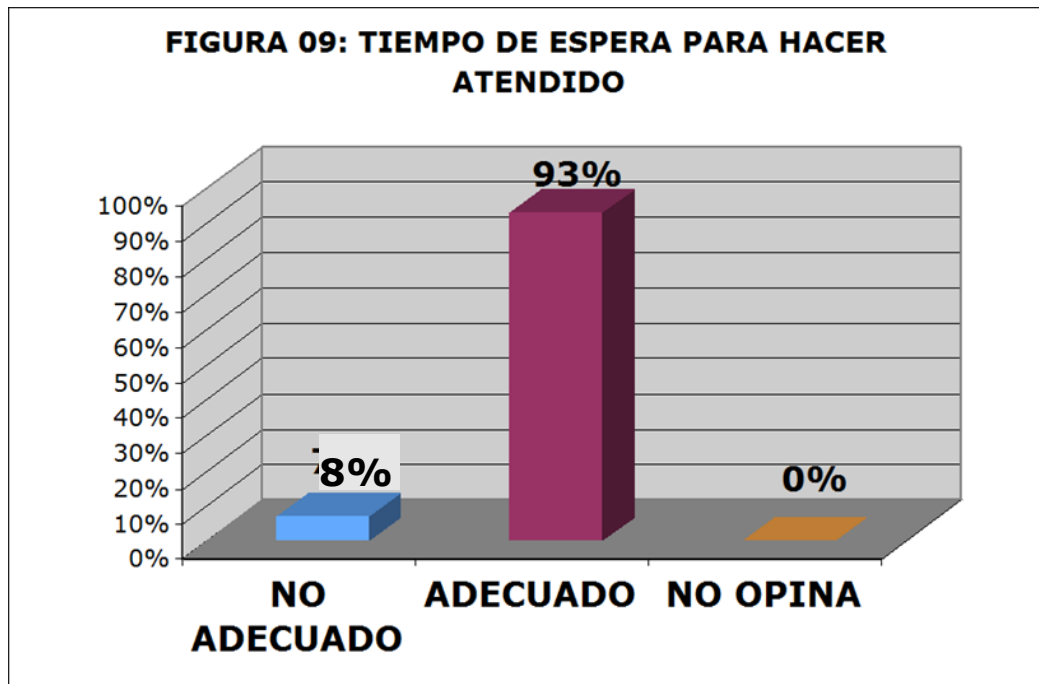
Figura 8: Respeto por las creencias en relación al procedimiento



Encuesta realizada a los pacientes del Servicio de Hemodiálisis del Hospital de II Nivel de Yapacaní

Con respecto a las creencias un 92% de los pacientes opinan que, si hay respeto, un 8% manifiestan que no se respeta las creencias o costumbres durante el procedimiento.

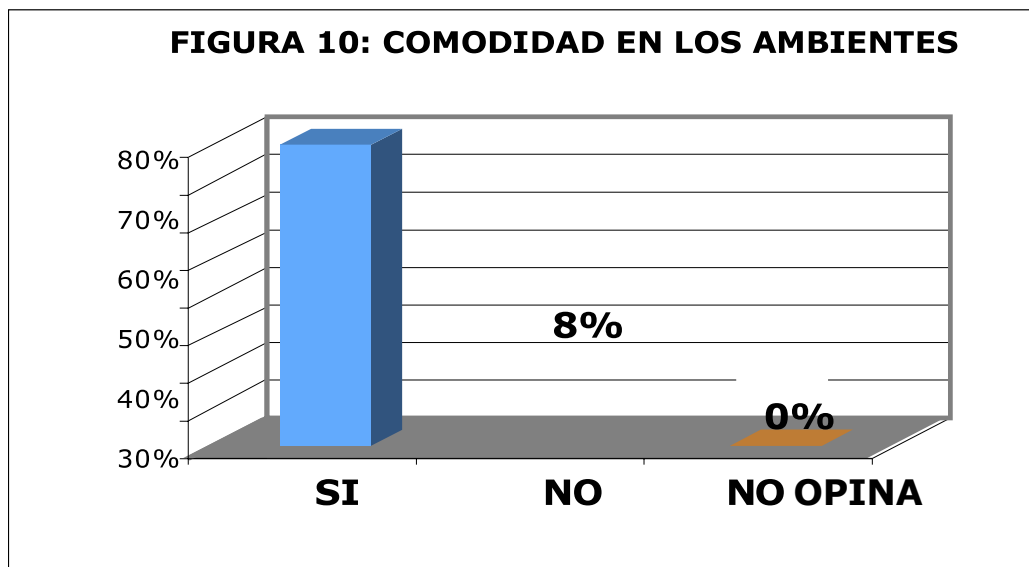
Figura 9: Tiempo de espera para ser atendido



Encuesta realizada a los pacientes del Servicio de Hemodiálisis del Hospital de II Nivel de Yapacaní

Un 92% opinan que el tiempo de espera es adecuado, un 8% anifiestan su insatisfacción con el tiempo de espera.

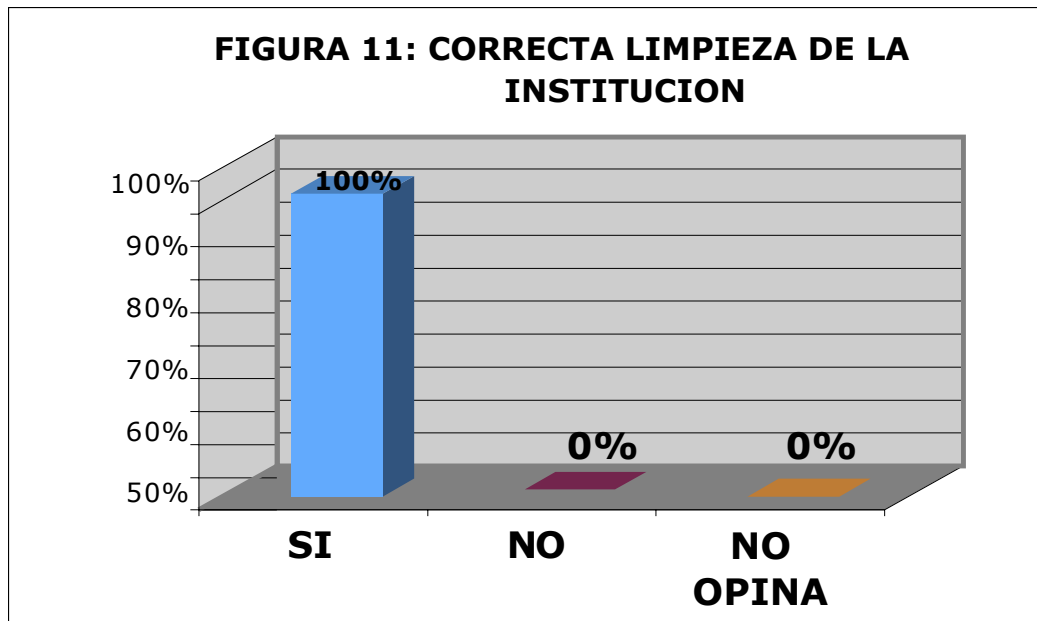
Figura 10: Comodidad en los ambientes



Encuesta realizada a los pacientes del Servicio de Hemodiálisis del Hospital de II Nivel de Yapacaní

De los pacientes encuestados el 92 % se muestran satisfechos con los ambientes de la institución, mientras que el 8% muestran insatisfacción por los mismos.

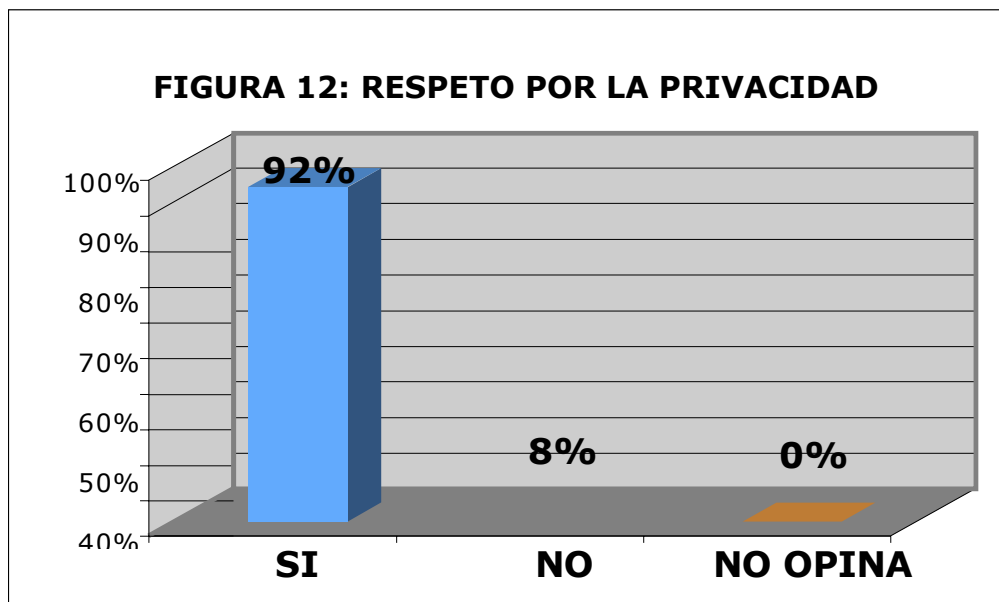
Figura 11: Correcta limpieza de la institución



Encuesta realizada a los pacientes del Servicio de Hemodiálisis del Hospital de II Nivel de Yapacaní

El 100% de los pacientes encuestados manifiestan conformidad con la limpieza de la institución.

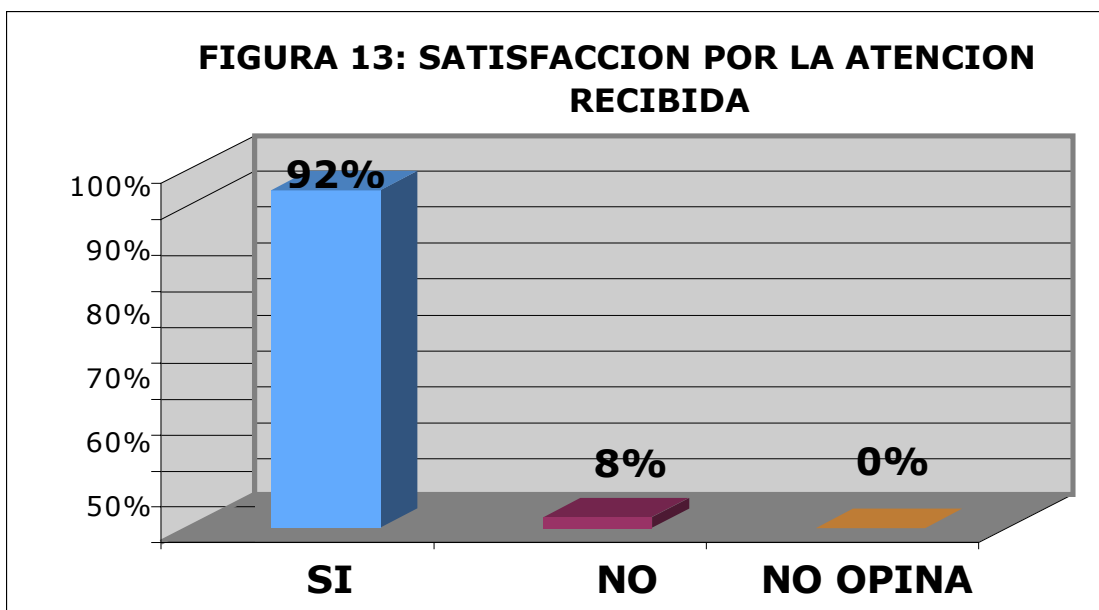
Figura 12: Respeto por la privacidad



Encuesta realizada a los pacientes del Servicio de Hemodiálisis del Hospital de II Nivel de Yapacaní

Del total de encuestados el 92 % respondió que, si se respetó su privacidad, un 8% opinan que no se respeta su privacidad.

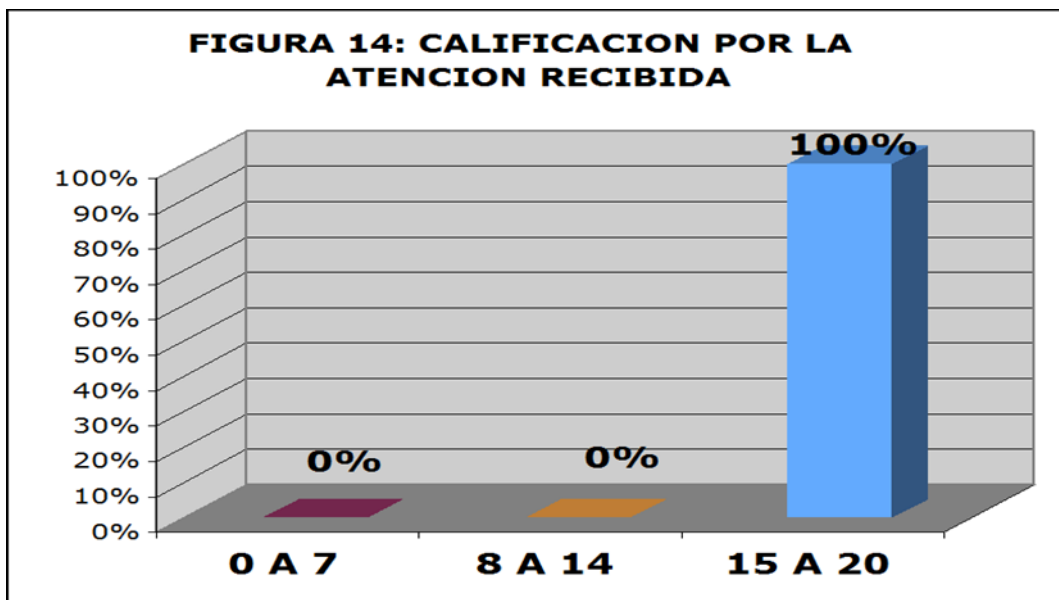
Figura 13: Satisfacción por la atención recibida



Encuesta realizada a los pacientes del Servicio de Hemodiálisis del Hospital de II Nivel de Yapacaní

Del total de pacientes que acuden a la institución el 92% están satisfechos con la atención recibida y un 8% no está satisfecho.

Figura 14: Calificación por la atención recibida



Encuesta realizada a los pacientes del Servicio de Hemodiálisis del Hospital de II Nivel de Yapacaní

Del total de pacientes encuestados un 100% califican la atención recibida con una nota de 15 a 20.

4.2 Discusión

La calidad en salud tiene su fundamento y razón de ser en la como justa aspiración de la población y deber de todos los actores sociales, conducida por los gobiernos.

La calidad en los servicios de salud no depende de un grupo de personas, sino que involucra a todo el Hospital, depende de todos.

Por otro lado, la satisfacción del paciente implica una experiencia racional o cognoscitiva, derivada de la comparación entre las expectativas y el comportamiento del Servicio.

En el presente estudio, casi en su totalidad (92%) de los pacientes encuestados consideran que la calidad de la atención es muy buena y el 8% la considera que debe mejorar, estos resultados son muy diferentes en comparación con las constantes quejas de los pacientes que llegan al Hospital de II Nivel de Yapacaní, esto es debido a que el Servicio de Hemodiálisis es pequeño solo maneja 12 pacientes, donde se cuenta con el personal suficiente y necesario para dicha cantidad de pacientes, llegando a ser mucho más fácil en cumplir con los protocolos y guías de manejo, brindando Calidad técnica satisfactoria, lo que genera confianza en los pacientes en el servicio de Hemodiálisis; los pacientes expresan que la infraestructura es bonita y cómoda, tiene las condiciones higiénicas necesarias, permitiendo que sea una atención con calidad; la atención brindada en el servicio es adecuada cumpliendo con su tratamiento en horarios adecuados, concluyendo que la satisfacción percibida de la atención del personal de salud por los pacientes hemodializados, mostró ser buena en un 92%, resultado que difiere muchísimo con otros análisis referente a la mala atención a los pacientes que acuden a establecimientos de salud del sistema público.

Un alto porcentaje cercano al total (92%) de los pacientes encuestados se encuentran muy satisfechos con la calidad de atención en el servicio de hemodiálisis y solo un 8% no están satisfechos con la calidad de atención.

La satisfacción del usuario implica una experiencia racional o cognoscitiva, derivada de la comparación entre las expectativas y el comportamiento del servicio; está subordinada a numerosos factores como las expectativas, valores morales, culturales, necesidades personales y a la propia organización del servicio de hemodiálisis.

Según Donabedian, la calidad de la atención es la maximización del bienestar del paciente, una vez que se ha tomado en cuenta el balance de las ganancias y las pérdidas, que se relacionan con todas las partes del proceso de atención.

4.3 Conclusiones

- Los pacientes del Servicio de Hemodiálisis del Hospital de II Nivel de Yapacaní se encuentran satisfechos con la atención recibida con calidad en un 92% lo que demuestra que la misma se preocupa por brindar una atención de calidad.
- Los profesionales de salud del Servicio de Hemodiálisis demuestran su respeto por las creencias como por la privacidad en un 92%, lo que implica que aún se debe entablarse una mejor relación interpersonal entre los pacientes y el personal de salud del servicio.

4.4 Recomendaciones

- Que se realice de manera periódica estudios similares en dicha institución para mantener y/o superar el nivel de satisfacción obtenido.
- Mejorar la privacidad del paciente cuando se le realice dicho procedimiento, teniendo en cuenta que es un ser humano y se merece respeto.
- Tener en cuenta las sugerencias de los pacientes, para optimizar el trato directo del personal de salud con los pacientes, para lograr aclarar sus dudas y mejorar sus expectativas de la atención en el servicio.
- Realizar sesiones educativas sobre estilos de vida saludable, cuidados preventivos a tener en cuenta en su entorno, no solo al paciente sino a la familia con quien vive el paciente.

4.5 CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

| CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES | | | | | | | | | | | | | | |
|--|-------------|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|
| ACTIVIDADES | AGOSTO 2019 | | | | | | | | | | | | | |
| | 15 | 16 | 17 | 19 | 20 | 21 | 22 | 23 | 24 | 26 | 27 | 28 | 29 | 30 |
| Reunión del equipo de trabajo para la delimitación del tema | X | | | | | | | | | | | | | |
| Revisión de fuentes bibliográficas | | | X | | | | | | | | | | | |
| Avance preliminar del proyecto | | | | X | | | | | | | | | | |
| Segundo avance del proyecto con otras fuentes bibliográficas | | | | | X | | | | | | | | | |
| Elaboración de la encuesta | | | | | | X | | | | | | | | |
| Aplicación de las encuestas en el escenario determinado | | | | | | | X | X | X | | | | | |
| Revisión del proyecto | | | | | | | | | | | | | X | |
| Elaboración de los resultados con gráficos | | | | | | | | | | | | | | X |

BIBLIOGRAFÍA

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- “Calidad de atención al cliente y el nivel de satisfacción del usuario externo en el Hospital ESSALUD II, Tarapoto, San Martín – 2016” Br. Reinaldo Ruiz Pinchi.
- “Nivel De Satisfacción Del Usuario En El Servicio De Hemodiálisis Del Instituto Del Riñón – Chiclayo, Octubre- Diciembre 2010” Lic. María Daisy Espinal Malaver, Lic. Lucy Angelica Mundaca Pérez, Dr. Joel Henry Gonzales Ayasta, Od. Marcos Ruiz Coba.
- Arenas, M., Moreno, E., Reig, A., Millán, I., Egea, J., Amoedo, M., Gil, M., & Sirvent, E. (2004). Evaluación de la calidad de vida relacionada con la salud mediante las láminas Coop-Wonca en una población de hemodiálisis, *Nefrología*, 24, 470-479.
- Cerro López P, Matani- Chugani V y Santos Ruiz AC titulado: “¿Qué opinan los pacientes de diálisis del Hospital Universitario Ntra. Sra. de la Candelaria sobre los servicios recibidos? Valoración de la calidad percibida. Marzo-Abril 2008”.
- Dennis, Williams, Giangreco & Cloninger, (1994) *Calidad de vida como contexto para la planificación y evaluación de servicios para personas con discapacidad*. Siglo cero.
- Donabedian A. *Evaluación de la calidad de la atención médica*. Publicación Científica N.534. OPS. 1992.
- Gil-Roales, J. (2004). *Psicología de la salud: Aproximación histórica conceptual y aplicaciones*. Madrid: Pirámide. Gómez-Vela M. & Sabeth, E. (2002). *Calidad de vida. Evolución del concepto y su influencia en la investigación y la práctica*. Extraído el 14 de febrero, 2007.
- Ministerio De Salud Y Deportes, Dirección General De Servicios De Salud Programa Nacional De Salud Renal, *Normas De Hemodiálisis 2005*.
- Ministerio de Salud y Deportes, Ley 1069 Mayo 2018.
- Mora canales, j y otros. *Satisfacción del paciente en hemodiálisis: objetivo de calidad asistencial en enfermería*. *Revista de la sociedad española de nefrología*. issn 1139-1375, vol. 8, nº. 2, 2005, pags. 90-96.

Roldan P. Vargas CR y col. Evaluación de la calidad en la atención en salud. Colombia Médica Vol. 32 N° 1, 2000.

ANEXOS

ANEXOS

ANEXO 1

ENCUESTA DIRIGIDA A LOS PACIENTES QUE RECIBEN TRATAMIENTO DE HEMODIALISIS EN EL SERVICIO DE HEMODIALISIS DEL HOSPITAL DE II NIVEL DE YAPACANI

Fecha: Día Mes Año Numero de encuesta

Nombre del Establecimiento de Salud:

Aspectos Generales

¿Cuál es su edad? (Años) Sexo M F

Procedencia

Cuál es su Grado de Instrucción:

1= Analfabeto 4= superior técnica
2= Primaria 5=superior universitaria
3= Secundaria 6= No sabe / no opina

CONTENIDO

1. ¿Durante su permanencia en el Servicio de Hemodialisi, cómo lo trataron? Bien Mal No opina
2. ¿El personal le brindó confianza, Seguridad en el procedimiento? Sí No No opina
3. ¿Considera que el procedimiento realizado cumplió con sus expectativas? Si No No opina
4. ¿El personal que le atendió le explicó sobre el procedimiento a realizar, uso palabras sencillas? Si No No opina

5. ¿El personal se identificó, llevaba correctamente el uniforme? Si No No opina

6. ¿El personal que le atendió le explicó los cuidados a seguir en casa? Si No No opina

7. ¿Le parece apropiado los horarios de atención de la institución? Si No No opina

7.1. Si es no, ¿Qué horario sugiere?.....

8. ¿El personal de la institución respeta sus creencias en relación al procedimiento? Si No No opina

9. El tiempo que usted esperó para ser atendido fue: No adecuado Adecuado No opina

10. ¿Le parecieron cómodos los ambientes de la institución? Si No No opina

11. La institución se encuentra correctamente limpia?. Si No No opina

12. ¿Durante el procedimiento a Realizado se respetó su privacidad? Si No No opina

13. ¿Al termino del procedimiento Se sintió satisfecho por la atención recibida? Si No No opina

13.1. ¿Por qué?:

.....
.....

14. Del 1 al 20 que nota pondría Ud. a la atención recibida en dicha institución

.....
.....

Opiniones y sugerencias respecto de la atención recibida.

.....
.....
.....
.....