



**UNIVERSIDAD ANDINA SIMÓN BOLÍVAR  
SEDE CENTRAL  
Sucre – Bolivia**

**PROGRAMA DE DIPLOMADO EN:  
“DIRECCIÓN Y GERENCIA HOSPITALARIA”**

**CALIDAD DE ATENCIÓN EN SALUD SEGÚN LA PERCEPCIÓN  
DE LOS USUARIOS EN EL PUNTO DE ATENCIÓN MÉDICA DEL  
TELEFÉRICO DE LA PAZ ENTRE LOS MESES DE JUNIO Y  
JULIO DE 2019**

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

**ESTUDIANTE: ROSMERY MALDONADO MAMANI**

**La Paz - Bolivia**

**2019**

## RESUMEN

### **Objetivo general:**

Determinar la Calidad de atención en salud según la percepción de los usuarios en el Punto de Atención Médica del Teleférico de La Paz entre los meses de junio y julio de 2019.

### **Métodos:**

El presente trabajo de investigación es de tipo descriptivo, observacional y de corte transversal.

La población de estudio está definida de acuerdo al número de atenciones en el Punto de Atención Médica del Teleférico durante los meses de junio y julio de 2019, alcanzando un total de 140. Se toma en cuenta como muestra a 20 entrevistados entre mujeres y hombres que acuden a consulta. Se utiliza como instrumento de recojo de información la encuesta y posteriormente un análisis estadístico.

### **Resultados:**

Se toma en cuenta como muestra a 20 entrevistados entre mujeres y hombres que acuden a consulta.

### **Los resultados más significativos fueron:**

La opinión sobre la Calidad de atención en salud en el Punto de Atención Médica del Teleférico muestra que un 60% es buena, un 25% regular y un 15% deficiente según las encuestas.

El grado de Satisfacción de los usuarios después de su consulta en el Punto de Atención Médica del Teleférico muestra que un 60% es bueno, un 25% excelente y un 15% pobre según las encuestas.

Los pacientes que provienen de lugares bajos se descompensan en el recorrido del teleférico así observamos que un 35% es extranjero, un 26% de santa cruz, un 23% de Tarija y un 16% de Cochabamba según las atenciones médicas.

Referente a la necesidad de medicamentos para los tratamientos correspondientes en el Punto de Atención Médica del Teleférico muestra que un 80% opina que si es necesario, un 20% opina que no es relevante y un 0% opina que no es necesario, según las encuestas.

Opinión de los pacientes sobre la existencia del Punto de Atención Médica del Teleférico muestra que un 65% opina que es favorable, un 20% opina que es poco favorable y un 15% opina que es irrelevante, según las encuestas.

**Conclusiones:**

Se concluyó que la atención médica en el teleférico es importante por las atenciones de emergencia que se suscitan además que tienen acceso al mismo toda la población en general.

Como recomendación es que se atienda como centro de salud ya que de esta manera se podrá trabajar con los diferentes programas que hay a nivel nacional y de esta manera la atención será integral.

## ÍNDICE DE CONTENIDO

<b>CAPÍTULO I</b> .....	<b>1</b>
<b>1 INTRODUCCIÓN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Introducción .....	1
1.2 Planteamiento del problema .....	1
1.3 Formulación del problema.....	2
1.4 Justificación y uso de los resultados.....	2
1.5 Objetivos de investigación .....	2
1.5.1 Objetivo general.....	2
1.5.2 Objetivos específicos .....	2
<b>CAPÍTULO II</b> .....	<b>3</b>
<b>2 MARCO TEÓRICO</b> .....	<b>3</b>
2.1 Marco teórico conceptual.....	3
2.2 Marco contextual.....	5
2.3 Hipótesis .....	5
<b>CAPÍTULO III</b> .....	<b>6</b>
<b>3 DISEÑO METODOLÓGICO</b> .....	<b>6</b>
3.1 Enfoque de la Investigación .....	6
3.2 Tipo de estudio .....	6
3.3 Universo o población de estudio, selección y tamaño de muestra .....	6
3.3.1 Universo o población de estudio.....	6
3.3.2 Tamaño de muestra .....	6
3.4 Unidad de estudio .....	6
3.5 Variables .....	6
3.5.1 Definición y operacionalización de variables .....	6
3.6 Criterios de inclusión y exclusión .....	6
3.7 Procedimientos para la recolección de información , fuentes, métodos y técnicas, instrumentos a utilizar .....	7

3.8	Fijación de límites: espacio y tiempo .....	7
3.9	Plan de análisis de los datos.....	7
3.10	Procedimientos que garantizan aspectos éticos en la investigación .....	7
<b>CAPÍTULO IV.....</b>		<b>8</b>
<b>4</b>	<b>RESULTADOS .....</b>	<b>8</b>
4.1	Resultados descriptivos .....	8
<b>Conclusiones .....</b>		<b>11</b>
<b>Recomendaciones.....</b>		<b>12</b>
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....</b>		<b>13</b>
<b>ANEXOS .....</b>		<b>14</b>

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Opinión sobre la Calidad de atención en salud en el Punto de Atención Médica del Teleférico de La Paz entre los meses de junio y julio de 2019.....	8
Tabla 2: Grado de Satisfacción de los usuarios después de su consulta en el Punto de Atención Médica del Teleférico de La Paz entre los meses de junio y julio de 2019 .....	8
Tabla 3: Porcentaje de Pacientes que provienen de lugares bajos (casos más relevantes) que se descompensan en el recorrido del teleférico de La Paz entre los meses de junio y julio de 2019 .....	9
Tabla 4: Necesidad de medicamentos para los tratamientos correspondientes en el Punto de Atención Médica del Teleférico de La Paz entre los meses de junio y julio de 2019 .....	9
Tabla 5: Opinión de los pacientes sobre la existencia del Punto de Atención Médica del Teleférico de La Paz entre los meses de junio y julio de 2019 .....	10

## **CAPÍTULO I**

### **1 INTRODUCCIÓN**

#### **1.1 Introducción**

Al ser la persona, las familias y la sociedad en su conjunto, los beneficiarios de los servicios de salud, y a su vez los actores principales en la dinámica sectorial son los que tienen que recibir una atención médica de calidad.

Existe la Resolución Ministerial N° 0090 del Ministerio de Salud, que en fecha 26 de febrero de 2008 aprueba y pone en vigencia los once instrumentos normativos de mejoramiento de la calidad del Programa Nacional de Calidad en Salud (PRONACS), debemos velar el cumplimiento de su aplicación, en las instituciones de salud, para mejorar sus condiciones de calidad y seguridad en sus prestaciones.

Para el beneficio de la población el SUS requiere ser sólido y operativo, bajo los grandes principios éticos de universalidad, accesibilidad, oportunidad, calidad, calidez, sostenibilidad y capacidad resolutiva.

Por esta razón es que nace este tema de investigación, ya que mediante esta podemos llegar a conocer la percepción de los pacientes sobre la calidad de atención médica que reciben y posteriormente con esta investigación poder de alguna manera mejorar la calidad de atención en salud en el punto de atención médica del teleférico de la paz .

#### **1.2 Planteamiento del problema**

El problema de la Calidad de atención en salud según la percepción de los usuarios en el Punto de Atención Médica del Teleférico de La Paz se caracteriza principalmente por:

- Los médicos observamos que nuestros pacientes tienen diferentes criterios sobre la atención médica que se les brinda
- Pacientes que provienen de lugares más bajos se descompensan en el trayecto turístico del teleférico
- No se cuenta con laboratorio clínico ni otros estudios de gabinete
- No contamos con medicamentos para dar al paciente su tratamiento completo tomando en cuenta a pacientes mayores de 60 años los cuales son de bajos recursos.

Por tanto y a partir del planteamiento de los problemas enunciados se pretende investigar y responder a la siguiente pregunta de investigación.

### **1.3 Formulación del problema**

¿Cuál es la Calidad de atención en salud según la percepción de los usuarios en el Punto de Atención Médica del Teleférico de La Paz entre los meses de junio y julio de 2019?

### **1.4 Justificación y uso de los resultados**

En la atención médica que se brinda en el Punto de Atención Médica del Teleférico de La Paz se atiende a pacientes nacionales provenientes de diferentes departamentos de nuestro país así también a pacientes extranjeros los cuales al finalizar su consulta nos dan su punto de vista ya sea sobre la atención médica o sobre el recorrido por teleférico.

Se observa que algunos pacientes presentan mal de altura.

Algunas de las patologías que presentan los pacientes que acuden a consulta requieren exámenes complementarios

Se realizará ferias de salud en los Puntos de Atención Médica del Teleférico de La Paz para dar más información a la población sobre la cobertura médica.

La atención médica gratuita con su tratamiento correspondiente permitirá la resolutivez de varias patologías, al mismo tiempo se gestionará con el Ministerio de Salud la dotación de medicamentos para los tratamientos correspondientes.

### **1.5 Objetivos de investigación**

#### **1.5.1 Objetivo general**

Determinar la Calidad de atención en salud según la percepción de los usuarios en el Punto de Atención Médica del Teleférico de La Paz entre los meses de junio y julio de 2019

#### **1.5.2 Objetivos específicos**

1. Determinar la calidad de atención en salud en el teleférico
2. Describir la satisfacción de los usuarios después de la consulta
3. Describir que los Pacientes que provienen de lugares bajos tienen mayor tendencia a descompensarse en el teleférico
4. Describir la necesidad de medicamentos para los tratamientos correspondientes
5. Describir la opinión de los pacientes sobre la existencia del Punto de atención medica en el teleférico

## CAPÍTULO II

### 2 MARCO TEÓRICO

#### 2.1 Marco teórico conceptual

“La atención primaria de salud tiene como base fundamental el derecho a la salud como derecho de todo ser humano sin distinción de raza, religión, ideología política o condición económica y social en el marco de la inequidad”. (1)

El contenido de la psiquis comprende todos los procesos, estados y formaciones que permiten al individuo conocer la realidad, sentirla afectivamente y actuar con el paciente.

Por lo tanto el reflejo psíquico es la imagen subjetiva de la realidad objetiva, cuestión que le permite al sujeto regular su acción dentro del medio. La condición de ser “subjetiva” indica que es algo que se da dentro de la mente del propio individuo, que no necesariamente es igual en los restantes sujetos que le rodean y que puedan participar de la misma realidad, realidad que siempre está ahí, por ser objetiva, y existir independientemente de la voluntad de los hombres. (2)

A diario el médico toma muchas decisiones terapéuticas es decir realiza el acto de prescribir. La prescripción es un proceso lógico deductivo para definir la mejor estrategia terapéutica para el paciente entre todas las posibles alternativas existentes y esta debe ser con calidad para el paciente. (3)

#### **Atención médica integral y percepción de calidad de los usuarios:**

Los rasgos fundamentales de la atención médica varían de acuerdo con el desarrollo socioeconómico existente, pues la salud está condicionada por la interacción de factores biológicos y psicológicos con los ambientales, los modos de vida de la comunidad, el régimen social imperante y el sistema de salud que exista. Por ello, esos problemas en una población están muy vinculados al desarrollo del país y no pueden enmarcarse aisladamente en los programas de salud, sino como parte de un plan de acción multisectorial que abarque a la vez los distintos factores causales de las enfermedades.

Por tradición, la función del médico ha sido la de curar la enfermedad, responsabilizado sólo con las tareas de recuperación de salud; y el criterio que ha predominado en relación con la génesis de las afecciones, ha sido el de que sus únicos agentes causales son los biológicos, por lo que se le ha concedido poca o ninguna importancia al ambiente y a los factores psicológicos, sociales o culturales del enfermo. Sin embargo, a escala mundial se hace cada día más necesaria una nueva concepción de los problemas y

servicios de salud, y el fomento de una nueva proyección de la medicina, que de manera integral pase de la asistencia personal a la colectiva, y, en especial, de la curación a la prevención de las enfermedades, con una transformación profunda de la gestión del sistema a través de cambios en los métodos y estilos de trabajo.

Las acciones de salud deben estar destinadas básicamente a promover salud individual, familiar y de la comunidad para prevenir las enfermedades y garantizar una mejor calidad en la asistencia médica curativa según las necesidades identificadas y los recursos disponibles y propiciar además, una atención cada vez más integral, continua y accesible que permita alcanzar comunidades saludables

**Forma de realizar la atención médica integral a usuarios de un servicio de salud:**

Para el cumplimiento de una atención médica integral, las acciones de salud no deben desarrollarse aisladamente, sino agrupadas en una serie de actividades con normas generales establecidas, que reciben el nombre de programas básicos de salud.

La ejecución de un programa de salud conduce a una modificación del comportamiento individual y colectivo. Esto justifica, por tanto, que se aborden los problemas de salud de la población en el marco de programas de atención integral que propicien el desarrollo de acciones preventivo-curativas, dirigidas al hombre, ya sea sano o enfermo, y al medio donde éste se desenvuelve.

Un complemento importante de la atención primaria lo constituye el establecimiento de sus actividades mediante los programas básicos de salud. Éstos garantizan la calidad técnica y representan la forma de organización que adoptan las acciones preventivo-curativas. Su carácter integral favorece y asegura el desarrollo de las actividades de promoción de salud, protección específica, diagnóstico, tratamiento y rehabilitación. (4)

En nuestra labor cotidiana debemos llenar las expectativas de los pacientes y mucho más, haber contribuido con una mejor atención de quien todo lo merece y es objeto de nuestra labor, el paciente. (5)

Relación médico-paciente es muy importante ya que un número extraordinariamente grande de situaciones diagnósticas y terapéuticas dependen en forma directa de ella. Una de las cualidades esenciales del médico es su interés por la humanidad pues el secreto de la atención al paciente reside en interesarse en el enfermo. (6)

Calidad de atención: es la condición de la organización sanitaria que de acuerdo a caracterización y normativa cabalmente definidas dentro de un sistema, permite cumplir funciones bien realizadas y seguras que cubren satisfactoriamente las expectativas,

requerimientos y necesidades de los usuarios, con recursos optimizados y equitativamente distribuidos. (7)

## **2.2 Marco contextual**

El estudio de investigación se realiza en el teleférico de la ciudad del El Alto del departamento de La Paz.

La línea Amarilla del teleférico es aquella que reúne a población que proviene de los 9 departamentos de Bolivia y también acuden usuarios de procedencia internacional por lo tanto es un centro de afluencia importante de personas de los diferentes estratos sociales y condición socioeconómica. El número de personas que diariamente utilizan esta línea en un día es 45.000 a 50.000

El punto de atención medica es un centro de atención primaria, donde se atiende casos de emergencia y medicina general los horarios son de 6:00 am a 22:00 pm y es atendido en 2 turnos con médicos generales.

Actualmente, este sistema de transporte es administrado por la Empresa Estatal de Transporte por Cable "Mi Teleférico" con las tres primeras líneas en funcionamiento: la Línea Roja que parte de la ex Central de Ferrocarriles y desemboca en la Ceja de El Alto con tres estaciones (Central/Taypi Uta o Casa del Encuentro, Cementerio/Ajayuni o Lugar de las Almas y 16 de julio/Jach'a Qhathu o Gran Feria), la Línea Amarilla que parte de la Zona de Obrajes en La Paz, hasta Ciudad Satélite en El Alto con cuatro estaciones (Libertador/Chuqi Apu o Choqueyapu, Supu Kachi o Sopocachi, Buenos Aires/Quta Uma o Agua del Lago (Cotahuma) y Ciudad Satélite/Qhana Pata o Mirador en lo Alto) y la Línea Verde que parte de la Zona de Irpavi en La Paz, hasta la Zona de Obrajes de la misma urbe con cuatro estaciones (Irpawi o Irpavi , Aynacha u Obrajes, Pata Obrajes o Alto Obrajes y Libertador/Chuqi Apu o Choqueyapu).

Así es que actualmente ya se cuenta con la segunda fase concluida y en funcionamiento estas son las Líneas Celeste, Azul, Café, Blanca, Naranja y Morada; Se viene desarrollando la tercera fase de la construcción de nuevas líneas de teleférico que permitirá otorgar mayor acceso al sistema de transporte masivo más moderno de Bolivia en beneficio de los bolivianos y en particular de la población de El Alto y La Paz.

## **2.3 Hipótesis**

La Calidad de atención en salud según la percepción de los usuarios en el Punto de Atención Médica del Teleférico se vería muy beneficiada si se contara con los medicamentos y análisis de laboratorio para los pacientes.

## **CAPÍTULO III**

### **3 DISEÑO METODOLÓGICO**

#### **3.1 Enfoque de la Investigación**

El presente trabajo de investigación tiene un enfoque cuantitativo, mediante la aplicación de una encuesta donde se determinará la Calidad de atención en salud según la percepción de los usuarios en el Punto de Atención Médica del Teleférico.

#### **3.2 Tipo de estudio**

El presente trabajo de investigación es descriptivo, observacional y de corte transversal.

#### **3.3 Universo o población de estudio, selección y tamaño de muestra**

##### **3.3.1 Universo o población de estudio**

La población de estudio está definida de acuerdo al número de atenciones en el Punto de Atención Médica del Teleférico durante los meses de junio y julio de 2019, alcanzando un total de 140.

##### **3.3.2 Tamaño de muestra**

Se tomo en cuenta como muestra a 20 entrevistados entre mujeres y hombres al azar.

#### **3.4 Unidad de estudio**

Paciente hombre o mujer que acudieron a consulta al Punto de Atención Médica del Teleférico.

#### **3.5 Variables**

##### **3.5.1 Definición y operacionalización de variables**

- Calidad de atención
- Satisfacción de los usuarios
- Tendencia a descompensarse en el teleférico
- Necesidad de medicamentos
- Opinión sobre el Punto de atención médica

#### **3.6 Criterios de inclusión y exclusión**

##### **a. Criterios de inclusión**

Se incluyeron a todos los pacientes hombre o mujer que acudieron a consulta al Punto de Atención Médica del Teleférico entre los meses junio y julio de 2019.

## **b. Criterios de exclusion**

Se excluyeron a todos los pacientes que:

- No desearon colaborar con el estudio de investigación.
- Pacientes extranjeros que no hablaban español y que tenían otro idioma materno
- Pacientes que requerían atención de emergencia con remisión inmediata a segundo nivel

### **3.7 Procedimientos para la recolección de información , fuentes, métodos y técnicas, instrumentos a utilizar**

- Primaria. Se recolectó la información a través de una encuesta al paciente.

#### **Descripcion de los instrumentos**

El instrumento de recojo de información es la encuesta

#### **Procedimiento y tecnica**

- Se aplicó la encuesta a pacientes masculinos y femeninos que acudieron a consulta por el médico de turno en el punto de atención médica durante 15 minutos en algunos casos y 20 minutos en otros, tuvo buena aceptación por los encuestados.

### **3.8 Fijación de límites: espacio y tiempo**

El estudio de investigación se realizó en el Punto de Atención Médica del Teleférico de La Paz en los meses de junio y septiembre de 2019.

### **3.9 Plan de análisis de los datos**

El procesamiento de los datos se tabuló manualmente en programa excel con descripción de las variables del estudio representándolas en tablas.

### **3.10 Procedimientos que garantizan aspectos éticos en la investigación**

Al ser un estudio no invasivo solo se informó al paciente sobre las características de la encuesta y luego del consentimiento informado verbal se procedió a la encuesta, el consentimiento y encuesta está disponible en la sección anexos. Se mantendrá en reserva la identidad de los pacientes.

## CAPÍTULO IV

### 4 RESULTADOS

#### 4.1 Resultados descriptivos

**Tabla 1: Opinión sobre la Calidad de atención en salud en el Punto de Atención Médica del Teleférico de La Paz entre los meses de junio y julio de 2019**

ATENCIÓN MÉDICA	FEMENINO	MASCULINO	TOTAL	%
BUENA	7	5	12	60%
REGULAR	3	2	5	25%
DEFICIENTE	2	1	3	15%
TOTAL	12	8	20	100%

La opinión sobre la Calidad de atención en salud en el Punto de Atención Médica del Teleférico muestra que un mayor porcentaje considera que es buena

**Tabla 2: Grado de Satisfacción de los usuarios después de su consulta en el Punto de Atención Médica del Teleférico de La Paz entre los meses de junio y julio de 2019**

SATISFACCIÓN DEL PACIENTE	FEMENINO	MASCULINO	TOTAL	%
EXCELENTE	2	3	5	25%
BUENO	5	7	12	60%
POBRE	1	2	3	15%
TOTAL	8	12	20	100%

Se observa que el mayor porcentaje de los usuarios después de su consulta en el Punto de Atención Médica del Teleférico se encontró satisfecho.

**Tabla 3: Porcentaje de Pacientes que provienen de lugares bajos (casos más relevantes) que se descompensan en el recorrido del teleférico de La Paz entre los meses de junio y julio de 2019**

<b>PACIENTES QUE SE DESCOMPENSAN EN EL RECORRIDO</b>	<b>FEMENINO</b>	<b>MASCULINO</b>	<b>TOTAL</b>	<b>%</b>
<b>SANTA CRUZ</b>	<b>23</b>	<b>14</b>	<b>37</b>	<b>26%</b>
<b>COCHABAMBA</b>	<b>15</b>	<b>7</b>	<b>22</b>	<b>16%</b>
<b>TARIJA</b>	<b>12</b>	<b>20</b>	<b>32</b>	<b>23%</b>
<b>EXTRANJERO</b>	<b>26</b>	<b>23</b>	<b>49</b>	<b>35%</b>
<b>TOTAL</b>	<b>76</b>	<b>64</b>	<b>140</b>	<b>100%</b>

Se observa que los pacientes que provienen de lugares bajos son los que más se descompensan en el recorrido del teleférico según las atenciones médicas.

**Tabla 4: Necesidad de medicamentos para los tratamientos correspondientes en el Punto de Atención Médica del Teleférico de La Paz entre los meses de junio y julio de 2019**

<b>NECESIDAD DE MEDICAMENTOS</b>	<b>FEMENINO</b>	<b>MASCULINO</b>	<b>TOTAL</b>	<b>%</b>
<b>SI</b>	<b>9</b>	<b>7</b>	<b>16</b>	<b>80%</b>
<b>NO</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>
<b>NO ES RELEVANTE</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>20%</b>
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	<b>10</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

Referente a la necesidad de medicamentos para los tratamientos correspondientes en el Punto de Atención Médica del Teleférico muestra que el mayor porcentaje de encuestados opina que si es necesario.

**Tabla 5: Opinión de los pacientes sobre la existencia del Punto de Atención Médica del Teleférico de La Paz entre los meses de junio y julio de 2019**

<b>EXISTENCIA DEL PUNTO MÉDICO</b>	<b>FEMENINO</b>	<b>MASCULINO</b>	<b>TOTAL</b>	<b>%</b>
<b>FAVORABLE</b>	<b>9</b>	<b>4</b>	<b>13</b>	<b>65%</b>
<b>POCO FAVORABLE</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>20%</b>
<b>IRRELEVANTE</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>15%</b>
<b>TOTAL</b>	<b>12</b>	<b>8</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

Según la opinión de los pacientes encuestados sobre la existencia del Punto de Atención Médica del Teleférico la mayoría opina que es favorable.

## Conclusiones

Para finalizar, fue muy grato trabajar en un tema tan interesante, como es la calidad de atención en salud. Por todo esto va a ser fundamental la entrega de un servicio con calidad, como el que se pretende lograr en los Puntos de Atención Médica del Teleférico de La Paz.

La opinión sobre la Calidad de atención en salud en el Punto de Atención Médica del Teleférico muestra que un mayor porcentaje considera que es buena.

Se observa que el mayor porcentaje de los usuarios después de su consulta en el Punto de Atención Médica del Teleférico se encontró satisfecho.

Se observa que los pacientes que provienen de lugares bajos son los que más se descompensan en el recorrido del teleférico según las atenciones médicas.

Referente a la necesidad de medicamentos para los tratamientos correspondientes en el Punto de Atención Médica del Teleférico muestra que el mayor porcentaje de encuestados opina que si es necesario.

Según la opinión de los pacientes encuestados sobre la existencia del Punto de Atención Médica del Teleférico la mayoría opina que es favorable.

### **Recomendaciones**

Tener presente los principios que guían el trabajo de todo el equipo de salud como son la Integridad, Eficiencia, Profesionalidad, Transparencia, Compromiso, Empatía.

Trabajar en el requerimiento de medicamentos para el consultorio médico.

### REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Alvarez Sintés R (2001), *Temas de Medicina General Integral*. (2ª edición). La Habana: Ciencias Médicas Ecimed; P 12.
2. Nuñez de Villavicencio Porro F. *Psicología y Salud*. 10ª ed. Ciencias Médicas Ecimed; 2001. P 3.
3. Cires Pujol M, Delgado Martínez I, Cruz Barrios M, Pérez Peña J, Benites Maqueira B “et al.” Colectivo de Autores. *Guía Terapéutica para la Atención Primaria en Salud*. 1ª ed. La Habana: Ciencias Médicas Ecimed; 2010. P 16.
4. Roca Goderich R. *Temas de Medicina Interna*. 4ª ed. La Habana: Ciencias Médicas Ecimed; 2001. P 35-60.
5. Matarama Peñate M. *Medicina Interna Diagnóstico y Tratamiento*. 22ª ed. La Habana: Ciencias Médicas Ecimed; 2005. P 10.
6. Harrison T. *Principios de Medicina Interna*. 19ª ed. México. McGraw Hill Interamericana; 2016. P 4.
7. Luna Orozco J. *Ética, Calidad y Humanización en los Servicios Médico Sanitarios*. 1ª ed. Bolivia: Plural editores; 2017. P.45

**ANEXOS**

## Modelo de encuesta realizada

### Encuesta al paciente que acude al Punto de Atención Médica del Teleférico de La Paz.

Por favor, llene este CUESTIONARIO ANÓNIMO marcando según corresponda:

Está usted de acuerdo en realizar esta encuesta: SI\_\_\_ NO\_\_\_

Edad: \_\_\_\_\_

Sexo: Hombre \_\_\_\_\_ Mujer \_\_\_\_\_

Estudios: Sin estudios \_\_\_\_\_

Primaria \_\_\_\_\_

Secundaria \_\_\_\_\_

Universitaria \_\_\_\_\_

<b>1.-</b> Respecto a la Calidad de atención en salud en el Punto de Atención Médica ¿Cuál es su opinión?	BUENA	REGULAR	DEFICIENTE
RESPUESTA			
<b>2.-</b> ¿Cuál es su grado de Satisfacción después de su consulta en el Punto de Atención Médica?	EXCELENTE	BUENO	POBRE
RESPUESTA			
<b>3.-</b> ¿Considera usted que deberíamos contar con los de medicamentos para su tratamiento correspondiente?	SI	NO	NO ES RELEVANTE
RESPUESTA			
<b>4.-</b> ¿Cuál es su opinión sobre la existencia del Punto de Atención Médica del Teleférico para la población?	FAVORABLE	POCO FAVORABLE	NO ES RELEVANTE
RESPUESTA			

SUGERENCIAS DE MEJORA:

Muchas gracias por su colaboración. Su opinión es muy importante para nosotros.  
Julio 2019