



UNIVERSIDAD DE LAS AMERICAS

MAESTRIS EN SALUD PUBLICA

TÍTULO:

Calidad de atención en servicios de salud pública en el centro de salud tres Ríos - vía 24 de mayo; Santa Ana; Olmedo parroquia Arq. Sixto Durán Ballen de la provincia de Manabí durante el año 2023

Profesor

Dr. Alejandro Andrés Peralta Chiriboga

Autora:

Isabella Cevallos Barcia

2023

RESUMEN

Introducción: La calidad de atención en los servicios de salud es un derecho detallado como la situación básica para dar eficiencia buscando cumplir la complacencia total de la población en sus aspiraciones. La meta es mejorar la calidad de los servicios de salud lo que impactaría a nivel nacional en la reducción de los costos, mejor cobertura de atención, y generación de citas médicas con mayor frecuencia. Además se debe considerar que en base a los documentos del país, en base a la políticas públicas de salud se establece que la misma es un derecho humano descritos en la Constitución de la República del Ecuador, (2008) establece “La salud es un derecho que garantiza el Estado, cuya realización se vincula al ejercicio de otros derechos, entre ellos el derecho al agua, alimentación, nutrición, educación, cultura física, trabajo, seguridad social, ambientes sanos y otros que sustentan el buen vivir.” (Fariño, Cercado, Vera, Valle y Ocaña, 2018, pg. 3-4).

Objetivos: Analizar las percepciones sobre calidad por parte del personal y de los usuarios del centro de salud tres ríos en la parroquia Arq. Sixto duran Ballen y realizar una propuesta de intervención para mejorar la calidad.

Resultados: la comunidad demostró estar satisfecho con la calidad brindada en el centro de salud evidenciando el proceso de atención con un 33% resultado ser muy buena, el funcionamiento general con un 45% muy bueno. Resaltando que el área que necesita mayor atención es odontóloga con un 58% de insatisfacción.

Conclusiones: El desarrollo principal de esta investigación nos dio a conocer la calidad de atención que reciben los pacientes en el centro de salud tres ríos de la parroquia Arq., Sixto Durán Ballen, donde la evidencia nos dice que la población esta satisfecha con la atención por parte del centro de salud, así como de personal de salud.

ABSTRACT

Introduction: Quality of care in health services is a detail right as the basic situation to provide efficiency seeking to fulfill the total complacency of the population in their aspirations. the goal is to improve the quality of health services, which would have a national impact in reducing costs, better care coverage and generation more frequent medical appointments. Furthermore, it should be considered that bases on the country's governing documents, in terms of public health policies, it is established that is a human right described in the constitution of the Ecuador Republic (2008) established "health is a right. That the State guarantees, the realization of which linked to the exercise of the rights, among them the right to water, food, nutrition, education, physical culture, work, social security, healthy environments, and others that support good living". (Fariño, Cercado, Vera, Valle y Ocaña, 2018, pg. 3-4).

Objectives: Analyze the perceptions of quality by the staff and users os the Tres Rios health center in the ARQ. Sixto Duran Ballen and make an intervention proposal to improve to improve quality.

Results: the community demonstrated to be satisfied with the quality provided in the health center, showing that the care process was very good with 33%, and the general functioning with 45% was very good. Highlighting that the area that needs the most attention is dentistry with 58% dissatisfaction.

Conclusions: The main development of this research made us aware of the quality of care that patients receive at the Tres Ríos health center of the Arq., Sixto Durán Ballen parish, where the evidence tells us that the population is satisfied with the care. by the health center, as well as health personnel.

INDICE

CAPITULO 1	1
1.1 Planteamiento del Problema	1
1.2 Justificación	2
CAPITULO II	3
2.1 Objetivos	3
2.1.1 Objetivo general:	3
2.1.2 Objetivos específicos:	3
2.1.3 Hipótesis	3
3.CAPITULO III.....	4
3.1. Marco teórico	4
3.1.1 Marco histórico conceptual.....	4
3.1.2. Marco referencial	4
3.1.3. Marco conceptual.....	5
3.1.4. Calidad de servicios	5
3.1.5. Políticas de regulación	5
3.1.6. Sistemas de atención	6
3.1.7. Servicios.....	7
3.1.8. Medicina general.....	7
3.1.9. Medicina familiar	7
3.1.10. Odontología.....	7
3.1.11. Enfermería.....	8
3.1.12. Obstetricia	8

3.1.13. Validación de nivel de calidad de atención.....	9
CAPITULO IV.....	10
4.1. Materiales y métodos	10
4.1.1. Tipo de estudio:.....	10
4.1.2. Universo de la muestra.....	10
4.1.3. Muestra	10
4.2. Operacionalización de Variable	10
4.2.1. Instrumento de investigación	12
4.2.2. Obtención y análisis de información.....	12
4.2.3. Procedimiento	12
4.2.4. Análisis Estadístico de los datos de la Encuesta.....	12
4.3. Resultados	12
4.3.1. Encuestas.....	12
4.3.2. Entrevistas.....	28
4.4. Discusión de resultados.....	30
4.5. Propuesta de soluciones	38
4.6. Conclusiones y recomendaciones	38
4.7. Referencias.....	39
4.8. Anexos	41

CAPITULO 1

1.1 Planteamiento del Problema

La buena calidad de atención en los sistemas de salud es un derecho detallado como la situación básica para dar eficiencia buscando cumplir la complacencia total de la población en sus aspiraciones. La meta es mejorar la atención dentro de los servicios de salud lo que impactaría a nivel nacional en la reducción de los costos, mejor cobertura de atención, y generación de citas médicas con mayor frecuencia. Además se debe considerar que en base a los documentos del Ecuador, en la política pública de salud se establece que la misma es un derecho humano descritos en la Constitución de la República del Ecuador, (2008) establece “La salud es un derecho que garantiza el Estado, cuya realización se vincula al ejercicio de otros derechos, entre ellos el derecho al agua, alimentación, nutrición, educación, cultura física, trabajo, seguridad social, ambientes sanos y otros que sustentan el buen vivir.” (Fariño, Cercado, Vera, Valle y Ocaña, 2018, pp 3-4).

En los parámetros de atención en servicios de salud, se engloba la calidad de atención, asociada directamente al tipo de atención brindada y la perspectiva del paciente ante dicho proceso clínico, se debe destacar que los estándares de atención están ligados desde el ingreso del paciente al establecimiento hasta su salida, es decir, se engloba todo el transcurso clínico del paciente el centro de atención médica (Lucio, Villacrés y Henríquez, 2011, pp S179).

En Ecuador el ente de servicio y regulación de la atención de salud pública es El Ministerio de Salud Pública (MSP), siendo principalmente el ente con mayor cantidad de establecimientos de atención a nivel nacional, con centros de atención local tipo A, tipo B y tipo C; pero a pesar de presentar varios establecimientos de atención es un sistema público que ha sido altamente criticado por la falta de personal, falta de medicamentos o mala atención brindada, a pesar de no ser un tema generalizado, se lo define como establecimientos deficientes, por tal razón se presenta como un servicio de mala calidad; las normativas actuales del MSP en base a calidad buscan una retroalimentación constante para la mejora de la atención, debido a que muchos

establecimientos a nivel nacional se caracterizan por su compromiso comunitario y correcta atención y de tal manera identificar los posibles problemas y solucionarlos (Parreño, Ocaña e Iglesias, 2021, pp 4).

Por lo tanto, la relevancia de este trabajo de titulación, recalca su importancia en determinar el nivel de calidad de atención de salud en los establecimientos de salud en el área rural, específicamente en el centro de salud tres Ríos - vía 24 de mayo; Santa Ana; Olmedo parroquia Arq. Sixto Durán Ballen de la provincia de Manabí, que destaca por ser un establecimiento de salud con una población fija pero con un personal de salud variante, por tal razón es necesario establecer los parámetros actuales de calidad a percepción de la población.

1.2 Justificación

La vigilancia de la calidad de los servicios se basa en los análisis de las situaciones de eficiencia para la atención con calidad, desde la evaluación de los diferentes programas y normativas. Actualmente, existen materiales y equipos para medir el desempeño de los estándares de calidad a nivel de los establecimientos y servicios de salud, canalizando reclamos u opiniones por los usuarios como encuestas de satisfacción y buzón de sugerencias y en ciertos casos conversatorios con el director. En todos los establecimientos de salud del MSP hay encuestas de satisfacción de calidad de atención, que con poca frecuencia se socializan a los pacientes de la comunidad, por eso al valorar y buscar una retroalimentación, es muy difícil determinar, principalmente ante dos causas, falta de reportes de satisfacción y falta de retroalimentación al personal, por eso es difícil en las comunidades establecer una pauta de satisfacción idónea en relación a la atención; por eso, la base de esta investigación es establecer una guía de correcciones a mejora y permitir que los tres Ríos - vía 24 de mayo.

CAPITULO II

2.1 Objetivos

2.1.1 Objetivo general:

Analizar las percepciones sobre calidad por parte del personal y de la población usuaria del centro de salud tres ríos en la parroquia Arq. Sixto duran Ballen, con el fin de realizar una propuesta de intervención para mejorar la calidad.

2.1.2 Objetivos específicos:

- Conocer las percepciones sobre la calidad de la atención por parte de los usuarios con respecto al talento humano, tecnología, servicio y equipamiento.
- Conocer las percepciones del personal sobre la calidad y los puntos de fortalezas así mismo cuales son los puntos que mejorar en el centro de salud.
- Realizar una propuesta de intervención con la intención de mejorar la calidad en el centro de salud

2.1.3 Hipótesis

Existe una alta valoración poblacional del nivel de calidad en el centro de salud tres Ríos - vía 24 de mayo; Santa Ana; Olmedo parroquia Arq. Sixto Durán Ballen de la provincia de Manabí, lo que representa una valoración satisfactoria.

3.CAPITULO III

3.1. Marco teórico

3.1.1 Marco histórico conceptual

La provincia de Manabí es una de las zonas con mayores centros de atención primaria de salud, donde se caracteriza por la abundante cantidad de áreas rurales con una población generalmente fija, donde el tema de calidad de salud no ha sido muy relacionado como un estudio de campo, específicamente en el centro de salud tres Ríos - vía 24 de mayo; Santa Ana; Olmedo parroquia Arq. Sixto Durán Ballen de la provincia de Manabí, donde surge la interrogante de la continuidad de los procesos de calidad efectuados con anterioridad, destacando que existen procesos donde son llevados a cabo bajo la supervisión de personal rural, que es un personal transitorio y ante el continuo recambio es poco efectivo un análisis de calidad si existe cambios en directrices y cambios de constantes de personal,; por tal razón se identifica que debe existir en el 2023 un análisis retrospectivo que permita identificar la calidad y nivel de satisfacción de la población en base a la atención brindada en el centro de salud (Triviño, Villamar y Reyes 2019, pp 135- 136).

3.1.2. Marco referencial

En los estudios previos realizados en la provincia de Manabí destacan que, respecto a calidad de salud en los últimos años posterior a la reforma constitucional del 2008, se demuestra que ha existido un mayor seguimiento y apoyo en el principio de calidad de salud, en base a un nuevo enfoque institucional en base a cambios políticos, económicos y sociales. Uno de los principales puntos a destacar es que ha existido un mayor apoyo en el tema salud, a través de contratación de personal, aprovechamiento de espacios, clubes institucionales y protocolos de atención; lo que promovió a cambiar el esquema arcaico de falta de directrices de atención y la evasión de la opinión del paciente, lo que ocasionaba una atención unidireccional sin retroalimentación de manejo y satisfacción de atención (Parreño, Ocaña e Iglesias, 2021, pp 4- 6).

Los estudios de calidad de los últimos años se han basado en los parámetros internacionales de calidad de salud según la OMS, describe el asumir el Sistema de salud en forma “integral, categorizado por ser un todo integrado y obtener las opiniones, comentarios y creencias no solo por los expresado por los usuarios de los servicios sino además por quienes los dispensan y por quienes los reciben en su totalidad” (Lucio, Villacrés y Henríquez, 2011, pp S177- S180).

3.1.3. Marco conceptual

3.1.4. Calidad de servicios

en base a la descripción de la Organización Mundial de la Salud (OMS), la calidad de atención de los centros de servicios a la salud, tanto públicas o privadas deben garantizar que el paciente reciba de manera eficaz los servicios de valoración, diagnóstico y tratamientos terapéuticos adecuados. Destacando que la calidad es subjetiva, es decir depende de las percepciones de las personas que cursaron la atención clínica, donde se considera el punto de vista de todas las acciones que se realizan, con un enfoque en mejorar la calidad, organización y recursos para obtener una retroalimentación en base a la efectividad, eficiencia, satisfacción de profesionales y usuarios y el impacto social (Fariño, et al, 2018, pp 4).

Desde la parte sociológica y administrativa, los pacientes son los representantes de realizar una retroalimentación de la satisfacción para así determinar la calidad de atención brindada con respecto al servicio de salud brindado, mientras que el nivel de la atención debe ser valorada por las instituciones y organizaciones con la finalidad de proteger el bienestar de la salud humana como parte de los derechos instituidos dentro de la Constitución (García y Barrera, 2020, pp 2).

El confort es un área de atención relevante, caracterizándose por la sensación de tranquilidad, comodidad y bienestar corporal la cual ofrece al paciente poder sentirse en un espacio cómodo así mismo es un factor muy importante para la recuperación óptima del paciente. En general la experiencia medica puede resultar muy difícil ya que navegar entre el procedimiento puede resultar muy incómodo ya que las interacciones con los especialistas de la salud pueden resultar muy incómodo alterando así los nerviosos de los pacientes, por eso mejorar las instalaciones y procesos que aumenten la calidad de comodidad es clave fundamental para favorecer el proceso de recuperación, aumentar la lealtad y mejorar las referencias de la institución (Lucio, Villacrés y Henríquez, 2011, pp S181).

3.1.5. Políticas de regulación

En el Ecuador, la Dirección Nacional de Calidad de los Servicios de Salud dentro de su plan de desarrollo mantiene como eje principal, garantizar la calidad, la eficiencia y efectividad a la prestación de los servicios de salud por parte del Ministerio de Salud Pública (MSP). Siguiendo la normativa vigente del marco de los derechos amparados

en la Constitución del 2008, que describe que “es preciso lograr la excelencia en los servicios; conforme a las políticas sectoriales, modelos de calidad, normativas y lineamientos estratégicos establecidos” (Lucio, Villacrés y Henríquez, 2011, pp S181). El Plan Nacional del Buen Vivir del Ecuador, destaca al eje temático principal en el reposicionamiento del sector social y la salud para el desarrollo y bienestar de la población. Actualmente, el Gobierno Nacional y el Ministerio de Salud Pública, como entes rectores de las resoluciones en el ámbito de calidad, resaltan en el cuidado de la salud como eje importante el desarrollo del país a través de organizaciones claras y coherentes, buscando la rápida implementación de los diversos estándares de calidad en la atención, ofertas de servicios y de distribución de recursos aplicando principios de equidad, transparencia y eficiencias, todo esto con el objetivo de brindar una atención de calidad y alcanzar a todos los establecimientos del país, para de tal manera satisfacer las necesidades de la población (Cañizares, Mena y Barquet, 2016, pp 96).

3.1.6. Sistemas de atención

Los sistemas de salud del Ecuador en base a la calidad se desglosan en centros de atención pública, principalmente direccionados al sistema del Ministerio de Salud Pública (MSP), que es el ente de regulación de salud a nivel estatal, pero se describe como medios de atención gratuita, pero además se presentan sistemas de atención privada, que se categorizan por ser centros de atención desligados a los protocolos de atención neta del sistema de salud, pero se rige a las políticas de calidad del Ministerio de Salud Pública (Cañizares, Mena y Barquet, 2016, pp 98-100).

Otro de los entes principales en brindar atención primaria de salud es el Instituto Ecuatoriano del Seguro Social (IESS), que, a pesar de ser un sistema complementario de característica privada, y se describe como un sistema de calidad de salud asociado a los trabajadores; además se debe destacar como otros sistemas al Instituto de Seguridad Social de las Fuerzas Armadas (ISSFA) que brindan servicio a personal específico que siguen los estándares de calidad pero a diferencia de los otros medios de atención este presenta mayor frecuencia en derivación a otras especialidades con mayor facilidad (Triviño, Villamar y Reyes 2019, pp 137).

Se debe considerar que el primer nivel de atención cubre aproximadamente el 80 al 90% de las necesidades principales de la población y a través del sistema de

referencia, se garantiza el acceso a unidades y servicios de mayor complejidad; se debe tener “en cuenta que el Ministerio de Salud Pública (MSP) dispone de 1674 unidades y el Instituto Ecuatoriano del Seguro Social (IESS) posee 1004 unidades de atención primaria” (Triviño, Villamar y Reyes 2019, pp 139).

3.1.7. Servicios

3.1.8. Medicina general

Es una de las principales especialidades frecuentes en atención primaria de salud, porque es el encargado del tratamiento de patologías crónicas, controles frecuentes de embarazo, adultos mayores niños y adolescentes en las diferentes patologías y del tratamiento de urgencias; es una de las principales ramas con mayor afluencia de pacientes y con mayor afluencia de pacientes, por estar ligado a la atención, comodidad y tiempo de atención, por lo que el paciente es variable respecto al abordaje obtenido. Por lo general, la primera crítica de calidad en atención espontánea en medios públicos está ligada a que cada paciente tiene su tiempo de atención de 20 minutos y como existe una afluencia constante y ante la aparición de pacientes con patología respiratoria y/o urgencias, al intentar acomodar los horarios para incluir en la atención diaria a estos pacientes desencadena en un malestar de los demás, lo que conlleva los comentarios sobre el tipo de atención (Navas y Ulloa, 2013, pp 72).

3.1.9. Medicina familiar

Es la rama complementaria al área de medicina general, pero con un mayor enfoque en el tema familiar, donde se destaca el tratamiento en personas embarazadas, adultos mayores y control de desarrollo de los niños, a pesar de ser una rama complementaria se caracteriza por ser una rama de atención también prioritaria y apoyo a medicina general, pero al ser una especialidad de atención primaria se caracteriza por una atención cada 30 minutos, con el fin de tener una mayor interacción con el paciente y tratar en base al contexto familiar (Navas y Ulloa, 2013, pp 72-73).

3.1.10. Odontología

La odontología es una de las principales especialidades de atención en los centros de atención primaria, ya que el paciente acude por temas de control sintomatológico inicialmente, y en relación a calidad de atención, pese a continuar con los protocolos de atención, pasa a ser una de las principales especialidades con quejas en atención, ya que en temas de urgencia si no hay alivio de la sintomatología dolorosa pasa a ser

una de las mayores críticas respecto al accionar del especialista, como en las especialidades médicas el tema de una agenda programada para pacientes que solicitan un control oportuno (Navas y Ulloa, 2013, pp 75).

Además se debe valorar el punto de que el paciente al considerar que la atención odontológica en el sistema público, se trata de extraer la pieza dental o colocar una restauración, ocasiona un criterio poco fundamentado del tratamiento estomatognático, debido a que no existe la valoración idónea de calidad de salud, lo que ocasiona que el paciente al no promover solo una acción clínica como solución desencadena en malos entendidos de tratamiento y una descripción errática en base al tema de atención (García y Barrera, 2020, pp 3).

3.1.11. Enfermería

El área de enfermería es indispensable para la atención primaria, ya que la encarga guiar procesos dentro del establecimiento, además se encarga de promover las inmunizaciones a nivel de la población, se debe considerar que son la mayor área de apoyo clínico, por lo general son el primer contacto del paciente con la atención médica, por lo general es una de las áreas con menos quejas en relación al contexto de atención, ya que los comentarios en relación a la rama están ligados al tiempo y al estado emocional del personal. Por eso, en calidad de salud, se especifica como característica indispensable en estilo de trato al paciente, ya que se otorga un derecho a uno y merece recibir y tratarlo en todas sus etapas previas y durante la atención con el mayor respeto y aprecio independientemente del estado anímico del personal (Navas y Ulloa, 2013, pp 73).

3.1.12. Obstetricia

Al ser una área de planificación familiar a través de métodos anticonceptivos y de control de embarazo, siendo el control primario del del área de ginecología, pasa a ser una de las áreas clínicas de atención primaria con menor tipo de quejas en relación a la experticia clínicas, debido a que al tratar con un población básicamente definida, las pautas de atención se mantienen y no son tan variantes como en las otras especialidades que dependen de la evolución neta de las distintas patologías, sin destacar que es una especialidad de alta recurrencia y obligatoriedad en los centros de atención primaria debido a que la principal función es desarrollar criterios de planificación familiar y control oportuno durante el embarazo (Navas y Ulloa, 2013, pp 75).

3.1.13. Validación de nivel de calidad de atención

La mejor manera de mantener la comodidad médica paciente es a través de la interacción con los pacientes, lo que permite identificar la percepción del estado de atención del paciente y comodidad en su solución de la sintomatología. Además, esto se encuentra ligado a también asociar la calidad humana con la relación de las instalaciones lo que permite tener una mejor percepción de la calidad de atención en salud. Puntos que se asocian claramente en parámetros de calidad respecto al ambiente son en buenas condiciones, inclusivas y accesibles es una parte fundamental para así garantizar la comodidad de los pacientes, mediante instalaciones en buen estado, bancos limpios, rampas y salas de espera amplias (Fariño, et al, 2018, pp 8-9).

Las principales barreras que se tiene ante la calidad y satisfacción de salud es la geografía, cultura social, diferencia respecto a la perspectiva de género y la mala calidad de atención. La barrera de la geografía obliga a los usuarios a desplazarse grandes distancias en especial en zonas rurales donde las carreteras están dañadas o son muy limitadas así mismo el transporte muchas veces no cuentan con buses o carros lo que los lleva a recorrer muchos kilómetros para poder acceder al servicio de salud (Cañizares, Mena y Barquet, 2016, pp 98).

La cultura es otro factor ya que lamentablemente muchos ciudadanos no cuentan con una buena educación provocando así una salud un poco más descuidada con respecto a si higiene personal un gran ejemplo su salud bucal al no tener un ejemplo claro de lo que es la higiene oral conlleva a la aparición de caries, así mismo a la pérdida del diente y al futuro con mayor cantidad de problemas (Triviño, Villamar y Reyes 2019, pp 140).

A través del nivel de satisfacción de los usuarios, se expresan generalmente las quejas registradas a través del maltrato verbal, debido a que existe una falta de comunicación entre los acreedores de servicios de salud y los usuarios, así como de instalaciones inadecuadas en mal estado para prestar los servicios, lo que genera incomodidad a los pacientes que además tienen que esperar periodos largos de tiempo para recibir la atención (García y Barrera, 2020, pp 4-5).

CAPITULO IV

4.1. Materiales y métodos

4.1.1. Tipo de estudio:

Investigación de métodos mixtos. Componente observacional descriptivo transversal y cualitativo puro

4.1.2. Universo de la muestra

El universo estará constituido por las 1500 personas de la población de tres Ríos - vía 24 de mayo; Santa Ana; Olmedo parroquia Arq. Sixto Durán Ballen de la provincia de Manabí

4.1.3. Muestra

Serán seleccionados 306 personas de la población de tres Ríos - vía 24 de mayo; Santa Ana; Olmedo parroquia Arq. Sixto Durán Ballen de la provincia de Manabí.

Se genero una encuesta en la que se recogen variables de Características sociodemográfico, Valoración de percepción del paciente, Personal de salud, Medicamentos, Proceso administrativo y Evaluación. Las cuales fueron sacadas de la página Mgalindo

Se realizó un cálculo del tamaño de la muestra utilizando el software GrandMo (www.imim.es). Un tamaño de muestra de 306 sujetos será suficiente para estimar, con una confianza del 95% y una precisión del 5%,

4.2. Operacionalización de Variable

Objetivo general	Variable	Definición Operacional	Indicador
¿Cuáles son las percepciones de pacientes sobre la calidad de atención en servicios de salud públicos en la	Percepción en calidad y atención.	Es la unión de varias características para dar un servicio y así brindar	Encuesta

parroquia Arq. Sixto Durán Ballén durante el año 2023?		satisfacción al cliente	
--	--	-------------------------	--

Objetivos específicos	Variable	Muestra	Marcador
Caracterizar a los usuarios de la parroquia Arq. Sixto Durán Ballén durante el año 2023	-Edad	- Edad cronológica en años.	18 a 25 años 26 a 40 años 41 a 49 años 50 y más años
	-Sexo	- División de ser género	Hombre Mujer
	-Escolaridad	- Curso obtenido	Primaria Secundaria Bachillerato Universitario
		- Residencia	Rural

--	--	--	--

4.2.1. Instrumento de investigación

Encuestas unidireccionales

Entrevista a director de centro de salud

4.2.2. Obtención y análisis de información

La información obtenida se realiza a través de una encuesta que constará de un cuestionario con preguntas que permitan un conocimiento general del segmento de estudio. Los temas centrales de la investigación serán:

- Calidad de atención en el centro de salud
- Conocimiento de líderes comunitarios y director de salud
- Retroalimentación y reformas en el centro de salud

4.2.3. Procedimiento

Se aplicó una encuesta elaborada que será aplicada a la población de tres Ríos - vía 24 de mayo; Santa Ana; Olmedo parroquia Arq. Sixto Durán Ballen de la provincia de Manabí a través de encuestas físicas permitiendo que la información sea confiable y no sea susceptible a cambios o modificaciones. La aplicación se realizará en un tiempo promedio de 3 semanas desde su inicio.

4.2.4. Análisis Estadístico de los datos de la Encuesta

Análisis descriptivo Univariado de todas las variables del estudio, los datos se introducirán en una hoja de cálculo (Microsoft Excel, Microsoft Corp., WA, EE. UU.) y luego se analizarán con el SPSS versión 22, (SPSS Inc., Chicago IL, EE. UU.) para elaboración de tablas y gráficos porcentuales.

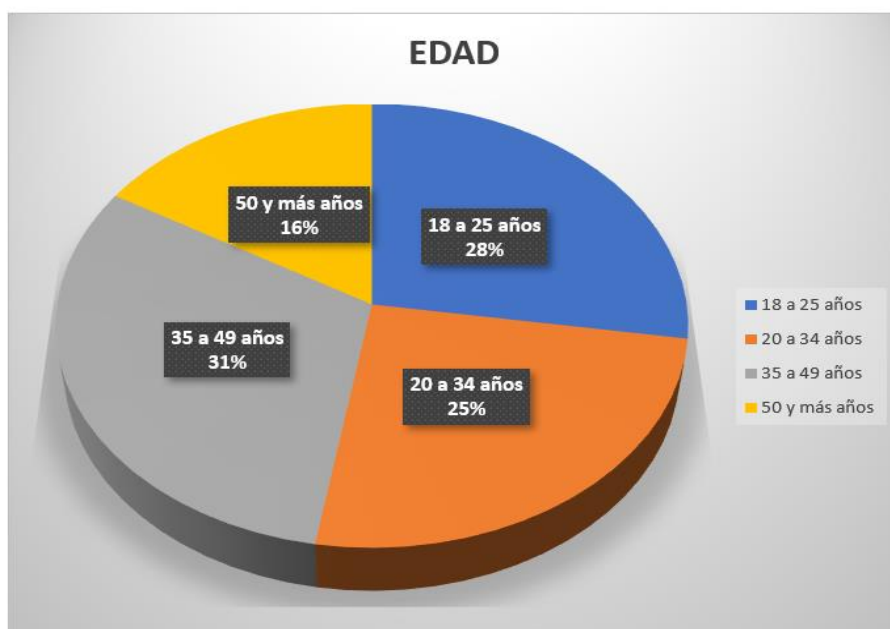
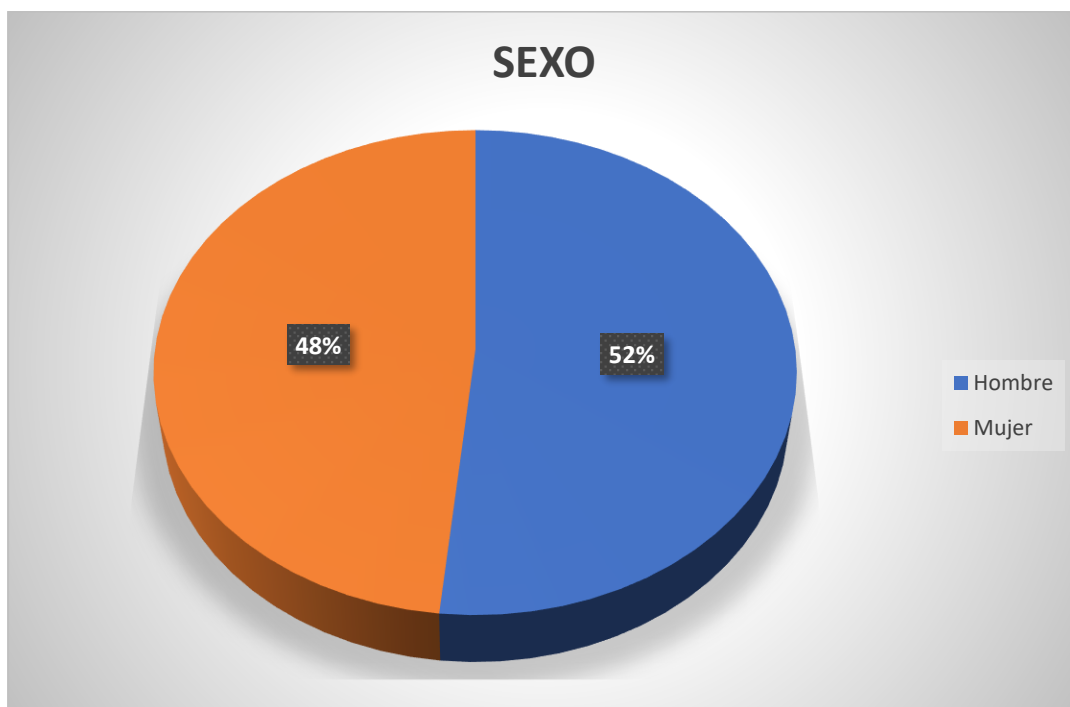
4.3. Resultados

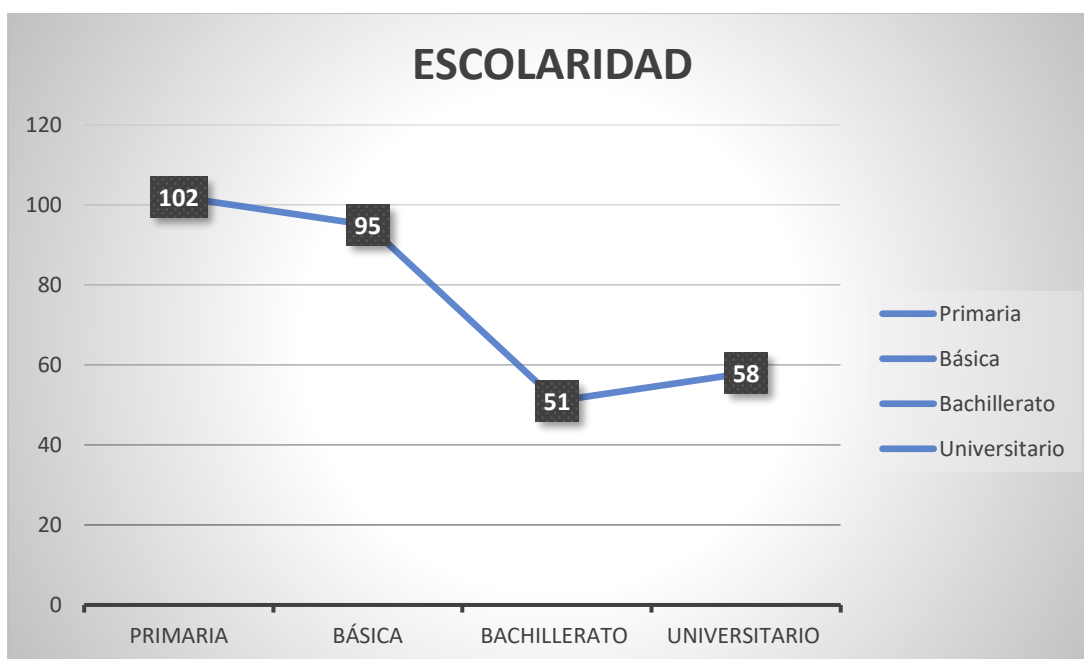
4.3.1. Encuestas

Se realizó la encuesta a 306 personas de la comunidad del en el centro de salud tres Ríos - vía 24 de mayo; Santa Ana; Olmedo parroquia Arq. Sixto Durán Ballen de la provincia de Manabí, obteniendo los siguientes resultados.

1. Características socio – demográficas

Características Socio - Demograficas		n.	%
Sexo	Hombre	158	52%
	Mujer	148	48%
Edad	18 -25	84	27%
	26-34	77	25%
	35-49	95	31%
	50 y más	50	16%
Escolaridad	Primaria	102	33%
	Básica	95	31%
	Bachillerato	51	17%
	Universitario	58	19%

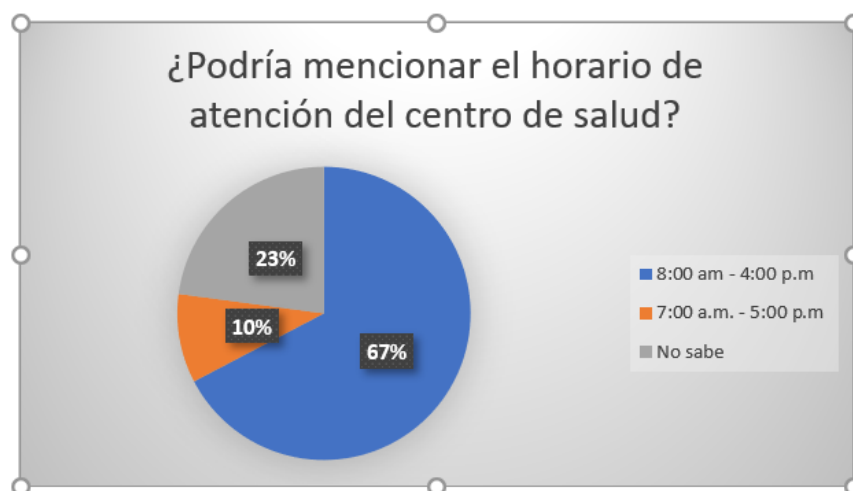
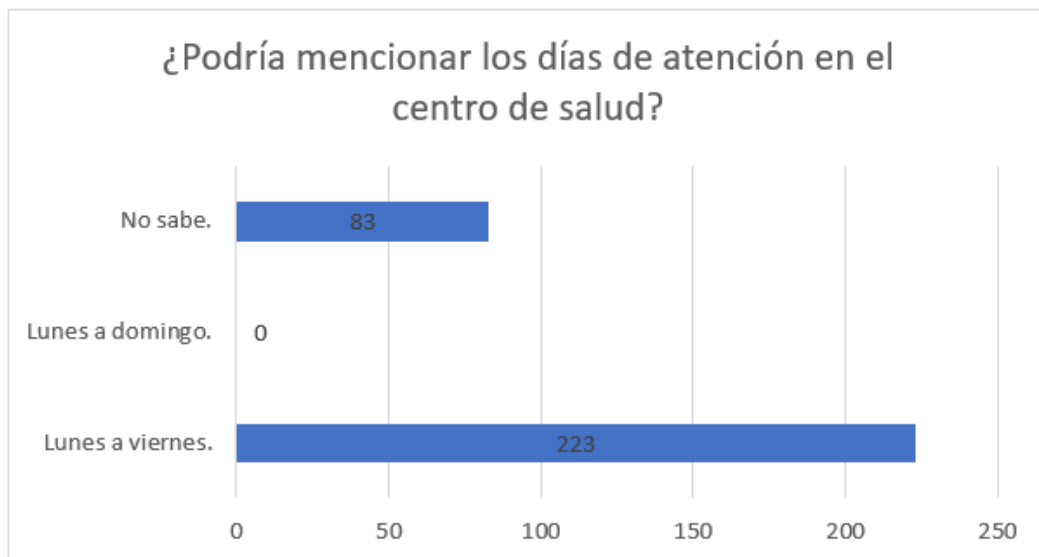




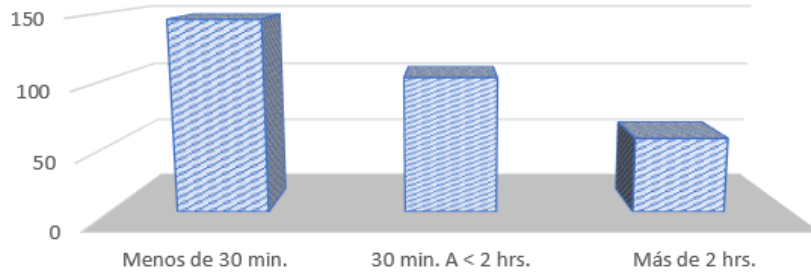
2. Conocimiento sobre atención del Centro de Salud

Conocimiento sobre atención del Centro de Salud

		n.	%
Días de atención	Conoce	223	73%
	No conoce	0	0%
	NS/NR	83	27%
Horario	Conoce	206	67%
	No conoce	30	10%
	NS/NR	70	23%
Tiempo que tarda	<30 min.	146	48%
	30min - 2h	103	34%
	>2h	57	19%
Motivo de Consulta	Enfermedad	102	33%
	Control	63	21%
	Vacunación	45	15%
	Exámenes	57	19%
	Anticoncepción	39	13%

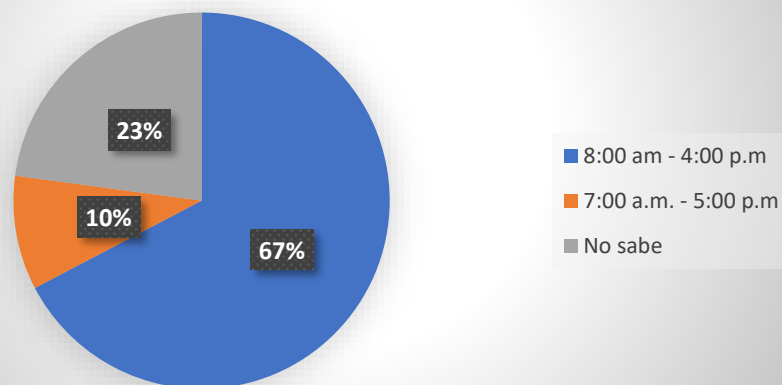


¿CUÁNTO TIEMPO TARDO PARA LLEGAR AL CENTRO DE SALUD?

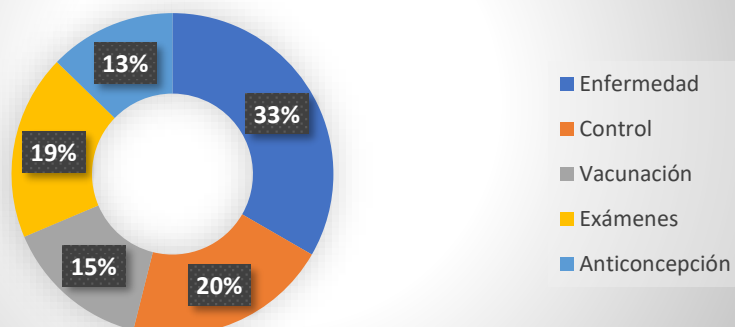


	Menos de 30 min.	30 min. A < 2 hrs.	Más de 2 hrs.
Series1	146	103	57

¿Podría mencionar el horario de atención del centro de salud?



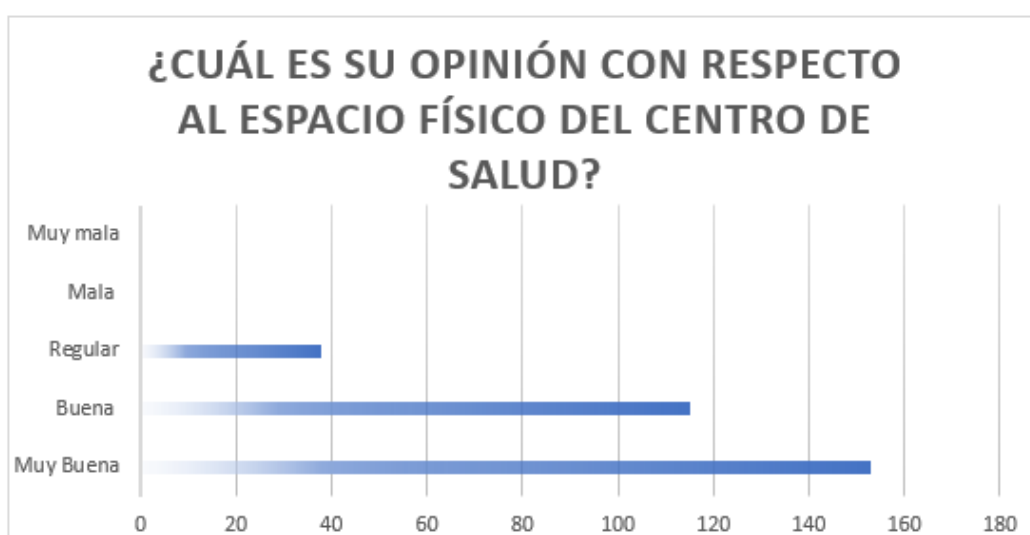
¿Cuál es el principal motivo por el que acude al centro de salud?



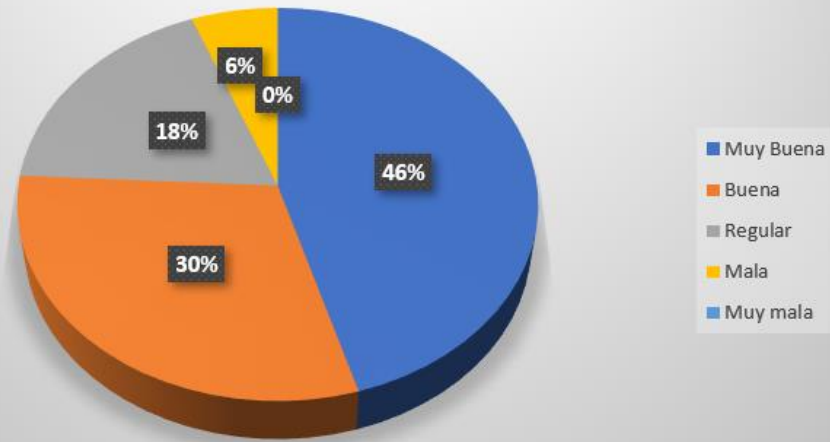
3. Valoración de percepción del paciente

Percepción de infraestructura

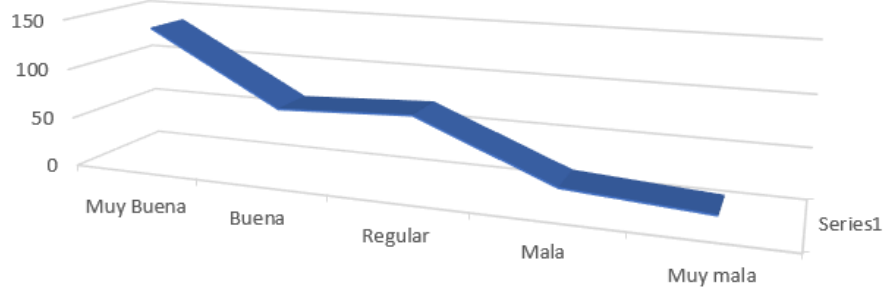
		n.	%
Espacio físico	Muy Buena	153	50%
	Buena	115	38%
	Regular	38	12%
	Mala	0	0%
	Muy mala	0	0%
Iluminación y ventilación	Muy Buena	139	45%
	Buena	93	30%
	Regular	56	18%
	Mala	18	6%
	Muy mala	0	0%
Equipos y aparatos	Muy Buena	69	23%
	Buena	62	20%
	Regular	57	19%
	Mala	98	32%
	Muy mala	20	7%
Limpieza	Muy Buena	139	45%
	Buena	67	22%
	Regular	73	24%
	Mala	18	6%
	Muy mala	9	3%



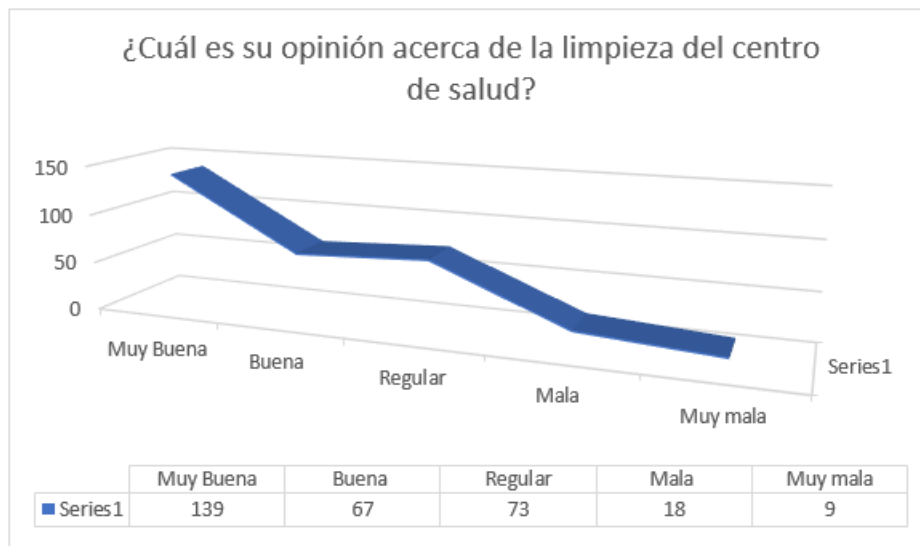
¿Cómo evaluaría el ambiente físico del centro de salud en cuanto a ventilación e iluminación?



¿Cuál es su opinión acerca de la limpieza del centro de salud?



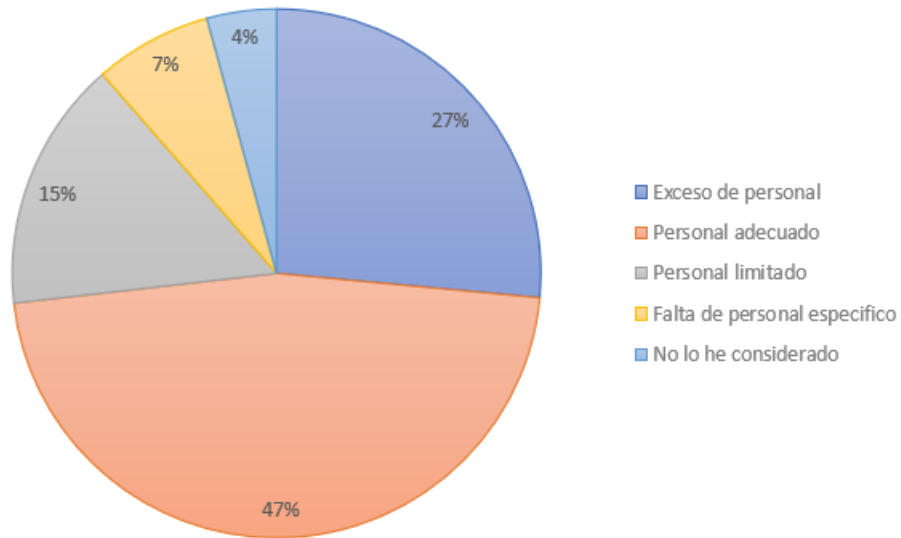
	Muy Buena	Buena	Regular	Mala	Muy mala
Series1	139	67	73	18	9



Personal de Salud

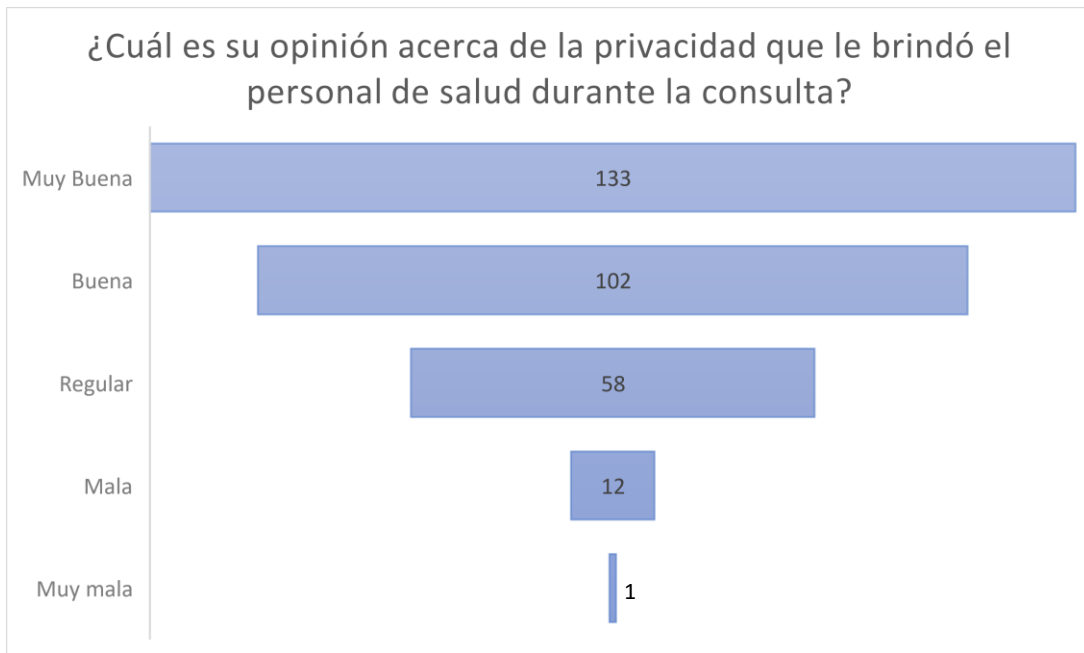
		n.	%
Cantidad	Exceso de personal	81	26%
	Personal adecuado	143	47%
	Personal limitado	47	15%
	Falta de personal específico	22	7%
	No lo he considerado	13	4%
Confianza	Muy Buena	98	32,0%
	Buena	90	29,4%
	Regular	105	34,3%
	Mala	12	3,9%
	Muy mala	1	0,3%
Privacidad	Muy Buena	133	43,5%
	Buena	102	33,3%
	Regular	58	19,0%
	Mala	12	3,9%
	Muy mala	1	0,3%

¿Cuál es su opinión acerca de la cantidad del personal de salud que se utiliza para dar una consulta?



¿Como califica la confianza que tiene en el personal de salud que le atendió?





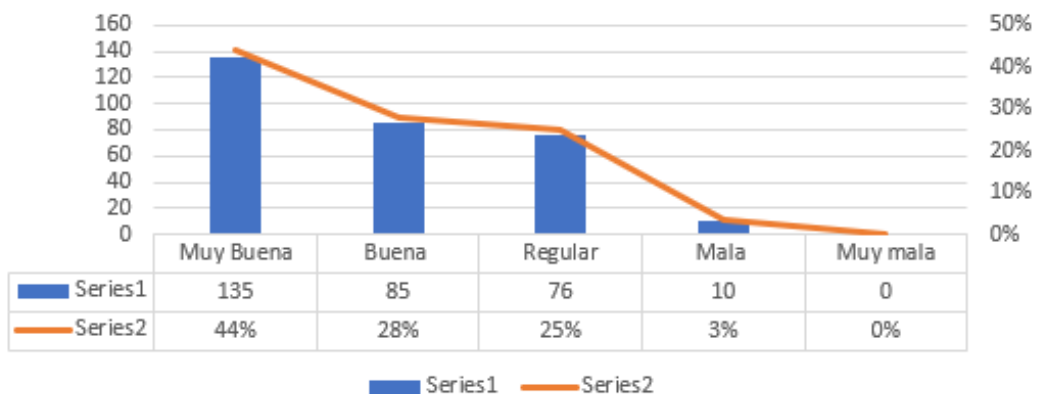
Medicamentos

		n.	%
Cantidad	Muy Buena	61	20%
	Buena	102	33%
	Regular	98	32%
	Mala	41	13%
	Muy mala	4	1%
Tiempo de entrega	Muy Buena	135	44%
	Buena	85	28%
	Regular	76	25%
	Mala	10	3%
	Muy mala	0	0%

¿Cuál es su opinión con respecto a la cantidad de medicamentos en el centro de salud?



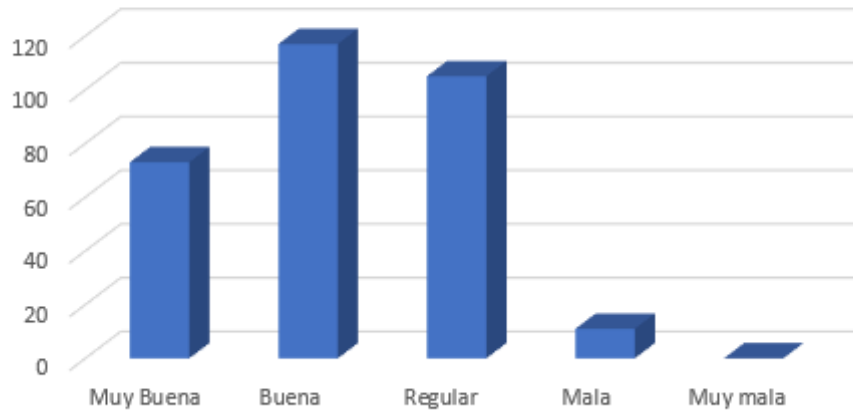
¿Qué opina del tiempo de espera para recibir los medicamentos en farmacia?



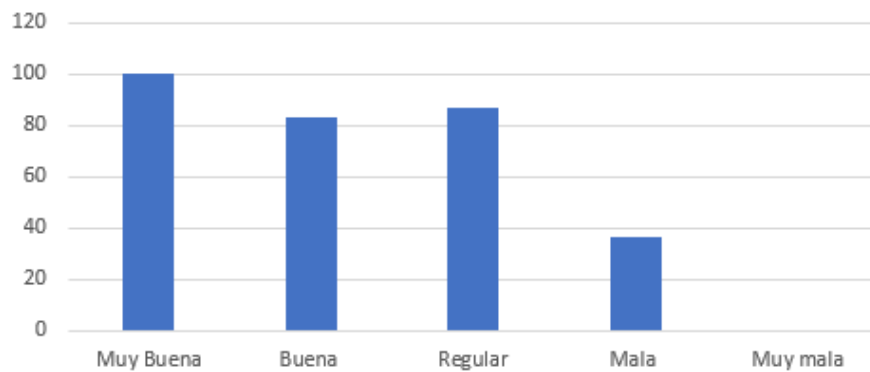
Procesos Administrativos

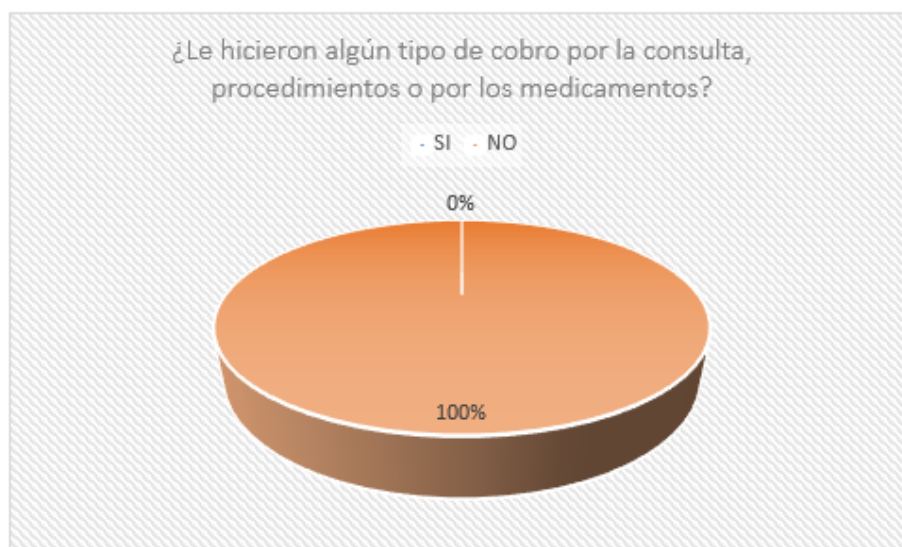
		n.
Acceso a consulta	Muy Buena	73
	Buena	117
	Regular	105
	Mala	11
	Muy mala	0
Proceso de atención	Muy Buena	100
	Buena	83
	Regular	87
	Mala	36

¿Cómo califica la facilidad para obtener una consulta médica en el centro de salud?



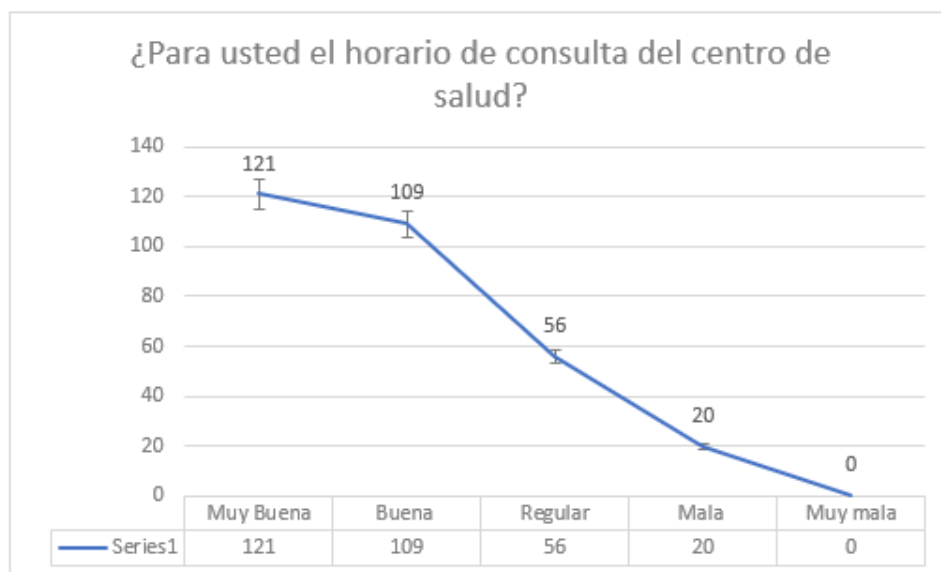
¿Qué opina sobre el proceso que se sigue para recibir atención médica desde su llegada hasta el momento de ser atendido?

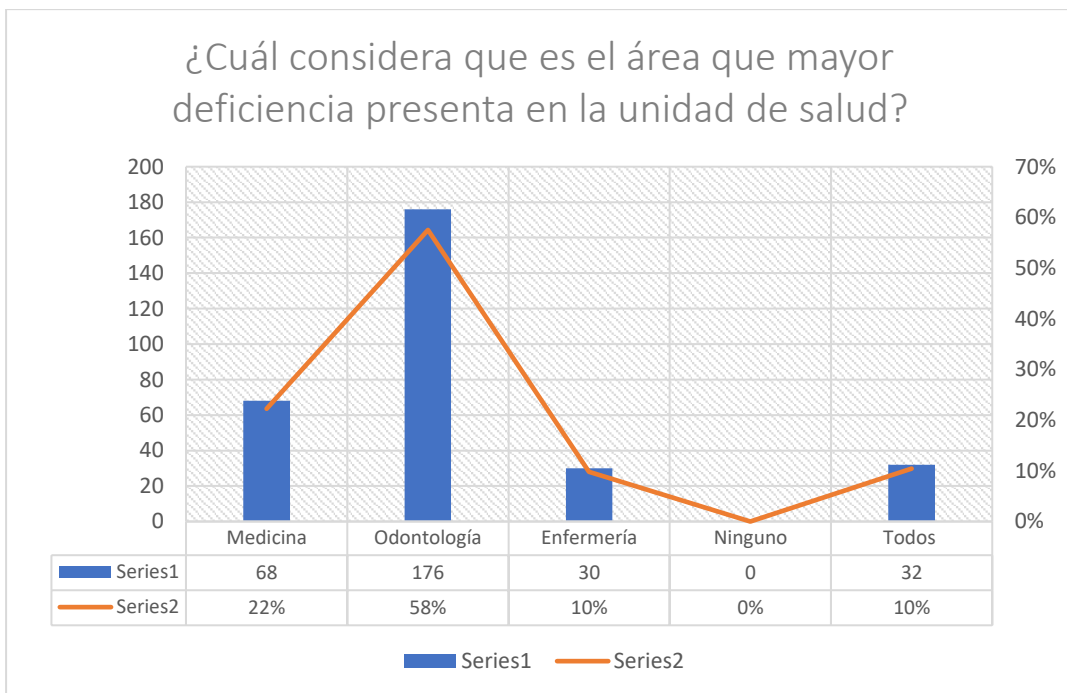
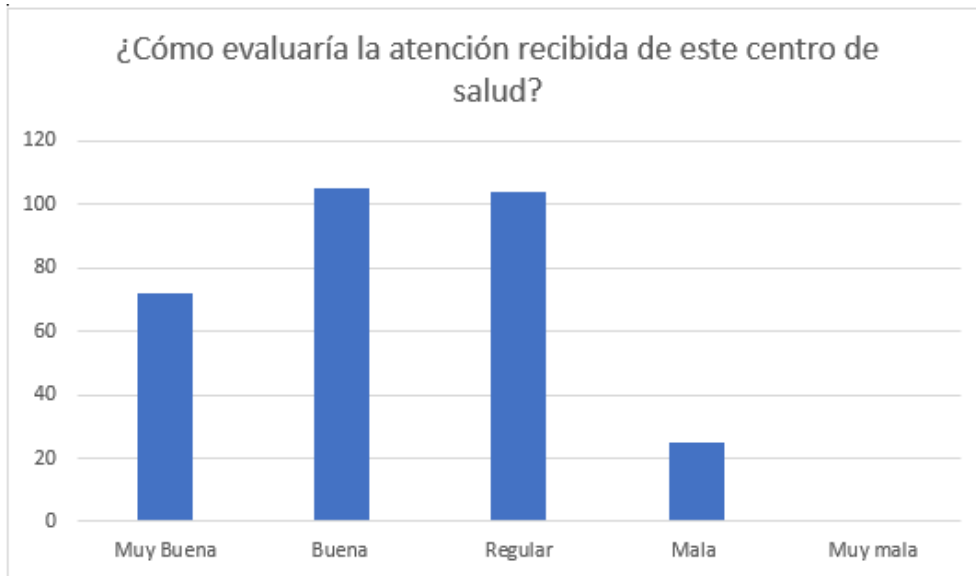




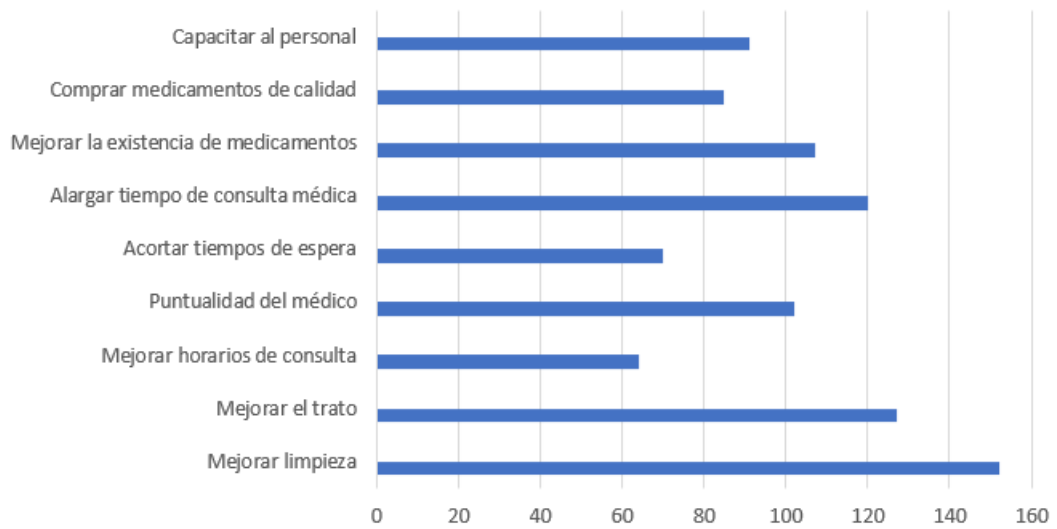
Evaluación

		n.	%
Funcionamiento general	Muy Buena	139	45%
	Buena	107	35%
	Regular	58	19%
	Mala	2	1%
	Muy mala	0	0%
Horario	Muy Buena	121	40%
	Buena	109	36%
	Regular	56	18%
	Mala	20	7%
	Muy mala	0	0%
Evaluación de consulta	Muy Buena	72	23,5%
	Buena	105	34,3%
	Regular	104	34,0%
	Mala	25	8,2%
	Muy mala	0	0,0%
Áreas deficientes	Medicina	68	22%
	Odontología	176	58%
	Enfermería	30	10%
	Ninguno	0	0%
	Todos	32	10%
Mejoras (3)	Mejorar limpieza	152	17%
	Mejorar el trato	127	14%
	Mejorar horarios de consulta	64	7%
	Puntualidad del médico	102	11%
	Acortar tiempos de espera	70	8%
	Alargar tiempo de consulta médica	120	13%
	Mejorar la existencia de medicamentos	107	12%
	Comprar medicamentos de calidad	85	9%
	Capacitar al personal	91	10%
Regresaría	Si	304	99%
	No	2	1%





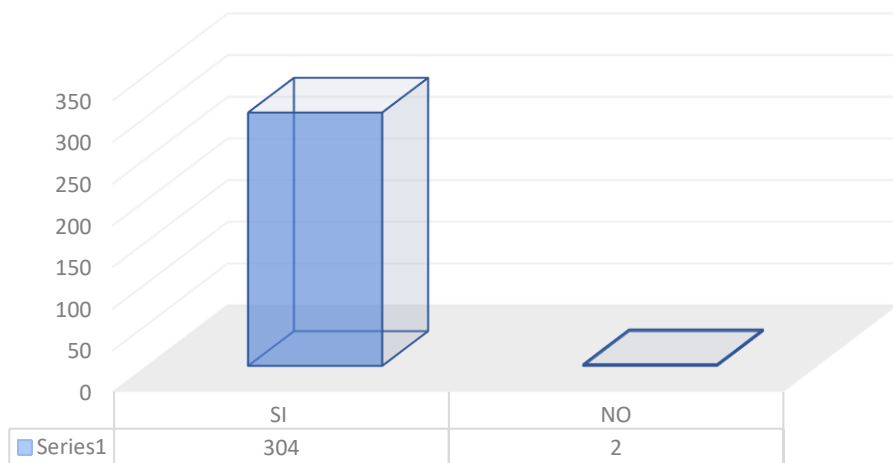
¿Qué sugeriría usted para mejorar la atención en el centro de salud? (SELECCIONE TRES)



	Mejorar limpieza	Mejorar el trato	Mejorar horarios de consulta	Puntualidad del médico	Acortar tiempos de espera	Alargar tiempo de consulta médica	Mejorar la existencia de medicamentos	Comprar medicamentos de calidad	Capacitar al personal
Series2	17%	14%	7%	11%	8%	13%	12%	9%	10%
Series1	152	127	64	102	70	120	107	85	91

Series2 Series1

¿Volvería a acceder a los servicios de este centro de salud?



4.3.2. Entrevistas

A través del contacto y entrevista de personas de sectores estratégicos y representativos de la comunidad del centro de salud tres Ríos - vía 24 de mayo; Santa Ana; Olmedo parroquia Arq. Sixto Durán Ballen de la provincia de Manabí, se buscó identificar criterios de personas que se encuentran en constante contacto en el desarrollo de actividades, es decir obtener un punto de vista interno; por tal razón se realizó entrevistas al líder comunitario, representante de la comunidad que tiene entera relación con establecimiento de salud para el desarrollo de actividades y programación de ferias de salud y a la administradora técnica del centro de salud, como personal a cargo del establecimiento y conocedora de limitaciones y fortalezas internas. Enfocándose en tres puntos clave, percepción de la atención, frecuencia de asistencia al establecimiento y mejoras en atención de salud

Líder Comunitario

- **Percepción de atención**

La comunidad está muy a gusto con la atención actual del establecimiento, debido a la apertura a solucionar situaciones emergentes de salud, como nos menciona uno de los acuerdos que presentan “Si existiera alguna emergencia en la noche el personal que reside en el centro de salud los atiende”.

- **Frecuencia de asistencia al centro de salud**

La comunidad presenta una alta asistencia al establecimiento de salud, debido a que consideran que los médicos y enfermeras, a nivel personal y profesional son muy buenos, lo que permite que exista apertura en la atención, el único inconveniente es el área de odontología siendo el punto mas deficiente debido a que a pesar de que la encargada del área de odontología había mencionado que asistiría dos veces a la semana, esto no se ha cumplido.

- **Mejoras en la atención**

En general tanto en tema infraestructura, como en medio laboral se considera como un establecimiento funcional, que cuenta con servicios higiénicos y agua limpia, pero su punto de flaqueo es el área de odontología, por lo cual el líder comunitario ha buscado soluciones mediante el acercamiento con el alcalde de 24 de mayo, para la búsqueda de un personal fijo.

Respecto al tema medicamentos existe la conciencia social que los abastecedores de estos esta a cargo del Gobierno mediante el Ministerio de Salud, no es extremadamente abundante, pero se subsana con lo necesario y sin desabastecimiento.

Administradora técnica del Centro de Salud

- **Percepción de atención**

Se destaca como punto primordial la empatía, ya que mediante la apertura al dialogo permite tener mayor alcance a la comunidad, lo que actualmente ha permitido el acercamiento a los grupos de riesgo. Además, se ha establecido la apertura en casos de emergencia debido a que el personal se aloja en el establecimiento de salud, lo que permite un accionar emergente, teniendo en cuenta que se busca un accionar solidario.

- **Mejoras en calidad y calidez en la consulta**

El punto clave para que la calidad de atención mejore es la comunicación bidireccional que lo menciona como punto estratégico la directora del establecimiento, por tal razón se ha visto la forma de tener mayor comunicación con las personas de la comunidad, se ha creado grupos de WhatsApp, con la finalidad de informar novedades e informar de reuniones, pero a pesar de esto muchas personas no presentan una asistencia frecuente al centro de salud.

- **Fortalezas del centro de salud**

La principal fortaleza del centro de salud es el compañerismo, lo que a permitido que exista una unión entre el personal y esto se vea reflejado en la atención cálida al paciente, este vinculo entre compañeros se ha visto fortalecido por la apertura en comunicación entre todo el personal.

- **Mejoras en el centro de salud**

El área de odontología en este momento es el área deficiente del centro de salud, específicamente por la falta de personal, debido a que el personal de odontología no quiere asistir al establecimiento.

Referente a los medios de comunicación se ve necesario fortificar la señal telefónica a nivel de la comunidad y la colocación de telefonía fija en el establecimiento, debido

a que actualmente dependen totalmente de la red de datos de internet, lo cual es la única medida de comunicación, lo que en casos de fallas eléctricas queda completamente incomunicados.

4.4. Discusión de resultados

I. Encuestas

En relación con los resultados obtenidos a través de la recolección de datos en la comunidad del centro de salud tres Ríos - vía 24 de mayo; Santa Ana; Olmedo parroquia Arq. Sixto Durán Ballen de la provincia de Manabí, se obtienen varias conclusiones en relación con cada ítem de evaluación, describiéndose datos relevantes que se toman en consideración para la mejor en la calidad de atención sanitaria, al dividirse los resultados en tres tipo de criterios, como, socio demográficos, nivel de conocimiento de aspectos del centro de salud y percepción del paciente.

Aspectos Socio - demográficos

En base a la evaluación etaria se concluye que la mayor frecuencia de asistencia de pacientes se encuentra entre los 34 y 49 años de edad lo que representa un 31%, mientras que subsecuentemente se encuentran los pacientes entre los 18 a 25 años de edad con el 27%, lo que describe que existe un acercamiento de la comunidad joven al centro de salud; se debe tener en cuenta que dentro del ítem de evaluación etaria son grupos sin mucha diferencia de rangos porcentuales, lo que nos da a comprender que dentro de la atención sanitaria se encuentra con afluencia de pacientes de diferentes edades.

Mientras que referente al sexo, se identifica que existe una mayor relación al sexo masculino con un 52% con relación a 306 personas evaluadas, lo que nos da a comprender en la recolección de datos que existe asistencia de ambos sexos al establecimiento de salud con una cantidad de asistencia similar.

Al tratarse de una comunidad rural, el establecimiento de salud representa un centro básico de atención medica al alcance de personas de la comunidad

independientemente del sexo, edad y escolaridad; los establecimientos de salud deben enfocarse en brindar una atención de calidad e igualitaria.

Al considerar el nivel de escolaridad de los pacientes que acuden al centro de salud de la comunidad se identifica que la mayoría de los pacientes solo han cursado estudios de primaria lo que representan un 33% de las 306 personas evaluadas y subsecuente mente se identifica a pacientes con educación secundaria con un 31%; lo que da a entender que la mayoría de los pacientes que acuden al establecimiento de salud son personas con escolaridad incompleta, lo que debe considerarse al momento de entregar indicaciones o explicación de medicamentos, considerando que algunos pacientes por estos casos no saben leer o escribir.

Conocimiento sobre atención del Centro de Salud

Al captar los puntos de referencia sobre el conocimiento de la población sobre el proceso de atención del centro de salud.

Al analizar el nivel de conocimiento de los días de atención del centro de salud, se logró identificar que el 73% de las 306 personas evaluadas conocen los días de atención, pero 83 evaluados que representan el 27% no tiene conocimiento de los días de funcionamiento del establecimiento de salud, lo que detalla la falta de comunicación en la comunidad del funcionamiento del centro de salud, lo que da a entender que este grupo aislado de pacientes acuden al centro de salud de manera oportuna por atención médica y en casos de fines de semana que no se encuentra operativo, procuran mitigar la sintomatología en casos leves para asistir en otra ocasión. De la misma manera se evaluó el conocimiento de la comunidad sobre el horario de atención donde se identifica de igual manera que un 23% de las 306 personas evaluadas no tienen idea del horario de atención del centro de salud, por tal razón acuden muchos pacientes en horario de fin de jornada laboral y no se logra subsanar la molestia del paciente.

En base a las preguntas específicas de las encuestas realizadas, se obtienen varios resultados; al analizar la distancia de movilidad de las personas al centro de salud 146 personas lo que representa el 48% se demoran menos de 30 minutos, pero a diferencia 57 personas que representan el 19% describen que se demoran más de

dos horas de viaje para asistir al establecimiento de salud; siendo un punto muy claro a destacar, debido a que estos pacientes acuden por necesidad, no deben ser ignorados, se debe categorizar y promover una atención focalizada para no desperdiciar el tiempo del paciente y ocasionar viajes sin sentido.

La principal razón de asistencia al centro de salud por parte de las personas de la comunidad, es a causa de enfermedad descrito en un 33% de los evaluados, es decir la mayoría de los pacientes acuden al establecimiento de salud en los momentos que se encuentra con sintomatología, mientras que otros grupos poblacionales de los evaluados describen que asisten por controles programados en un 21%, completar esquemas de vacunación un 15%, para programación de exámenes un 19% y por temas anticonceptivos un 13%.

Valoración de percepción del paciente

Para una mejor comprensión de los resultados de valoración se estiman en base de grupos de función específica en el centro de salud, describiendo varios aspectos.

Percepción de infraestructura

En relación con los espacios físicos los pacientes evaluados consideran que es muy bueno para los servicios brindados, donde 153 personas de 306 evaluados lo ven de esta manera representando el 50%, mientras que 38 personas que representan el 12% de los evaluados, consideran que el ambiente físico es regular, debido a que no existido modificaciones en base a los servicios y al crecimiento de la población. De la misma manera se evalúa en el estado físico actual la condición de la iluminación y ventilación donde el 45% considera que existe una correcta ventilación e iluminación, mientras que el 6% (18 personas) considera que existe una mala iluminación y ventilación, derivados a causa del espacio físico e infraestructura.

Al evaluar la perspectiva de los dispositivos y aparatos del centro de salud se identificó que el 32% de los evaluados considera que la condición de dichos equipos es mala, es decir se estima que los aparatos y dispositivos que posee el centro de salud se encuentran en mal estado por el tiempo longevo de uso y por tal razón algunos ya no están en uso.

Siempre la base de la satisfacción del paciente es la atención pero también se encuentra ligado al estado higiénico del espacio físico, al valorar el nivel de limpieza se estimó que el 3% de las personas evaluadas describen que existe una limpieza muy mala, ligada al descuido del personal de limpieza, debido a que existe descuido de áreas de afluencia ocasionalmente, pero se debe destacar que 139 personas que representan el 45% recalcan una muy buena limpieza del centro de salud; en tal caso se puede concluir que la limpieza es óptima pero existen espacios de afluencia ocasionalmente no se ha logrado higienizar inmediatamente.

Personal de Salud

En el sistema público de atención de salud el principal criterio de baja calidad de salud se ha visto ligada a la cantidad del personal de salud, al evaluar este criterio con la población se concluyó que en el centro de salud en base al espacio físico y al tipo de servicio de salud para el 47% de las personas evaluadas existe el personal adecuado, mientras que el 26% considera exceso de personal, 15% considera que existe personal limitado, un 7% considera que falta personal específico y un 4% describe que no ha considerado dicho criterio, debido a que solo asisten para temas específicos de salud.

Durante la atención clínica se busca que exista una conexión entre paciente y profesional tratante, para que el paciente se sienta cómodo durante el proceso de atención, se puede estimar que las personas evaluadas refieren que el nivel de confianza es regular con 105 personas (34,3%) de 306 considerándolo, por lo general esto se encuentra ligado a que algunos de los profesionales de salud son profesionales rurales que rotan durante 1 año y posterior abandonan el sistema y por tal razón se les dificulta continuar con una confianza continua debido a la rotación de personal; pero también el 32% considera que existe muy buen nivel de confianza con el personal fijo y con el personal rural durante su tiempo de labor.

A nivel de privacidad en la consulta médica el 43% considera que tuvo muy buena privacidad, debido a que no existió invasión de la consulta médica y fue netamente el paciente con el profesional de salud, mientras que el 3,9% considero una mala privacidad durante la atención, ligado a que entro otro profesional a la consulta.

Medicamentos

Otro punto crítico de evaluación en el sistema público de salud es la prescripción y entrega de medicamentos, debido a que existe muchos pacientes crónicos que tienen que continuar con su tratamiento farmacológico para control de las enfermedades, pero mayoritariamente al evaluar la perspectiva del paciente el 33% refiere que existe una buena cantidad de medicamentos, mientras que un 32% de los evaluados refiere que la existencia de medicamentos es regular; lo que nos da a entender que existe una presencia de medicamentos limitada, que alcanza a una proporción de la población y otra se encuentra aislada.

De la misma manera el proceso post consulta y atención medica se encuentra ligada a la entrega de medicamento en el área de farmacia, en lo que se puede identificar el 44% de los 306 evaluados refiere que existe una muy buena respuesta de entrega de medicamentos, es decir el tiempo de espera es mínimo, a diferencia el 3% refiere que el tiempo es excesivo, lo que permite inferir que en momentos específicos que el personal se encuentra con saturación de pacientes, el tiempo de espera para entrega de medicamentos aumenta.

Procesos Administrativos

La programación de citas es una de las principales razones de inasistencia al sistema público de salud, por la difícil programación generalmente, al evaluar este punto en relación a la generación de citas en el centro de salud el 38% de los evaluados refiere que es el sistema de agendamiento es bueno, ya que la programación de citas se generan sin dificultad pero con un espacio de días, mientras que un 34% de los 306 evaluados refiere que el sistema de agendamiento es regular, debido a que en casos de seguimiento o enfermedad la programación se encuentra muy espaciada para una atención, además se debe considerar que la facilidad de agendamiento se ha complicado en los últimos tiempos debido a que la población se encuentra en crecimiento y existen más personas que solicitan citas de atención médica.

El paciente al programar una cita en el establecimiento de salud debe cursar por varios procesos, que van destinados desde la confirmación de la cita en el área de estadística del establecimiento, toma de signos vitales y atención médica, muchas

veces por la saturación de pacientes este ciclo se encuentra alterado o demorado, al evaluar la perspectiva del paciente al realizar este proceso el 33% considera que ha su proceso ha sido muy bueno, mientras que 36 evaluados que corresponden al 12% refieren que su proceso fue malo, debido a tiempos de espera excesivos por ausencia de personal en alguna de las áreas del proceso.

En relación si alguna vez ha existido algún cobro por servicio en el sistema público se logra definir que nunca se ha cobrado por un servicio.

Evaluación

En general al evaluar el nivel de funcionamiento del servicio de salud en el centro de salud tres Ríos - vía 24 de mayo; Santa Ana; Olmedo parroquia Arq. Sixto Durán Ballen de la provincia de Manabí, la población evaluada considera con un 45% que existe un muy buen sistema de funcionamiento, esto se encuentra asociado a la generación de citas, personal y atención, es decir se encuentra al alcance de toda la población, y en base a la gestión interna promueve un sistema funcional.

Al evaluar como estima el paciente el horario de atención del centro de salud el 40% de las personas evaluadas estiman que se maneja un muy buen horario de atención, debido a que está acorde al horario de 8 horas laborales, cumpliendo con una agenda de la mañana y de la tarde; mientras que un 7% considera que se encuentra en un mal horario de atención, debido que se encuentra dentro del horario laboral normal y las personas con trabajos de 8 horas se les dificulta la asistencia y en muchos de los casos no se le facilita la asistencia post finalizar sus actividades laborales, mientras se movilizan ya se encuentra cerrado el establecimiento.

Ante la evaluación de la atención recibida durante todo el proceso de atención las personas evaluadas estima con 105 personas evaluadas que representa el 34,3% refiere que existió una buena atención, en todos sus procesos, mientras que 104 personas evaluadas con un 34% refirió un sistema de atención regular, es decir un sistema con problemas, pero funcional, que al mejorar en las áreas específicas mejorará.

Al evaluar la rama clínica de los servicios brindados en el centro de salud, cual presenta mayor deficiencia en base a la estimación de los pacientes, se identificó con un 58% el área de Odontología es la especialidad con mayor deficiencia en el centro de salud, debido a la ausencia del personal, falta de materiales, reprogramaciones obligadas y la no focalización de pacientes, lo que conlleva que los pacientes se encuentren en espera por atención, otra rama a considerar es el área de medicina general con un 22%, mayormente asociado con el tiempo de atención, la generación de las citas, la falta de calidez y la invasión de privacidad. Se debe estimar que estas áreas muchas veces se encuentran colapsados por itinerancias del personal y durante salida del personal rural.

Al solicitar al paciente sugerencias de mejora en el centro de salud de nueve puntos específicos de mejora, ante mencionar 3 criterios mayoritariamente se toma a considerar mejorar la limpieza, mejorar el trato y alargar el tiempo de consulta médica; lo que nos da a entender que la limpieza de establecimiento que previamente fue evaluada no se encuentra en condiciones óptimas sino son tolerables para el paciente, a nivel de trato se busca otorgar un sistema más cordial debido a que el paciente muchas de las veces siente que no se le da escucha a su requerimiento, en base al tiempo programar sin interrupciones que esto limita el tiempo del paciente y ocasiona una disminución aún mayor.

En base a la estimación si el paciente volviese a la atención del sistema de salud otorgada en el centro de salud el 99% refiere que, si volverá, mientras que el 1% que no; por lo general esto se encuentra asociado que a pesar de las dificultades y el tipo de atención es el único establecimiento de salud de la zona y se ha observado mejoras en la calidad de atención.

II. Entrevistas

Líder comunitario

Mediante la entrevista al líder comunitario se pudieron focalizar puntos muy importantes, lo que nos permite destacar que existe un contacto amplio entre el líder comunitario y el personal del centro de salud, lo que ha permitido llegar a acuerdos que beneficien a la comunidad, como es la apertura a atenciones emergentes fuera de horario laboral, debido a que el personal se encuentra alojado en el mismo establecimiento.

El inconveniente presente referente a la atención se encuentra asociada al área de odontología, a pesar de que existe un convenio verbal con la profesional a cargo de realizar itinerancia, esta no se ha cumplido, lo que ha provocado que existan tratamientos abandonados. Un punto referente para mejorar es la implementación de personal en área de manera fija, por tal razón a nivel de mejoras la comunidad estima al sistema de atención brindado como funcional y eficaz, debido a calidez y profesionalismo del personal, no se estima mejoras físicas o adquisitivas de implementos, sino que se busca la implementación de personal específico para el área de odontología.

Administradora técnica del Centro de Salud

La administradora técnica del establecimiento, refiere que como medidas para mejorar la atención de salud, se ha buscado una mejora interna y externa, es decir a nivel de calidez y calidad de atención, se busca la apertura con el paciente, para de tal manera llegar a subsanar sus dificultades, mientras que de manera interna la intercomunicar y compañerismo, que son las fortalezas que permite al personal sacar adelante el establecimiento y no dejar a un lado los pacientes sin atención, además se ha buscado estrategias de acercamiento a la comunidad a través de grupos de WhatsApp.

Se debe considerar que el establecimiento de salud, al ser un medio rural siempre presenta limitaciones, pero la importancia es subsanar esas adversidades con el trabajo brindado por el personal de salud, considerando que las mejoras estructurales y adquisitivas no dependen del establecimiento de salud, sino del Ministerio de Salud, la primera búsqueda en mejora de calidad de atención se basa en completar áreas

pendientes, como el área de odontología, lo que a causa de acceso el personal en itinerancia no asiste, se busca que el Ministerio de Salud a través de las Entidades Distritales de salud, enfatizen en suplir esta ausencia de personal.

4.5. Propuesta de soluciones

Al terminar este informe se cree adecuado proponer al centro de salud tres ríos que continúen con las campañas para recaudar fondos con diferentes tipos de actividades tales como el bingo, así mismo realizar seminarios y talleres dirigidos a la población para mantener charlas que ayude a la comunidad con diferentes temas entre ellos puede ser embarazo adolescente, anticoncepción entre otros.

Cada año se realiza en la comunidad jornadas con diferentes actividades, con el fin de fortalecer la unión de la comunidad y elevar la caja de emergencia del centro de salud.

PLAN DE ACTIVIDADES						
OBJETIVO	Estrategias/actividades	Grupo objetivo	Responsable	Periodicidad		Presupuesto
				Fecha de inicio	Fecha de fin	
Fortalecer el empoderamiento y la participación de la comunidad con actividades. Levantamiento de fondos para la caja de emergencia del centro de salud	Talleres: durante la jornada se realizará - Promoción de la salud con juegos entre ellos el bingo -Talleres prevención de caries en niños y salud oral. -Recolección de fondo	Comunidad	-Equipo de salud -Líder de la comunidad	20/12/2023	20/12/2023	en total se puso 120 para realizar las actividades y los juegos

4.6. Conclusiones y recomendaciones

- Conocimiento socio- demográfico: existe una igual de asistencias representando el sexo masculino con el 52%.
- Conocimiento sobre atención en la clínica: lo que es días de atención y los horarios el usuario está claro, así mismo el tiempo de llegada no es mucho tiempo lo único que es bajo.
- Percepción de la infraestructura: tanto en el espacio físico como en la iluminación tenemos buenos resultados, lo que falla es la tecnología.

- Personal de salud: tanto como la cantidad como la privacidad se encuentran en buenos porcentajes, lo único que se puede resaltar y aclarar es la confianza por parte de la población.
- Medicamento: cantidad buena 33%, tiempo de entrega muy buena 44%.
- Procesos administrativos: 38% de los evaluados refiere que es el sistema de agendamiento es bueno.
- Evaluación: se identificó con un 58% el área de Odontología es la especialidad con mayor deficiencia en el centro de salud, debido a la ausencia del personal, falta de materiales, reprogramaciones obligadas.
- Recomendaciones: Una vez finalizado este proyecto se ha creído conveniente tener una charla tanto con el líder del centro de salud y el líder de la comunidad para seguir manteniendo y fortaleciendo la unión y las ganas que se ha demostrado por parte de todos para que el centro de salud tres ríos se siga fortaleciendo cada vez más.

4.7. Referencias

"Parreño Urquiza, Angel Floresmilo, Ocaña Coello, Silvana Paola, & Iglesias Morell, Antonio." ("Rev. cuban. med. mil. vol.50 número2; S013865572021000200012 - SciELO") (2021). "Gestión de la calidad en unidades de salud de la ciudad de Riobamba." ("Gestión de la calidad en unidades de salud de la ciudad de Riobamba") *Revista Cubana de Medicina Militar*, 50(2), 1-15. Recuperado en 10 de agosto de 2023, de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0138-65572021000200012&lng=es&tlnq=es.

Fariño Cortez, J., Cercado Mancero, A., Vera Lorenti, E., Valle Flores, J. y Ocaña Ocaña, A. (2018). ("Open Journal Systems - Polo del Conocimiento") Satisfacción de los usuarios y la calidad de atención que se brinda en las unidades operativas de atención primaria de salud. ("Satisfacción de usuarios y calidad de atención en unidades primarias de ...") *Revista Espacios*, 39 (32). 1-12. Recuperado el 10 de agosto de 2023 de <http://www.revistaespacios.com/a18v39n32/a18v39n32p22.pdf>

Navas, M. y Ulloa, M. (2013). Evaluación de gestión de la calidad de los servicios de salud ofertados por el Hospital San Sebastian del Canton Sigsig. Repositorio Universitario de la Universidad Salesiana del Ecuador.

Lucio R, Villacrés N. y Henríquez R. (2011). Sistema de salud de Ecuador. *Salud Publica Mex*; 53 (2): S177-S187. Recuperado el 10 de agosto de 2023 de <https://www.scielosp.org/pdf/spm/v53s2/13.pdf>

Cañizares Fuentes, R., Mena Ribadeneira, G. y Barquet Abi-hanna, G. (2016). Análisis del sistema de salud del Ecuador. REV. MED. FCM-UCSG, 19(4): 93-204. <https://doi.org/10.23878/medicina.v19i4.108>

Triviño Ibarra, C., Villamar García, W. y Reyes Alay, T. (2019). La calidad de la atención en los servicios de salud en la provincia de Manabí, Ecuador. (“La calidad de la atención en los servicios de salud en la provincia de ...”) Pol. Con. 4 (12), 135-148. Recuperado el 10 de agosto de 2023 de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7183626>

García Escovar, C. y Barrera Paz, L. (2020). Análisis de la atención del usuario en los centros de salud de la Provincia De Manabí- Ecuador. Enfermería Investiga, Investigación, Vinculación, Docencia y Gestión. 5(4): 1-7. Recuperado el 10 de agosto de 2023 de revistas.uta.edu.ec/erevista/index.php/enfi/article/download/964/892

4.8. Anexos



Quito, 6 de septiembre del 2023

DRA. Cabal Guerrero Nancy Belén
Castro Alcides Líder de tres Ríos
CENTRO DE SALUD TRES RIOS, PROVINCIA DE MANABI

Presente

De mi consideración:

El motivo de la presente es darle a conocer que el/la maestrante Cevallos Barcia Isabella Margarita con CI: 1715141774 se encuentran cursando la Maestría en Salud Pública en la UNIVERSIDAD DE LAS AMÉRICAS. El estudiante se encuentra desarrollando el trabajo de titulación cuyo título aprobado es: **Calidad de atención en servicios de salud pública en el centro de salud tres Ríos - vía 24 de mayo; Santa Ana; Olmedo parroquia Arq. Sixto Durán Ballen de la provincia de Manabí durante el año 2023**

Dicho estudio se ha definido como un tema de alta relevancia para contribuir en beneficio de la comunidad en general.

Los procesos de investigación son un requisito para obtener la titulación, por esta razón solicitamos su gentil ayuda para el acceso del maestrante a la población de estudio, estudiantes del quinto, sexto y séptimo grado. Aclaramos que los resultados de investigación estarán a disposición de las partes involucradas sin comprometer la confidencialidad de los participantes. Señalamos además que la principal actividad a ejecutarse es la aplicación de instrumentos de recolección de datos.

Agradecemos la apertura brindada y nos remitimos de usted esperando se concrete la autorización correspondiente.

No dude en contactarse con mi persona por cualquier duda o aclaración al mail: oswaldo.ruiz@udla.edu.ec; o a mi teléfono No. 0992717801

Saludos cordiales,

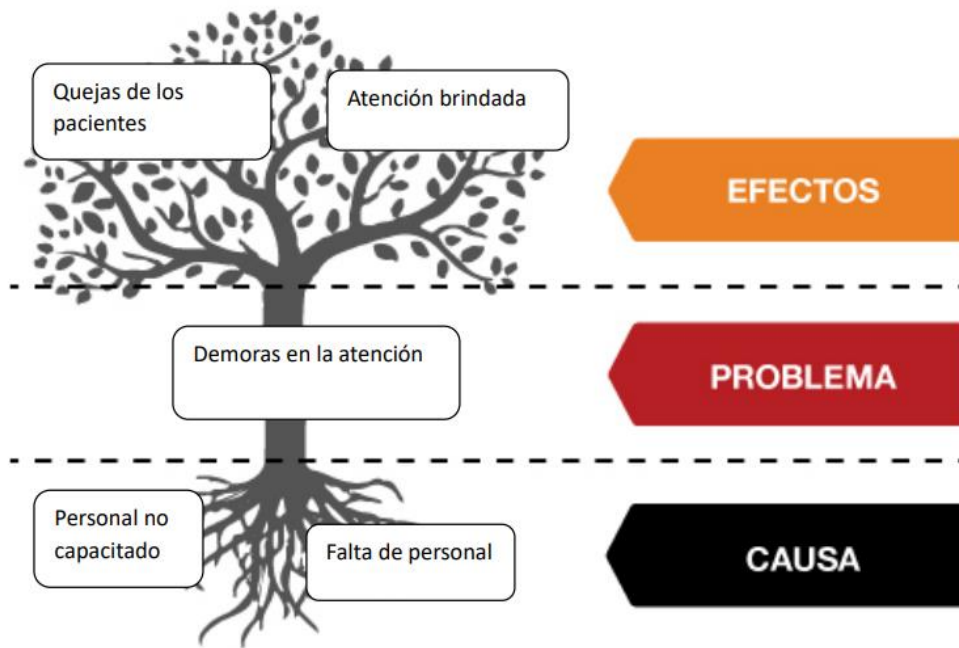


Dr. Oswaldo Rafael Ruiz Merino
C.I. 0600902886
Director Académico de la Maestría en Salud Pública
Universidad de Las Américas Ecuador UDLA
MA/OR

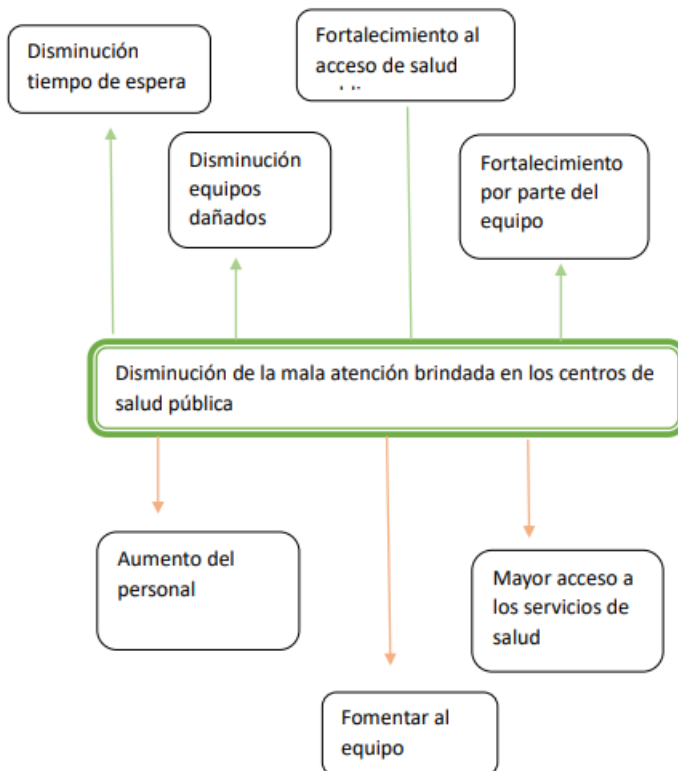
Matriz de involucrados

Actores	Problemas percibidos	Intereses y mandatos	Poder	Interés	Valor
-Pacientes de las unidades primarias en los servicios de la salud publica	-como perciben los usuarios la atención en en los servicios de salud publica	Evaluar la calidad de la atención desde la perspectiva del usuario es cada vez más común y debemos de tomar en cuenta que las dimensiones que considera el usuario para definirla la calidad de atención se centran en la eficiencia, accesibilidad, relaciones interpersonales, continuidad, comodidad y oportunidad de la atención	-Poder establecer y evaluar como esta funcionando el sistema de salud publico en la Parroquia Arq.Sixto Duran Ballen	En los últimos años, se han realizados encuestas en diferentes establecimientos de salud sobre la percepción de los usuarios respecto a la calidad de los servicios de salud recibidos, aplicándolos con más énfasis a la atención médica, a nivel de centros de salud públicos.	-Que los pacientes no quieran colaborar llenando las encuestas establecidas

Árbol de problemas



Árbol de objetivos



Matriz de estrategias

Fin	-Disminuir el tiempo de espera y brindar mayor comodidad a los pacientes -Aumentar el acceso a los servicios de salud -Aumentar acceso a los servicios de salud
Propósito	Disminuir la mala practica en los centros de salud primarios
Componentes	Fortalecer el acceso a los servicios de salud: Capacitación del personal que participara en la estrategia
Actividades	Fortalecer el acceso a los servicios de salud <ul style="list-style-type: none">• Capacitación del personal que participara en la estrategia con cursos administrativos• Conformar un equipo multidisciplinario

Encuestas

OBJETIVO

El objetivo de esta encuesta es conocer su opinión y su estado de satisfacción con respecto a la atención en salud brindada

INSTRUCCIONES:

A continuación, se le presenta una serie de preguntas, las cuales deberá responder de la manera más sincera posible, mencionando la respuesta que usted crea conveniente. Sus respuestas son confidenciales y anónimas, la falta de veracidad en ellas alterará los resultados de esta investigación; de antemano le agradecemos su colaboración; GRACIAS.

FECHA _____ # ENCUESTA _____

I.- DATOS GENERALES

NOMBRES Y APELLIDOS: _____

CEDULA DE IDENTIDAD: _____

EDAD:

- 18 a 25 años
- 26 a 40 años
- 41 a 49 años
- 50 y más años

SEXO: M ___ F ___

ESCOLARIDAD:

Primaria

Secundaria

Bachillerato

Universitario

II.- Serie de pregunta sobre su última atención en el centro de salud

1.- ¿Cuánto tiempo tardo para llegar al centro de salud?

Menos de 30 min	
30 min a 2 horas	
Mas de 2hrs	

2. ¿Podría mencionar los días de atención en el centro de salud?

Lunes a viernes	
Lunes a domingo	
No sabe	

3.- ¿Podría mencionar el horario de atención del centro de salud?

8:00am-4:00pm	
7:00am-5:00pm	

No sabe	<input type="checkbox"/>
---------	--------------------------

4. ¿Para usted el horario de consulta del centro de salud?

Muy buena	<input type="checkbox"/>
Buena	<input type="checkbox"/>
Regular	<input type="checkbox"/>
Mala	<input type="checkbox"/>
Muy mala	<input type="checkbox"/>

5. ¿Cuál es el principal motivo por el que acude al centro de salud?

Enfermedad	<input type="checkbox"/>
Control	<input type="checkbox"/>
Vacunación	<input type="checkbox"/>
Exámenes	<input type="checkbox"/>
Anticoncepción	<input type="checkbox"/>

6. ¿Cuál es su opinión con respecto al espacio físico del centro de salud?

Muy buena	<input type="checkbox"/>
Buena	<input type="checkbox"/>
Regular	<input type="checkbox"/>
Mala	<input type="checkbox"/>
Muy mala	<input type="checkbox"/>

7. ¿Cómo evaluaría el ambiente físico del centro de salud en cuanto a ventilación e iluminación?

- Muy Buena
- Buena
- Regular
- Mala
- Muy mala

8. ¿Cuál es su opinión acerca de la limpieza del centro de salud?

- Muy Buena
- Buena
- Regular
- Mala
- Muy mala

9. ¿Cuál es su opinión acerca de la cantidad del personal de salud que se utiliza para dar una consulta?

- Exceso de personal
- Personal adecuado
- Personal limitado
- Falta de personal específico
- No lo he considerado

10. ¿Cómo evalúa los equipos y aparatos que utiliza el personal de la clínica para atenderle?

- Muy Buena
- Buena
- Regular

- Mala
- Muy mala

11. ¿Cuál es su opinión con respecto a la cantidad de medicamentos en el centro de salud?

- Muy Buena
- Buena
- Regular
- Mala
- Muy mala

12. ¿Cómo califica la facilidad para obtener una consulta médica en el centro de salud?

- Muy Buena
- Buena
- Regular
- Mala
- Muy mala

13. ¿Qué opina sobre el proceso que se sigue para recibir atención médica desde su llegada hasta el momento de ser atendido?

- Muy Buena
- Buena
- Regular
- Mala
- Muy mala

14. ¿Qué opina del tiempo de espera para recibir los medicamentos en farmacia?

- Muy Buena
- Buena
- Regular
- Mala
- Muy mala

15. ¿Como califica la confianza que tiene en el personal de salud que le atendió?

- Muy Buena
- Buena
- Regular
- Mala
- Muy mala

16. ¿Cuál es su opinión acerca de la privacidad que le brindó el personal de salud durante la consulta?

- Muy Buena
- Buena
- Regular
- Mala
- Muy mala

17. ¿Qué opina en cuanto al funcionamiento en general del servicio de salud que se le brindo?

- Muy Buena
- Buena
- Regular
- Mala

- Muy mala
18. ¿Cuál considera que es el área que mayor deficiencia presenta en la unidad de salud?
- Medicina
 - Odontología
 - Enfermería
 - Ninguno
 - Todos
19. ¿Le hicieron algún tipo de cobro por la consulta, procedimientos o por los medicamentos?
- SI
 - NO
20. ¿Cómo evaluaría la atención recibida de este centro de salud?
- Muy Buena
 - Buena
 - Regular
 - Mala
 - Muy mala
21. ¿Qué sugeriría usted para mejorar la atención en el centro de salud? (SELECCIONE TRES)
- Mejorar limpieza
 - Mejorar el trato
 - Mejorar horarios de consulta
 - Puntualidad del médico
 - Acortar tiempos de espera
 - Alargar tiempo de consulta médica
 - Mejorar la existencia de medicamentos
 - Comprar medicamentos de calidad
 - Capacitar al personal
22. ¿Volvería a acceder a los servicios de este centro de salud?
- SI
 - NO

