



FACULTAD DE POSTGRADOS

MAESTRÍA EN GERENCIA DE INSTITUCIONES DE SALUD

**EVALUACION DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE SALUD
BRINDADOS A LOS USUARIOS EXTERNOS DEL CENTRO DE SALUD
TIPO C LAS PALMAS DURANTE EL MES DE AGOSTO DE 2023**

Profesor

Ronnal Patricio Vargas

Autor

David Alexander García Rezabala

2023

RESUMEN

El estudio se centra en evaluar la calidad de los servicios de salud brindados a los usuarios externos del Centro de Salud Tipo C Las Palmas durante agosto de 2023. Se destaca la importancia de implementar un enfoque basado en indicadores clave de desempeño para una evaluación objetiva de la calidad de los servicios. La metodología incluye encuestas de satisfacción del paciente y revisión de registros médicos. Se determina la necesidad de mejorar la atención previa a la cita médica, especialmente en la disponibilidad de historias clínicas y la comunicación con el personal. Se identifica un área específica de mejora en el servicio de Rayos X. Asimismo, se destaca la importancia de mejorar la comunicación médico-paciente, incluyendo la dedicación de tiempo para responder preguntas y explicar tratamientos.

ABSTRACT

The study focuses on evaluating the quality of health services provided to external users of the Las Palmas Type C Health Center during August 2023. The importance of implementing an approach based on key performance indicators for an objective evaluation of the quality of services. The methodology includes patient satisfaction surveys and review of medical records. The need to improve care prior to a medical appointment is determined, especially in the availability of medical records and communication with staff. A specific area of improvement in the X-ray service is identified. Likewise, the importance of improving doctor-patient communication is highlighted, including dedicating time to answer questions and explain treatments.

ÍNDICE DEL CONTENIDO

1. RESUMEN	2
2. ABSTRACT	3
3. INTRODUCCIÓN	5
4. REVISIÓN DE LITERATURA.....	7
5. IDENTIFICACIÓN DEL OBJETO DE ESTUDIO.....	14
6. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	15
7. OBEJETIVO GENERAL.....	17
8. OBJETIVOS ESPECÍFICOS	18
9. JUSTIFICACIÓN Y APLICACIÓN DE LA METODOLOGÍA	19
10. RESULTADOS	23
1. VARIABLE 1. LA ATENCIÓN PREVIA A LA CONSULTA.....	25
2. VARIABLE2. ATENCIÓN EN LAS DEPENDENCIAS DEL CENTRO MEDICO	31
3. VARIABLE 3. LA ATENCIÓN CON EL MÉDICO	37
4. VARIABLE 4-. EXISTE SEÑALIZACIÓN E INFORMACIÓN SOBRE LASDEPENDENCIAS DEL CENTRO MEDICO	48
5. VARIABLE 5.- EXISTE EQUIPOS DISPONIBLES PARA LA ATENCIÓN	52
6. VARIABLE 6.- CONFORT DE SALA DE ESPERA.....	53
11. DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS Y PROPUESTA DE SOLUCIÓN	54
12. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	56
13. Referencias	59

INTRODUCCIÓN

La evaluación de la calidad de los servicios de salud es un tema de gran importancia en la búsqueda de mejorar la atención médica y satisfacer las necesidades de los pacientes. En el caso particular del Centro de Salud Tipo C Las Palmas, se requiere implementar un enfoque basado en indicadores clave de desempeño para evaluar de manera objetiva la calidad de los servicios y promover la mejora continua.

La literatura científica ha destacado la importancia de contar con sistemas de evaluación de calidad efectivos en los centros de salud. Según Donabedian (1988), la evaluación de la calidad se basa en tres componentes fundamentales: la estructura (recursos humanos, instalaciones y equipamiento), el proceso (atención médica brindada) y los resultados (efectividad y satisfacción del paciente). Estos componentes permiten evaluar la calidad en distintos niveles y dimensiones.

La implementación de indicadores clave de desempeño se ha demostrado como una herramienta eficaz para evaluar la calidad de los servicios de salud. Según el informe de la Organización Mundial de la Salud (OMS) sobre indicadores de calidad de la atención de salud (2006), los indicadores clave de desempeño son medidas específicas que permiten evaluar el rendimiento de un sistema de salud en áreas como la seguridad del paciente, la efectividad de los tratamientos y la experiencia del paciente.

En el ámbito de los centros de salud, diversos estudios han enfatizado la importancia de utilizar indicadores clave de desempeño para evaluar la calidad de los servicios. Por ejemplo, el estudio de Arah et al. (2006) resultó la relación entre los indicadores de estructura, proceso y resultados en centros de salud y encontró que una mayor alineación entre estos indicadores se asociaba con una mayor calidad de la atención.

En el contexto específico del Centro de Salud Tipo C Las Palmas, es crucial implementar un enfoque basado en indicadores clave de desempeño para evaluar la calidad de los servicios. Esto permitirá medir y monitorear

objetivamente el desempeño del centro, identificar áreas de mejora y tomar decisiones informadas para elevar la calidad asistencial.

En resumen, la evaluación de la calidad de los servicios ofrecidos a los usuarios externos en el centro de salud tipo c las palmas requiere de un enfoque basado en indicadores clave de desempeño. esta metodología, respaldada por la literatura científica, permitirá evaluar la calidad en distintos niveles y dimensiones, mejorar la atención médica y satisfacer las necesidades de los pacientes.

REVISIÓN DE LITERATURA

La evaluación de la calidad de los servicios de salud brindados a los usuarios externos es una preocupación crítica en el campo de la atención médica. La calidad de la atención médica se asocia directamente con la satisfacción del paciente, los resultados clínicos y la eficiencia del sistema de salud. A lo largo de las décadas, se han desarrollado numerosos enfoques y modelos para evaluar y mejorar la calidad de la atención médica.

Dimensiones de la Calidad en la Atención de la Salud

La calidad en la atención de la salud es un concepto multifacético que abarca una serie de dimensiones esenciales que impactan en la experiencia del paciente y los resultados clínicos. Estas dimensiones son fundamentales para evaluar y mejorar la atención médica y garantizar que los pacientes reciban servicios de alta calidad. Exploraremos algunas de las dimensiones clave de la calidad en la atención de la salud y su importancia en el contexto de la prestación de servicios de salud.

1. **Calidad Técnica:** La dimensión de la calidad técnica se refiere a la capacidad del sistema de salud para ofrecer servicios de atención médica efectivos y basados en la evidencia científica. Implica proporcionar diagnósticos precisos, tratamientos adecuados y seguimiento de los estándares clínicos establecidos. La calidad técnica es esencial para garantizar que los pacientes reciban la adecuada y que se obtengan los mejores resultados clínicos posibles. Esto implica la actualización constante de los profesionales de la salud, el acceso a tecnología médica de vanguardia y la adhesión a las pautas clínicas basadas en la evidencia. (Donabedian, 1988).
2. **Calidad de la Interacción:** La calidad de la interacción entre el paciente y el proveedor de servicios de salud es una dimensión crucial que influye en la satisfacción del paciente y su participación en su propio cuidado.

Los pacientes esperan una comunicación efectiva, empatía y respeto por parte de los profesionales de la salud. Una relación de confianza y una comunicación abierta facilitan la toma de decisiones compartidas y la adhesión al tratamiento. Esta dimensión no solo afecta la experiencia del paciente, sino que también puede influir en los resultados clínicos al asegurar una comprensión mutua y la colaboración en el plan de tratamiento (Stewart et al., 2000).

3. **Accesibilidad y Disponibilidad:** La accesibilidad y la disponibilidad de los servicios de salud son dimensiones cruciales que se relacionan con la equidad en la atención médica. Todos los pacientes deben poder acceder a la atención médica de manera oportuna y sin barreras financieras o geográficas. La falta de acceso adecuado puede llevar a retrasos en el diagnóstico y el tratamiento, lo que puede afectar negativamente los resultados clínicos. Garantizar la accesibilidad implica la ubicación estratégica de instalaciones de atención médica, servicios enormes y una infraestructura de atención médica bien planificada (Penchansky & Thomas, 1981).

4. **Eficiencia y Seguridad :** La eficiencia y la seguridad son dimensiones que impactan tanto en la calidad de la atención como en los costos del sistema de salud. La eficiencia implica utilizar recursos de manera efectiva y minimizar el desperdicio, lo que puede mejorar la sostenibilidad de los sistemas de salud y reducir los costos para los pacientes. La seguridad del paciente, por otro lado, se centra en prevenir errores médicos, infecciones nosocomiales y eventos adversos. La atención segura es fundamental para evitar daños innecesarios a los pacientes y garantizar resultados positivos (Institute of Medicine, 1999).

En resumen, las dimensiones de la calidad en la atención de la salud son fundamentales para evaluar y mejorar los servicios de salud. Cada dimensión contribuye a la experiencia del paciente y los resultados clínicos, y su

interconexión es esencial para brindar atención médica de alta calidad. Los sistemas de salud y los profesionales deben esforzarse continuamente para mejorar en estas dimensiones para asegurar que los pacientes reciban la atención que merecen. La calidad en la atención de la salud no es un objetivo estático, sino un proceso en constante evolución que requiere un compromiso continuo con la excelencia en la atención médica.

Métodos de Evaluación de la Calidad de los Servicios de Salud

La evaluación de la calidad de los servicios de salud es esencial para garantizar que los pacientes reciban una atención médica segura, efectiva y satisfactoria. Esta evaluación se basa en una variedad de métodos y herramientas que permiten a los profesionales de la salud y los responsables de políticas identificar áreas de mejora y garantizar que los estándares de atención se cumplan. En este ensayo, exploraremos los métodos claves utilizados para evaluar la calidad de los servicios de salud y su importancia en el sistema de atención médica.

1. **Encuestas de Satisfacción del Paciente:** La satisfacción del paciente es un componente crucial de la calidad de la atención médica. Las encuestas de satisfacción del paciente permiten a los pacientes expresar sus opiniones y experiencias con respecto a la atención recibida. Preguntas sobre la comunicación con el médico personal, el tiempo de espera y la comodidad de las instalaciones pueden proporcionar información valiosa sobre la calidad percibida de la atención. La retroalimentación de los pacientes no solo ayuda a identificar áreas de mejora, sino que también fomenta una cultura de atención centrada en el paciente, en la que se valora la voz y las necesidades del paciente. (Andrzejewski & Studnicki, 2011).
 - **Medición de la Calidad Percibida:** Las encuestas de satisfacción del paciente permiten a los pacientes expresar sus opiniones y experiencias sobre la atención médica que

han recibido. A través de preguntas estructuradas y abiertas, se recopila información sobre la comunicación con el médico personal, la calidad de la atención, la accesibilidad de los servicios y otros aspectos clave de la experiencia del paciente. Estos datos proporcionan una visión directa de cómo los pacientes perciben la calidad de la atención y si sus necesidades y expectativas se están cumpliendo.

- **Identificación de Áreas de Mejora:** Una de las ventajas más importantes de las encuestas de satisfacción del paciente es su capacidad para identificar áreas de mejora en la atención médica. Cuando los pacientes expresan insatisfacción o señalan áreas problemáticas, se crea una oportunidad para abordar deficiencias y realizar mejoras. Esto puede incluir la implementación de nuevas políticas, cambios en la comunicación con los pacientes o mejoras en la infraestructura de las instalaciones médicas. Por ejemplo, si las encuestas revelan que los pacientes están insatisfechos con los tiempos de espera prolongados en una sala de emergencias, esto puede llevar a una revisión de los procesos de triaje y admisión para reducir los tiempos de espera y mejorar la satisfacción del paciente.
- **Promoción de una Atención Centrada en el Paciente:** Las encuestas de satisfacción del paciente también fomentan una cultura de centrada en el paciente. Al dar voz a los pacientes y permitirles contribuir a la evaluación de la calidad, se reconoce su importancia como socios en su propia atención médica. Esta colaboración entre pacientes y proveedores puede mejorar la comunicación, la toma de decisiones compartidas y la adherencia al tratamiento. Cuando los pacientes sienten que sus opiniones son valoradas y que tienen un papel activo

en su atención, es más probable que se sientan satisfechos y comprometidos con su tratamiento.

- **Evaluación de la Efectividad de las Intervenciones:** Las encuestas de satisfacción del paciente también pueden utilizarse para evaluar la efectividad de las intervenciones y cambios implementados en respuesta a los resultados de las encuestas anteriores. Si se han realizado mejoras específicas en función de la retroalimentación de los pacientes, las encuestas posteriores pueden indicar si estas medidas han tenido un impacto positivo en la satisfacción del paciente. Por ejemplo, si se ha implementado un programa de capacitación en comunicación para el médico personal en respuesta a la retroalimentación de las encuestas anteriores, las encuestas posteriores pueden evaluar si los pacientes perciben una mejora en la calidad de la comunicación.

2. **Indicadores de Calidad:** Los indicadores de calidad son medidas cuantitativas que evalúan aspectos específicos de la atención médica. Estos indicadores pueden incluir tasas de mortalidad, tasas de infección nosocomial, tiempos de espera en la sala de emergencias y otros datos medibles. La recopilación y el análisis de estos indicadores permiten a los proveedores de servicios de salud y a las autoridades de salud pública identificar áreas problemáticas y tomar medidas correctivas. Por ejemplo, una alta tasa de infecciones nosocomiales en un hospital puede indicar problemas en la higiene y el control de infecciones, lo que lleva a mejoras en las prácticas de limpieza y prevención de infecciones. (Donabedian, 1966).

3. **Auditorías Clínicas:** Las auditorías clínicas son revisiones sistemáticas y retrospectivas de los registros médicos y la práctica clínica para

evaluar el cumplimiento de las normas y directrices de calidad. Los auditores revisan la documentación médica para verificar si se siguieron los protocolos adecuados en el diagnóstico y tratamiento de los pacientes.

Estas auditorías son esenciales para garantizar que los profesionales de la salud sigan las mejores prácticas clínicas y se adhieran a las pautas de calidad. Además, pueden identificar áreas donde se requiere capacitación adicional. (Purdy et al., 2002).

4. **Benchmarking:** El benchmarking implica comparar el desempeño de una institución de salud con otras similares en términos de calidad y eficiencia. Esto ayuda a identificar áreas de mejora y buenas prácticas que se pueden adoptar de otras organizaciones.

Al compararse con pares, los proveedores de servicios de salud pueden establecer metas realistas de mejora y aprender de otros que han tenido éxito en la implementación de estrategias efectivas de mejora de la calidad (Camp, 1998).

5. **Entrevistas y Retroalimentación del Personal Médico:** La perspectiva del personal médico y de enfermería es valiosa para evaluar la calidad de los servicios de salud. Entrevistar a los profesionales de la salud y su retroalimentación sobre los desafíos y las áreas de mejora puede ayudar a identificar barreras internas para brindar atención de calidad.

Además, involucrar al personal en la mejora continua de la calidad puede aumentar su compromiso y contribución a la prestación de atención de alta calidad.

En conclusión, la evaluación de la calidad de los servicios de salud es un proceso multidimensional que utiliza una variedad de métodos para medir y mejorar la atención médica. Estos métodos permiten una revisión exhaustiva de la calidad técnica, la satisfacción del paciente, la eficiencia y la seguridad del paciente. La combinación de estos enfoques ayuda a garantizar que los

servicios de salud sean seguros, efectivos y centrados en el paciente, lo que resulte en mejores resultados clínicos y una atención de calidad para todos los pacientes.

IDENTIFICACIÓN DEL OBJETO DE ESTUDIO

El objeto de estudio para el tema "Evaluación de la calidad de los servicios de salud brindados a los usuarios externos del Centro de Salud Tipo C Las Palmas durante el mes de agosto de 2023" se centra en la evaluación y análisis de la calidad de los servicios de atención médica proporcionados a los usuarios externos que visitaron el Centro de Salud Tipo C Las Palmas durante el mes de agosto de 2023.

Este objeto de estudio implica un enfoque específico en un lugar (el Centro de Salud Las Palmas), un tipo de servicio (salud de nivel C), un período de tiempo (agosto de 2023) y un grupo de usuarios (usuarios externos), con el propósito de medir y entender la calidad de la atención médica brindada a este grupo de pacientes durante ese período específico.

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

El Centro de Salud Tipo C Las Palmas se enfrenta a desafíos significativos en relación con la evaluación de la calidad de sus servicios. Actualmente, carece de un enfoque estructurado y basado en indicadores clave de desempeño que le permiten medir de manera precisa y objetiva la calidad de la atención médica que brinda. Esto dificulta la identificación de áreas de mejora y la toma de decisiones informadas para elevar la calidad asistencial.

La falta de un sistema formal de evaluación de la calidad de los servicios en el Centro de Salud Tipo C Las Palmas ha sido identificada como una limitación común en la literatura científica. Según el estudio de Campbell et al. (2010), muchos centros de salud enfrentan dificultades para implementar un enfoque sistemático y estructurado para evaluar la calidad de sus servicios, lo que resulta en una falta de información precisa sobre su desempeño y áreas de mejora.

La ausencia de indicadores clave de desempeño definidos y estandarizados también es un problema importante. Varios estudios han resaltado la importancia de los indicadores de desempeño en la evaluación de la calidad de los servicios de salud. Por ejemplo, en un estudio realizado por Ferreira et al. (2016), se encontró que los indicadores de desempeño son fundamentales para evaluar y mejorar la calidad de la atención en los centros de salud.

Además, la falta de participación activa de los pacientes en la evaluación de la calidad de los servicios es otro problema identificado en el contexto del Centro de Salud Tipo C Las Palmas. La retroalimentación de los pacientes es esencial para comprender y abordar sus necesidades y expectativas. De acuerdo con el estudio de Santana et al. (2015), la participación activa de los pacientes en la evaluación de la calidad de los servicios puede conducir a mejoras significativas en la atención médica.

Por lo tanto, el problema principal radica en la falta de un enfoque estructurado y basado en indicadores clave de desempeño para evaluar la calidad de los servicios en el Centro de Salud Tipo C Las Palmas. Esta situación limita la capacidad del centro para identificar y abordar áreas de mejora, así como para medir y comparar su desempeño con estándares y metas predefinidas.

OBEJETIVO GENERAL

Evaluar la calidad de los servicios de salud brindados a los usuarios externos del Centro de Salud Tipo C Las Palmas durante el mes de agosto de 2023, con el propósito de identificar áreas de mejora y contribuir a la optimización de la atención médica en esta institución.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1. Analizar la satisfacción de los usuarios externos del Centro de Salud Tipo C Las Palmas durante el mes de agosto de 2023, mediante la aplicación de encuestas y cuestionarios de evaluación.
2. Evaluar la seguridad del paciente en el Centro de Salud Tipo C Las Palmas durante el mes de agosto de 2023, mediante la revisión de registros médicos para identificar posibles eventos adversos o errores médicos.
3. Proponer estrategias y recomendaciones específicas para mejorar la calidad de los servicios que ofrece el Centro de Salud Tipo C Las Palmas en base a los hallazgos obtenidos.

JUSTIFICACIÓN Y APLICACIÓN DE LA METODOLOGÍA

La evaluación de la calidad de los servicios de salud en un centro de atención médica específica, como el Centro de Salud Tipo C Las Palmas, revisa una importancia estratégica tanto para la mejora de la atención médica local como para el desarrollo de políticas de salud a nivel regional y nacional. En esta justificación, se destacará la relevancia y necesidad de llevar a cabo una evaluación de la calidad de los servicios de salud brindados a usuarios externos en este centro mediante un enfoque basado en indicadores clave de desempeño.

La calidad de la atención médica es un elemento esencial para garantizar que los pacientes reciban una atención efectiva, segura y centrada en sus necesidades. La Organización Mundial de la Salud (OMS) define la calidad de la atención como "el grado en que los servicios de salud aumentan la probabilidad de obtener los resultados deseados y se corresponden con el conocimiento profesional actual" (OMS, 2006). Para la población del área de influencia del Centro de Salud Tipo C Las Palmas, la calidad de los servicios de salud es un factor crítico que impacta directamente en su salud y calidad de vida.

La medición objetiva de la calidad de los servicios de salud a través de indicadores clave de desempeño proporciona una base sólida para la toma de decisiones informadas y la mejora continua. Estos indicadores permiten evaluar aspectos fundamentales de la atención médica, como la accesibilidad, la eficiencia, la seguridad y la eficacia (Institute of Medicine, 2001). La implementación de indicadores de desempeño facilita la identificación de áreas de mejora y el establecimiento de metas realistas.

La evaluación de la calidad de los servicios de salud en el Centro de Salud Tipo C Las Palmas, basada en indicadores clave de desempeño, no solo beneficiará

a los profesionales de la salud que trabajan en este centro, sino también a los gestores locales ya la comunidad en general. Estos indicadores concluyen una base objetiva para la toma de decisiones relacionadas con la asignación de recursos, la planificación de servicios y la identificación de áreas que requieren intervención (Agency for Healthcare Research and Quality [AHRQ], 2016). Esto contribuirá a una gestión más eficiente ya una atención médica de mayor calidad.

La evaluación de la calidad de los servicios de salud es particularmente relevante en el contexto actual de la salud pública, marcada por desafíos como la atención de los pacientes a crónicos, la gestión de enfermedades infecciosas y la garantía de la seguridad de los pacientes. Además, la pandemia de COVID-19 ha subrayado la importancia de contar con sistemas de salud preparados y eficientes, capaces de prestar atención de calidad a la población en momentos de crisis (Kruk et al., 2020).

Los resultados de esta evaluación no solo tendrán implicaciones académicas, sino también aplicaciones prácticas directas. La información obtenida se seguirá para implementar mejoras en la atención médica en el Centro de Salud Tipo C Las Palmas, lo que beneficiará a los pacientes locales y mejorará su experiencia de atención. Además, los resultados servirán como modelo para otros centros de salud que buscan mejorar su calidad de atención.

En resumen, la evaluación de la calidad de los servicios de salud en el Centro de Salud Tipo C Las Palmas a través de un enfoque basado en indicadores clave de desempeño es un proyecto de investigación de alta relevancia y aplicabilidad en el ámbito local y regional. Esta investigación contribuirá a una atención médica de mayor calidad ya la promoción de sistemas de salud más efectivos en beneficio de la comunidad que atiende el Centro de Salud Tipo C Las Palmas.

Aplicación de la metodología a utilizar para el análisis de datos

La aplicación de la metodología para el análisis de datos en el tema "Evaluación de la calidad de los servicios de salud en el Centro de Salud Tipo C Las Palmas: un enfoque basado en indicadores clave de desempeño" es crucial para obtener resultados sólidos y confiables que permitan evaluar la calidad de la atención médica proporcionada en el centro. En este sentido, se propone el siguiente enfoque metodológico para el análisis de datos:

- Encuestas de Satisfacción del Paciente: Llevar a cabo encuestas entre los usuarios externos que visitaron el centro de salud en agosto de 2023 para obtener sus opiniones y experiencias. Se tomó en cuenta la existencia de encuestas ya vigentes y validadas como el Cuestionario obtenido de la REVISTA CES SALUD PÚBLICA Vol.1 No.1 Jul-Dic 2010 63 el mismo que ha sido modificado para nuestra realidad según lo que se deseaba saber, por lo que se incluye dimensiones de satisfacción de accesibilidad en el servicio, confort/entorno, información dada por el personal de sanidad, trato personal. Finalmente el formulario contó con 21 preguntas (**Ver Anexo #1**) relacionadas al objetivo de la investigación cual fue el de evaluar la calidad de los servicios de salud brindados a los usuarios externos del Centro de Salud Tipo C Las Palmas durante el mes de agosto de 2023, se abalizó el formulario con la aplicación previa a 30 usuarios permitiendo realizar las correcciones necesarias que faciliten la comprensión y aplicación adecuada.
- Determinación del tamaño de la muestra según teoría de probabilidades con nivel de confianza del 95%, prevalencia del 50%, precisión de más menos 5, lo que determina de 320 atenciones diarias que se producen en días laborables, durante el mes de agosto se logran aplicar 392 encuestas de forma voluntaria, constituyendo éstas la muestra para el presente estudio.
- Recopilación de datos.

- Tabulación e interpretación de datos.
- Elaboración y emisión de informe de resultados.

Este enfoque metodológico permitirá una evaluación exhaustiva de la calidad de los servicios de salud en el Centro de Salud Tipo C Las Palmas, brindando información valiosa para la toma de decisiones informadas y la mejora continua de la atención médica ofrecida.

RESULTADOS

El presente análisis se lo trabajar en función de 6 variables fundamentales las cuales son:

Variable 1. Atención previa al paciente, consta de las siguientes preguntas

1. ¿El personal le informa, orienta y explica de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en consulta externa?
2. ¿El médico le atiende en el horario estipulado?
3. ¿Su atención se realiza respetando la programación y el orden dellegada?
4. ¿Su historia clínica se encuentra disponible para su atención?
5. ¿Usted encuentra turno disponible y las obtiene con facilidad?

Variable 2. Atención en las dependencias del Policlínico

6. ¿La atención en caja o en el módulo de admisión del Centro Médico fue?
7. ¿La atención para tomarse análisis de laboratorio fue?
8. ¿La atención para tomarse exámenes radiológicos fue?
- 9.- ¿La atención en el área de deportología fue?

Variable 3. La atención con el médico

- 10.- ¿Se respetó su privacidad durante su atención en el consultorio?

11.- ¿El médico le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas?

12.- ¿El médico que le atendió le inspiró confianza?

13.- ¿El personal de consulta externa le trata con amabilidad, respeto y paciencia?

14.- ¿El médico que le atendió mostró interés en solucionar su problema de salud?

15.- ¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre su problema de salud o resultado de su atención?

16.- ¿Usted comprendió la explicación que le brindó el médico sobre el tratamiento que recibirá: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos?

17.- ¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre los procedimientos o análisis que le realizarán?

Variable 4.- Existe señalización e información sobre las dependencias del policlínico

18.- ¿Los carteles, letreros y flechas le parecen adecuados para orientar a los pacientes?

19.- ¿La consulta externa cuenta con personal para informar y orientar a los pacientes?

Variable 5.- Existe equipos disponibles para la atención

20.- ¿Los consultorios cuentan con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención?

Variable 6.- Confort de sala de espera.

21.- ¿El consultorio y la sala de espera se encuentran limpios y fueron cómodos?

1. VARIABLE 1. LA ATENCIÓN PREVIA A LA CONSULTA.

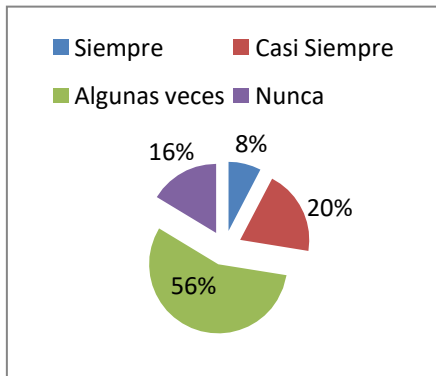
PREGUNTA 1: El personal le informa, orienta y explica de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en consulta externa?

Tabla Nro1.

N°	Alternativa	f.	%
1	Siempre	30	8
2	Casi Siempre	78	20
3	Algunas veces	220	56
4	Nunca	64	16
Tota l		392	100

Fuente: usuarios externos del Centro de Salud Tipo C Las Palmas
Elaborado: Dr. Alexander García R

Gráfico Nro. 1



Fuente: Tabla Nro 1

Elaborado: Dr. Alexander García R.

Descripción del resultado: El 56% de los encuestados contestan algunas veces, el 20% casi siempre, el 16% Nunca, y el 8% siempre lo que lleva a pensar que el personal de sanidad informa, orienta y explica al usuario externo en algunas ocasiones de manera adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en consulta externa.

PREGUNTA 2: ¿El médico le atiende en el horario estipulado?

Tabla Nro 2

N°	Alternativa	f.	%
1	Siempre	80	20
2	Casi Siempre	188	48
3	Algunas veces	90	23
4	Nunca	34	9
Tota		392	100
I			

Gráfico Nro. 2

Fuente: usuarios externos del Centro de Salud Tipo C Las Palmas
Elaborado: Dr. Alexander García R.

Fuente: usuarios externos del Centro Médico ESMILElaborado: Dr. Alexander García R.

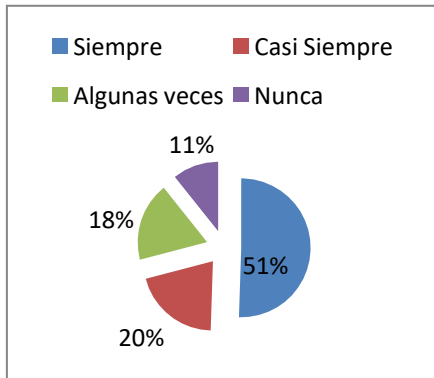
Descripción del resultado: Se encontró que el 20% manifiesta que la consulta fue ejecutada a la hora señalada, un 48% consideraban que casi siempre la atención fue realizado en el horario establecido, no obstante, hay que recalcar que en este punto también se presentaron respuestas negativas por parte los pacientes, un 23% de los encuestados manifestaron que su atención fue algunas veces y un 9% nunca fueron puntuales

PREGUNTA 3: ¿Su atención se realiza respetando la programación y el ordende llegada?

Tabla Nro 3

N°	Alternativa	f.	%
1	Siempre	144	51
2	Casi Siempre	58	20
3	Algunas veces	52	18
4	Nunca	32	11
	Tota	392	100

Fuente: usuarios externos del Centro de Salud Tipo C Las Palmas
Elaborado: Dr. Alexander García R.



Fuente: usuarios externos del
 Centro Médico ESMILElaborado:
 Dr. Alexander García R.

Descripción del resultado: En cuanto al turno del paciente el 51% respondieron que siempre, el 20% casi siempre se respeta la programación y orden de llegada, sin embargo hay un porcentaje de un 20% donde dice que casi nunca y un 11% que no está satisfecha ya que su percepción es que nunca se mantiene el orden del turno para ingresar a la consulta.

PREGUNTA 4: ¿Su historia clínica se encuentra disponible para su atención?

Tabla Nro 4

N°	Alternativa	f.	%
1	Siempre	10	5
2	Casi Siempre	12	6
3	Algunas veces	24	72
4	Nunca	14	17
Total		60	100

Fuente: usuarios externos del
 Centro de Salud Tipo C Las Palmas

Elaborado: Dr. Alexander García R.

Fuente: Tabla Nro 4

Elaborado: Dr. Alexander García R.

Descripción del resultado: El 72% de los encuestados manifiestan Algunas Veces, el 17% Nunca, el 6% Casi Siempre y el 5% siempre. Lo que demuestra que todos los usuarios determinan que la Historia Clínica no está disponible en el momento de la consulta.

PREGUNTA 5: ¿Usted encuentra turno disponible ?

Tabla Nro 5

N°	Alternativa	f.	%
1	Siempre	328	84
2	Casi Siempre	54	14
3	Algunas veces	10	2
4	Nunca	0	0
Tota l		392	99

Fuente: usuarios externos del Centro de Salud Tipo C Las Palmas
Elaborado: Dr. Alexander García R.

Fuente: Tabla Nro 5

Elaborado: Dr. Alexander García R.

Descripción del resultado: El 84% de los encuestados expresan Siempre, el 14% Casi siempre, el 2% Algunas veces y el 0% Nunca. Observo que el usuario externo si encuentra turno disponible y las

obtiene con facilidad este factor tiene gran relevancia porque indica que el acceso al servicio no conlleva muchos trámites.

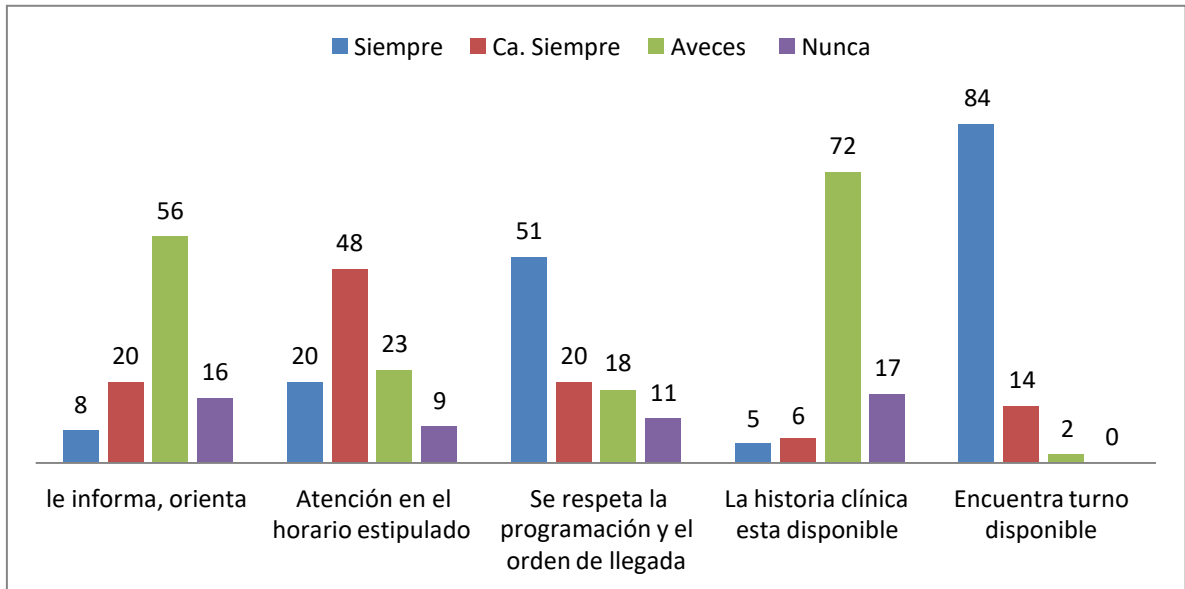
ANÁLISIS MULTIVARIABLE NRO. 1: ATENCIÓN PREVIA A LA CONSULTA.

Tabla Nro. 6

N°	Pregunta	Siempre	Ca. Siempre	A veces	Nunca
1	¿El personal le informa, orienta y explica de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en consulta externa?	16	40	112	32
2	¿El médico le atiende en el horario estipulado?	40	96	46	18
3	¿Su atención se realiza respetando la programación y el orden de llegada?	102	40	36	22
4	¿Su historia clínica se encuentra disponible para su atención?	10	12	144	34
5	¿Usted encuentra turno disponible y las obtiene con facilidad?	168	28	4	0
PROMEDIO		33,6	21,6	34,2	10,6

Fuente: Tabla 1,2,3,4,5,

Elaborado: Dr. Alexander García R.



Elaborado: Dr. Alexander García R.

Descripción del resultado: Al sumar las distintas variables relacionadas a la atención previa del paciente, se puede establecer que el Centro médico alcanza un 55,2 % de aceptación en cuanto a la atención previa a la consulta y un 44,8% de calificación negativa. Pues los encuestado califican la tención previa como ineficiente ya que las Norma ISO 9001-2011 para establecer la atención del usuario externo de calidad esta debe estar por encima del 85% de aceptación.

Cabe recalcar que se muestra asimetría en el grafico especialmente en los siguientes puntos: Un 89% manifiestan que las historias clínicas no están disponibles (72% a veces y 17% nunca) seguido de un 72% que manifiestan que el personal no informa de manera adecuada los pasos para la atención de la consulta externa (56% a veces, 16% nunca), puntos que se debe mejorar, para aumentar la satisfacción del paciente

2. VARIABLE2. ATENCIÓN EN LAS DEPENDENCIAS DEL CENTRO MEDICO

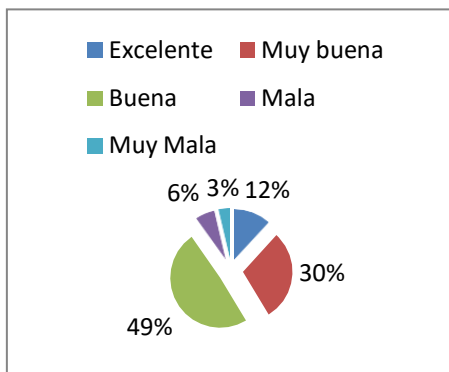
PREGUNTA 6: ¿La atención en caja o en el del Centro Médico fue?.

Tabla Nro 7

N°	Alternativa	f.	%
1	Excelente	46	24
2	Muy buena	116	60
3	Buena	192	98
4	Mala	24	12
5	Muy Mala	14	8
Tota l		392	100

Fuente: usuarios externos del Centro de Salud Tipo C Las Palmas
Elaborado: Dr. Alexander García R.

Gráfico Nro. 7



Fuente: usuarios externos del Centro de Salud Tipo C Las Palmas
Elaborado: Dr. Alexander García R.

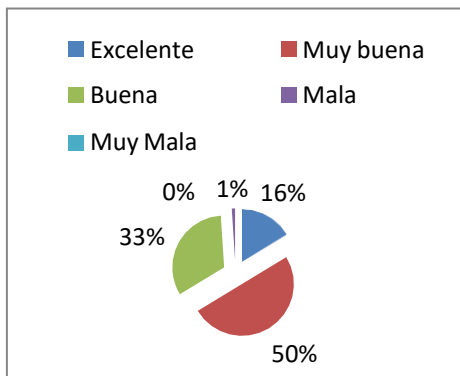
Descripción del resultado: El 49% de los encuestados responden Buena, el 30% Muy Buena, el 12% Excelente y el 6% Mala y el 3% Muy mala. Lo que indica que La atención en caja o en el módulo de admisión del Centro Médico es aceptable para los usuarios externos que acuden al Centro Médico

**PREGUNTA 7: ¿La atención para tomarse
análisis de laboratorio fue?Tabla Nro 8**

N°	Alternativa	f.	%
1	Excelente	32	16
2	Muy buena	98	50
3	Buena	64	33
4	Mala	2	1
5	Muy Mala	0	0
Tota l		196	100

Fuente: usuarios externos del
Centro de Salud Tipo C Las Palmas
Elaborado: Dr. Alexander García R.

Gráfico Nro. 8



Fuente: usuarios externos del
Centro de Salud Tipo C Las Palmas
Elaborado: Dr. Alexander García R.

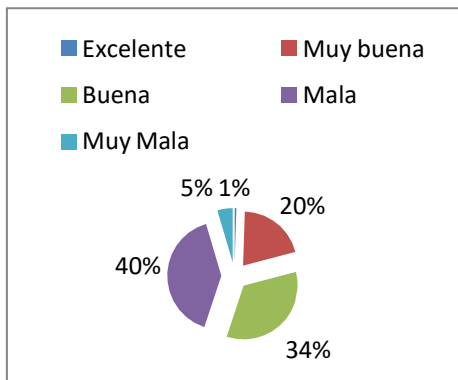
Descripción del resultado: El 50% de los encuestados responden Muy Buena, el 33% Buena, el 16% Excelente y 1% Muy Mala el 0% Mala. Lo que indica que la mayoría de los encuestados le parece que el trato que la atención que recibe al tomarse el análisis de laboratorio es muy buena.

PREGUNTA 8: ¿La atención para tomarse exámenes radiológicos fue? Tabla Nro 9

N°	Alternativa	f.	%
1	Excelente	1	1
2	Muy buena	40	20
3	Buena	67	34
4	Mala	79	40
5	Muy Mala	9	5
Tota l		196	100

Fuente: usuarios externos del Centro de Salud Tipo C Las Palmas
Elaborado: Dr. Alexander García R.

Gráfico Nro. 9



Fuente: usuarios externos del Centro Médico ESMIL
Elaborado: Dr. Alexander García R.

Descripción del resultado: El 40% de los encuestados responden Mala, el 34% Buena, el 20% Muy Buena el 5% Muy Mala y el 1% excelente. Lo que indica que La atención para tomarse exámenes radiológicos no fue la mejor.

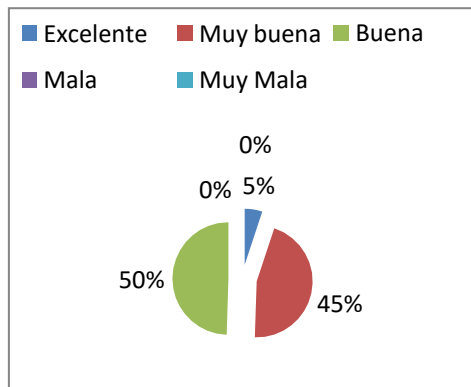
PREGUNTA 9: ¿La atención en el área de deportología fue?

Tabla Nro 10

N°	Alternativa	f.	%
1	Excelente	10	5
2	Muy buena	89	45
3	Buena	97	50
4	Mala	0	0
5	Muy Mala	0	0
Tota I		196	100

Fuente: usuarios externos del Centro de Salud Tipo C Las Palmas
Elaborado: Dr. Alexander García R.

Gráfico Nro. 10



Fuente: usuarios externos del Centro de Salud Tipo C Las Palmas
Elaborado: Dr. Alexander García R.

Descripción del resultado: El 50% de los encuestados responden Buena, el 45% Muy Buena, y el 5% Excelente. Lo que indica que La atención en el área de deportología es aceptable.

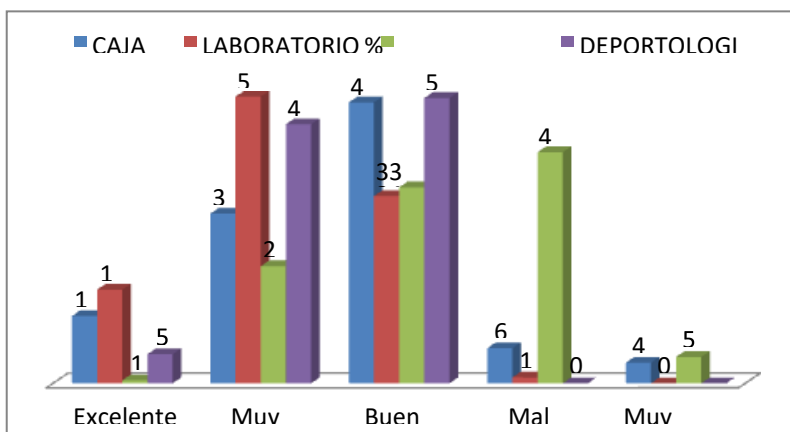
**ANÁLISIS MULTIVARIABLE NRO. 2:
ATENCIÓN EN LAS DEPENDENCIAS DEL CENTRO
MEDICO.**

Tabla Nro 11

N°	Pregunt a	Excelent e	Muy buena	Buena	Mala	Muy Mala
6	¿La atención en caja o en el módulo de admisión del Centro Médico fue?.	12	30	49	6	4
7	¿La atención para tomarse análisis de laboratorio fue?	16	50	33	1	0
8	¿La atención para tomarse exámenes radiológicos fue?	1	20	34	40	5
9	¿La atención en el área de deportología fue?	5	45	50	0	0
PROMEDIO		9	36	41	12	2

Elaborado: Dr. Alexander García R.

Gráfico Nro. 11



Fuente: Tabla Nro 6,7,8,9

Elaborado: Dr. Alexander García R.

Descripción del resultado: Al sumar las distintas variables relacionadas a la atención en las dependencias en el policlínico, se puede establecer que el Centro médico Esmil alcanza un 86 % de aceptación en cuanto a la atención en las dependencias analizadas y un 14% de calificación negativa. Pues los encuestado califican la tención en las dependencias del policlínico como aceptable según la Norma ISO 9001-2011.Cabe recalcar que a pesar de tener una aceptación favorable en la calidad de atención en las diferentes dependencias de la ESMIL, podemos recalcar una asimetría en la atención den el Rayos X con un 45% donde los usuarios externos califican como negativa (40% Mala y 5 % Muy mala)

3. VARIABLE 3. LA ATENCIÓN CON EL MÉDICO

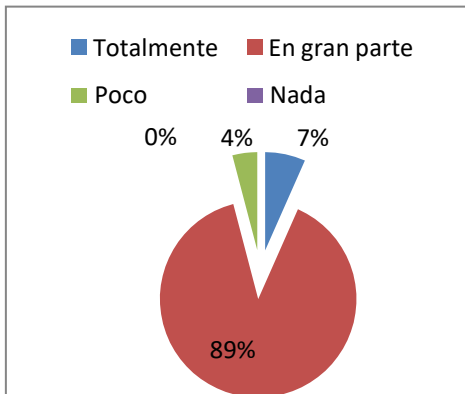
PREGUNTA 10: ¿Se respetó su privacidad durante su atención en el consultorio?

Tabla Nro. 12

N°	Alternativ a	f.	%
1	Totalmente	26	17
2	En gran parte	350	178
3	Poco	16	8
4	Nada	0	0
Tota I		392	100

Fuente: usuarios externos del
Centro de Salud Tipo C Las Palmas
Elaborado: Dr. Alexander García R.

Gráfico Nro. 12



Fuente: Tabla Nro 10

Elaborado: Dr. Alexander García R.

Descripción del resultado: El 89% de los usuarios externos manifiestan que en gran parte, 7% Totalmente, 4% poco, 05 nada en cuanto si se respeto la privacidad en la consulta con el médico.

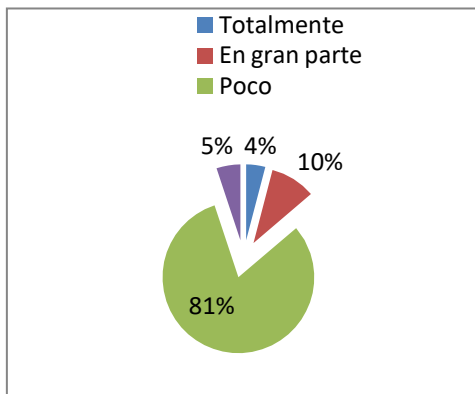
PREGUNTA 11: ¿El médico le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas?

N°	Alternativa	f.	%
1	Totalmente	16	8
2	En gran parte	38	20
3	Poco	318	162
4	Nada	20	10
Tota		392	100
I			

Fuente: usuarios externos del Centro de Salud Tipo C Las Palmas

Elaborado: Dr. Alexander García R.

Gráfico Nro. 13



Elaborado: Dr. Alexander García R.

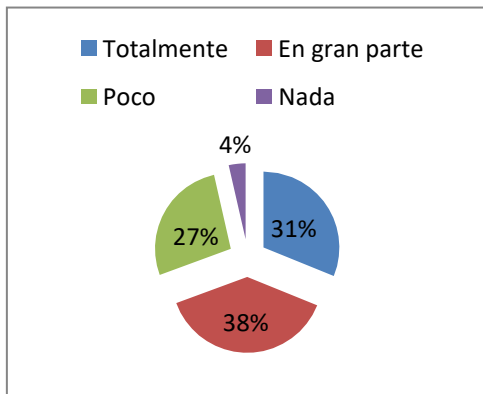
Descripción del resultado: El 81% de los encuestados manifiesta Poco, el 10% En Gran Parte, el 5% Nada y 4% totalmente, esto significa que los pacientes al salir de la no están satisfechos porque le médico no le da tiempo necesario para aclarar sus dudas

PREGUNTA 12: ¿El médico que le atendió le inspiró confianza?

N°	Alternativa	f.	%
1	Totalmente	61	31
2	En gran parte	75	38
3	Poco	53	27
4	Nada	7	4
Tota l		196	100

Fuente: usuarios externos del Centro de Salud Tipo C Las Palmas
Elaborado: Dr. Alexander García R.

Gráfico Nro.14



Fuente: usuarios externos del
Centro Médico ESMILElaborado:
Dr. Alexander García R.

Descripción del resultado: El 38% de los usuarios externos manifiesta En gran parte, el 31% Totalmente, el 27% Poco, 4% Nada sobre si el médico inspiró o no confianza durante la atención médica.

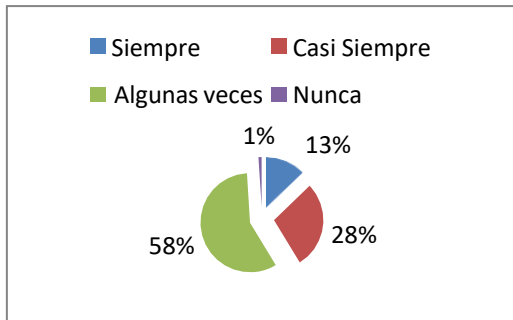
PREGUNTA 13: ¿El personal de consulta externa le trata con amabilidad, respeto y paciencia?

Tabla Nro. 15

N°	Alternativa	f.	%
1	Siempre	50	13
2	Casi Siempre	112	5
3	Algunas veces	226	58
4	Nunca	4	1
Total		392	100

Fuente: usuarios externos del Centro de Salud Tipo C Las Palmas
Elaborado: Dr. Alexander García R.

Gráfico Nro. 15



Fuente: usuarios externos del Centro de Salud Tipo C Las Palmas
Elaborado: Dr. Alexander García R.

Descripción del resultado: El 13% de los usuarios externos manifiestan que siempre le tratan con amabilidad y respeto, mientras que un 58 % han recibido algunas veces un trato de amabilidad por parte del personal de sanidad de la consulta externa.

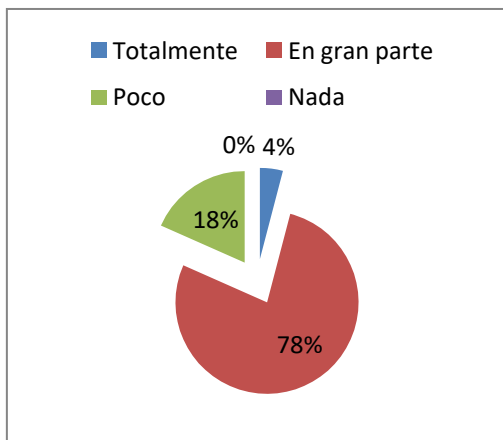
PREGUNTA 14: ¿El médico que le atendió mostró interés en solucionar su problema de salud?

Tabla Nro 16

N°	Alternativa	f.	%
1	Totalmente	16	4
2	En gran parte	304	78
3	Poco	72	19
4	Nada	0	0
Totl		392	100

Fuente: usuarios externos del Centro de Salud Tipo C Las Palmas
Elaborado: Dr. Alexander García R.

Gráfico Nro. 16



Fuente: usuarios externos del Centro Médico ESMILElaborado:
 Dr. Alexander García R.

Descripción del resultado: El 78% manifiesta totalmente El 4% totalmente, 18% poco, 0% Nada en cuanto si el médico mostró interés en solucionar el problema de salud en el paciente.

PREGUNTA 15: ¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre su problema de salud ?

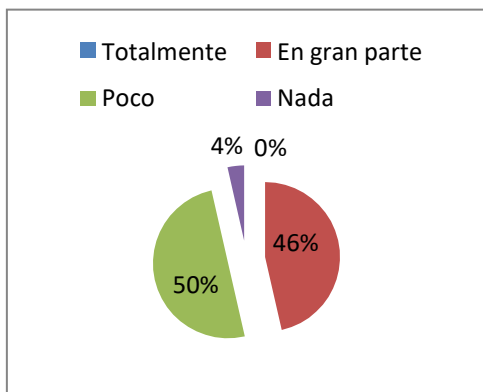
Tabla Nro 17

N°	Alternativa	f.	%
1	Totalmente	0	0
2	En gran parte	182	46
3	Poco	196	50
4	Nada	14	4
Ttal		392	100

Fuente: usuarios externos del Centro de Salud Tipo C Las Palmas

Elaborado: Dr. Alexander García R.

Gráfico Nro. 17



Fuente: usuarios externos del
Centro Médico ESMILElaborado:
Dr. Alexander García R.

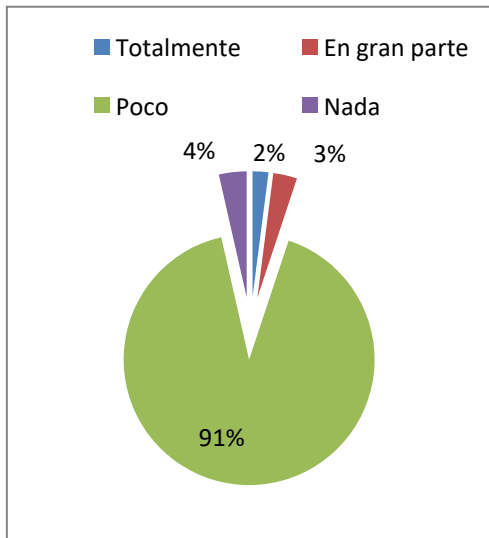
PREGUNTA 16: ¿Usted comprendió la explicación que le brindó el médico sobre el tratamiento que recibirá: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos?

Tabla Nro 18

N°	Alternativa	f.	%
1	Totalmente	8	2
2	En gran parte	12	3
3	Poco	358	91
4	Nada	14	4
Tota I		196	100

Fuente: usuarios externos del
Centro de Salud Tipo C Las Palmas
Elaborado: Dr. Alexander García R.

Gráfico Nro. 18



Fuente: usuarios externos del Centro de Salud Tipo C Las Palmas
Elaborado: Dr. Alexander García R.

Descripción del resultado: El 91% manifiesta poco, el 4% Nada, el 3% En gran parte y el 2% totalmente en cuanto si el usuario externo comprende la explicación del médico sobre el tratamiento que recibirá: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos.

PREGUNTA 17: ¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre los procedimientos o análisis que le realizarán?

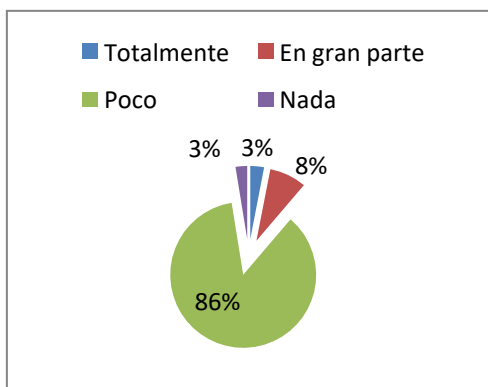
Tabla Nro 19

N°	Alternativa	f.	%
1	Totalmente	6	3
2	En gran parte	16	8
3	Poco	169	86
4	Nada	5	3

Tota I	196	100
-------------------------	------------	------------

Fuente: usuarios externos del Centro de Salud Tipo C Las Palmas
Elaborado: Dr. Alexander García R.

Gráfico Nro. 19



Fuente: usuarios externos del Centro de Salud Tipo C Las Palmas
Elaborado: Dr. Alexander García R.

Descripción del resultado: El 86% manifiesta poco, el 8% En gran parte, el 3% totalmente y el 3% Nada en lo referente si el usuario externo comprendió la explicación que el médico le brindó sobre los procedimientos o análisis que le realizarán.

ANÁLISIS MULTIVARIABLE NRO. 3: LA ATENCIÓN CON EL MÉDICO.

Tabla Nro 20

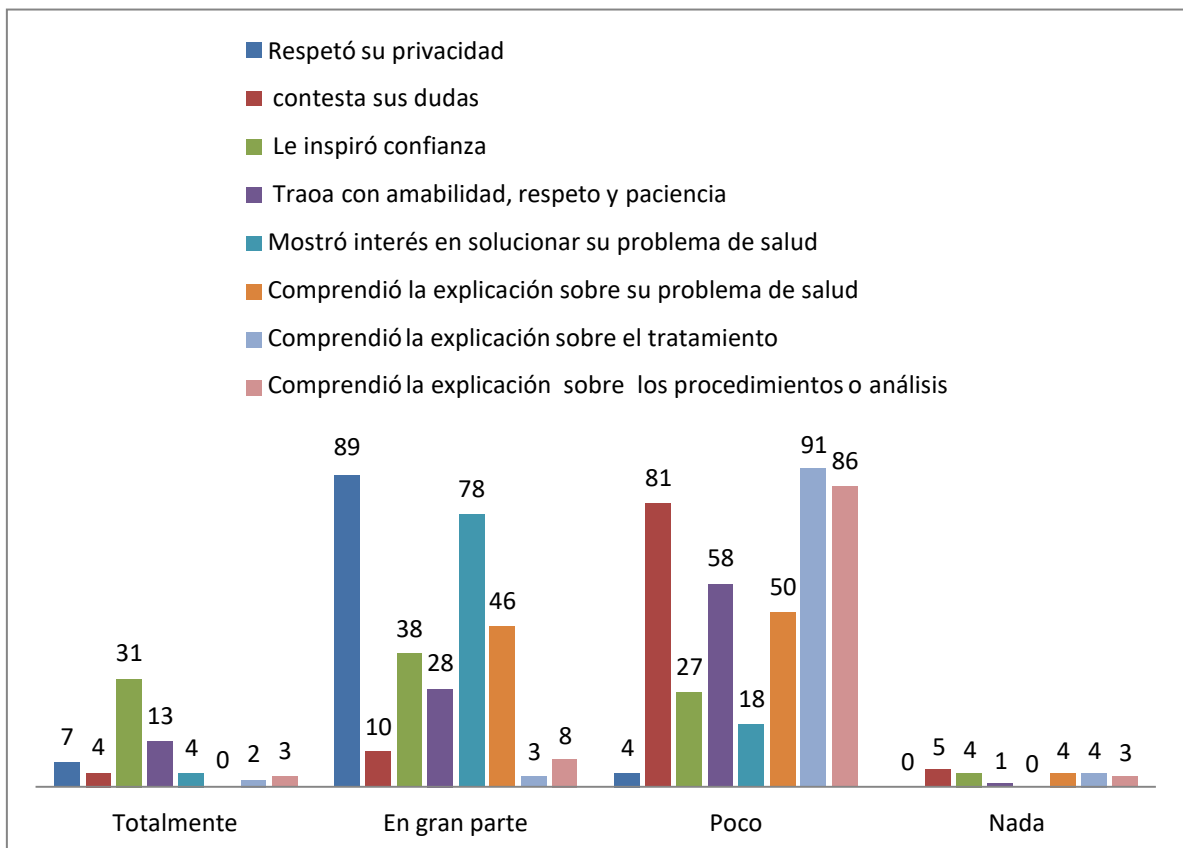
N°	Pregunt a	Totalment e	En gran parte	Poco	Nada
10	¿Se respetó su privacidad durante suatención en el consultorio?	7	89	4	0
11	¿El médico le brindó el tiempo necesariopara contestar sus dudas o preguntas?	4	10	81	5
12	¿El médico que le atendió le inspiróconfianza?	31	38	27	4
13	¿El personal de consulta externa le tratacon amabilidad, respeto y paciencia?	13	28	58	1
14	¿El médico que le atendió mostró interésen solucionar su problema de salud?	4	78	18	0
15	¿Usted comprendió la explicación que elmédico le brindó sobre su problema de salud o resultado de su atención?	0	46	50	4
	¿Usted comprendió la explicación que lebrindó el médico sobre el tratamiento que recibirá: tipo de				

16	medicamentos, dosis y efectos adversos?	2	3	91	4
17	¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre los procedimientos o análisis que le realizarán?	3	8	86	3
PROMEDIO		8,00	37,50	51,88	2,62

Fuente: Tabla 10,11,12,13,14,15,16,17.

Elaborado: Dr. Alexander García R.

Gráfico Nro. 20



Fuente: Tabla 20

Elaborado: Dr. Alexander García R.

Descripción del resultado: Al sumar las distintas variables relacionadas a la atención con los médicos del Centro Médico ESMI, se puede establecer que el Centro médico Esmil alcanza un 45,5 % de aceptación en cuanto al porcentaje de negación es de 54,50% lo que vemos un alto porcentaje de insatisfacción en cuanto a lo relacionado atención con el paciente especialmente un 86% manifiesta que el médico no le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas (81% poco, 5% nada), y 95% los usuarios externos no comprenden la explicación que le brindó el médico sobre el tratamiento (91% poco, 4% nada), 89% no comprendió la explicación que el médico le brindó sobre los procedimientos o análisis que le realizarán (86% poco,3% nada)

**4. VARIABLE 4-. EXISTE SEÑALIZACIÓN E
INFORMACIÓN SOBRE LAS
DEPENDENCIAS DEL CENTRO MEDICO**

PREGUNTA 18: ¿Los carteles, letreros y flechas le parecen adecuados para orientar a los pacientes?

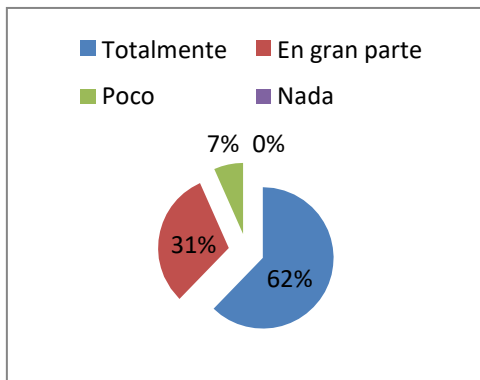
Tabla Nro. 21

N°	Alternativa	f.	%
1	Totalmente	122	62
2	En gran parte	61	31
3	Poco	13	7
4	Nada	0	0
Total		196	100

Fuente: usuarios externos del Centro de Salud Tipo C Las Palmas

Elaborado: Dr. Alexander García R.

Gráfico Nro. 21



Fuente: Tabla Nro. 18

Elaborado: Dr. Alexander García R.

PREGUNTA 19: ¿La consulta externa cuenta con personal para informar y orientar a los pacientes?

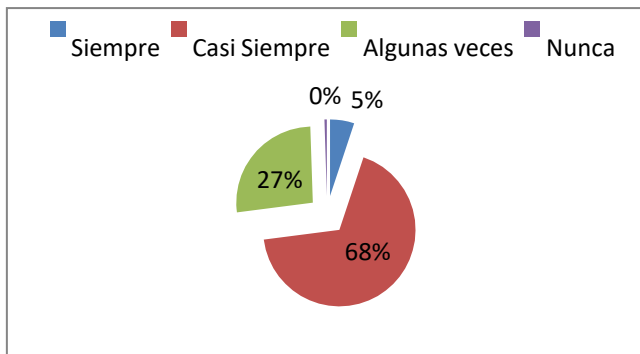
Tabla Nro 22

N°	Alternativa	f.	%
1	Siempre	10	5
2	Casi Siempre	133	68
3	Algunas veces	52	27
4	Nunca	1	1
Tota l		196	100

Fuente: usuarios externos del Centro de Salud Tipo C Las Palmas
Elaborado: Dr. Alexander García R.

Descripción del resultado: El 62% manifiesta Totalmente, 31% En gran parte, 7% poco, 0% nada, sobre la existencia de carteles, letreros y flechas que le sirve para orientarse.

Gráfico Nro. 22



Fuente: usuarios externos del Centro Médico ESMILE
Elaborado:
 Dr. Alexander García R.

Descripción del resultado: El 68% de los usuarios externos manifiestan Casi Siempre, 27% algunas veces, 5% Siempre, 0% nunca se encuentra personal que informa y los orientan.

ANÁLISIS MULTIVARIABLE NRO. 4: EXISTE SEÑALIZACIÓN E INFORMACIÓN SOBRE LAS DEPENDENCIAS DEL CENTRO MEDICO.

Tabla Nro 23

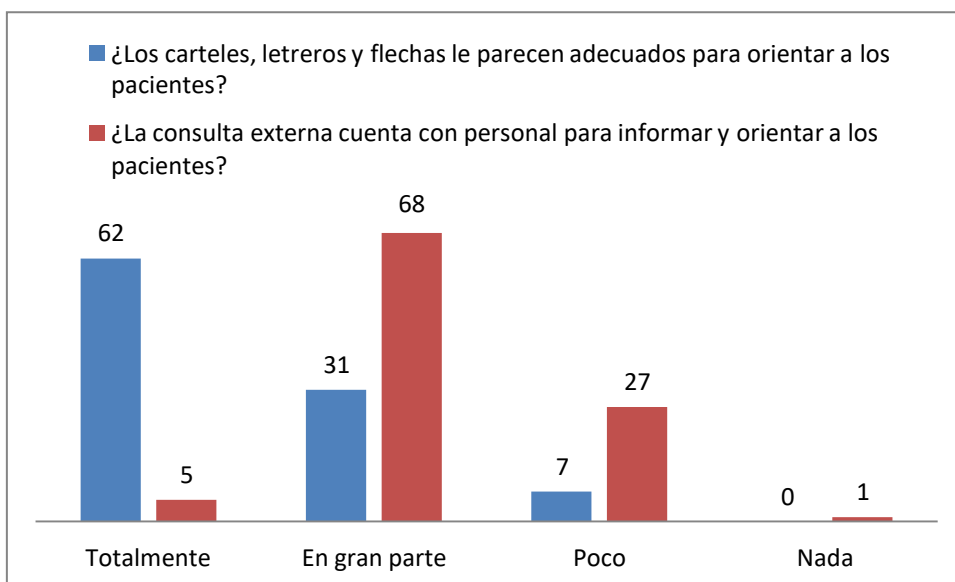
N°	Pregunta	Totalmente	En gran parte	Poco	Nada
18	¿Los carteles, letreros y flechas le parecen adecuados para orientar a los pacientes?	62	31	7	0
19	¿La consulta externa cuenta con personal para informar y orientar a los pacientes?	5	68	27	1

PROMEDIO	33,5	49	17	0,5
-----------------	------	----	----	-----

Fuente: Taba 21,22

Elaborado: Dr. Alexander García R.

Gráfico Nro. 23



Fuente: Tabla 23

Elaborado: Dr. Alexander García R.

Descripción del resultado: Al sumar las distintas variables relacionadas determinar si existe señalización e información sobre las dependencias del Centro, se puede establecer hay un 82,5% que manifiesta que la señalización que existe le permite orientarse, mientras que un 17,5% no logra hacerlo, especialmente un 27% refiere que el personal para informar y orientar a los pacientes no lo realiza adecuadamente, siendo esta variable de mayor negación.

5. VARIABLE 5.- EXISTE EQUIPOS DISPONIBLES PARA LA ATENCIÓN

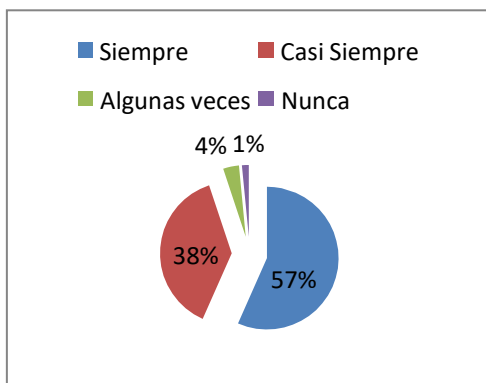
PREGUNTA 20: ¿Los consultorios cuentan con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención?

Tabla Nro. 24

N°	Alternativa	f.	%
1	Siempre	111	57
2	Casi Siempre	75	38
3	Algunas veces	7	4
4	Nunca	3	2
Tota		196	100

Fuente: usuarios externos del Centro de Salud Tipo C Las Palmas
Elaborado: Dr. Alexander García R.

Gráfico Nro. 24



Fuente: Tabla Nro. 20

Elaborado: Dr. Alexander García R.

Descripción del resultado: El 57% de los usuarios externos manifiestan siempre, 38% Casi siempre, 4% algunas veces, 1% Nunca, manifiesta que los consultorios cuentan con equipos disponibles y materiales en este punto hay un alto grado de satisfacción que bordea 95%.

6. VARIABLE 6.- CONFORT DE SALA DE ESPERA.

PREGUNTA 21: ¿El consultorio y la sala de espera se encuentran limpios y fueron cómodos?

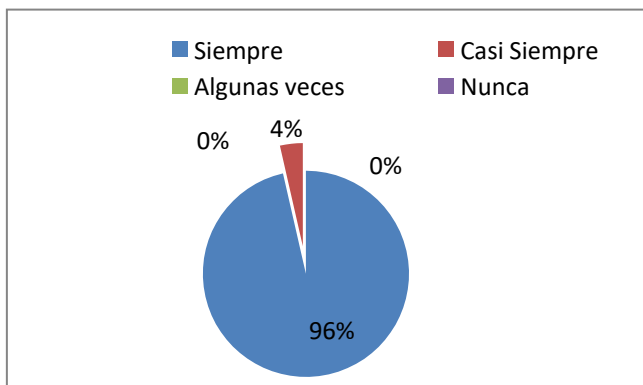
Tabla Nro. 21

N°	Alternativa	f.	%
1	Siempre	189	96
2	Casi Siempre	7	4
3	Algunas veces	0	0
4	Nunca	0	0
Total		196	100

Fuente: usuarios externos del Centro de Salud Tipo C Las Palmas

Elaborado: Dr. Alexander García R.

Gráfico Nro. 13



Fuente: Tabla

Nro. 21

Elaborado: Dr.

Alexander

García R.

Descripción del resultado: El 96% de los usuarios externos manifiestan que siempre encuentran limpios y cómodos la sala de espera

DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS Y PROPUESTA DE SOLUCIÓN

En relación a la primera variable de análisis, que se enfoca en la atención previa a la cita médica, se observa que el promedio de aceptación ronda el 55,2%. Sin embargo, el criterio de aceptación negativa (que incluye respuestas como "A veces" y "Nunca") abarca el 44,8% del total de encuestados, lo que indica claramente una evaluación desfavorable de la atención previa al paciente. Es importante destacar que el Centro de Salud Tipo C Las Palmas utiliza como estándar de calidad el establecido por la norma ISO 9001-2011, que exige que la aceptación positiva de un servicio supere el 85%. En este sentido, estos resultados señalan la necesidad de una mejora significativa en la atención previa que recibe el paciente. Específicamente, se destaca que el 89% de las historias clínicas no están disponibles (72% "a veces" y 17% "nunca"), seguido de un 72% que afirma que el personal no informa de manera adecuada los pasos para la atención de la consulta externa (56% "a veces" y 16% "nunca"). Estos son aspectos que deben mejorarse para aumentar la satisfacción del paciente.

En cuanto a la segunda variable, que se refiere a la atención en las dependencias del policlínico en general, se determina que existe un alto porcentaje de aceptación, alcanzando un 86% de satisfacción y un 14% de calificación negativa. A pesar de esta calificación favorable en la calidad de atención en las diferentes áreas del Centro de Salud Tipo C Las Palmas, se observa una asimetría en la atención en el área de Rayos X, donde el 45% de los usuarios externos la califican negativamente (40% "mala" y 5% "muy mala"). Por lo tanto, se debe trabajar en la mejora de la calidad de atención en esta área específica.

En la tercera variable, relacionada con la atención de los médicos del Centro de Salud Tipo C Las Palmas, se encuentra que alcanza un 45,5% de aceptación, mientras que el porcentaje de negación es del 54,5%. Esto indica un alto grado

de insatisfacción en lo que respecta a la atención médica, especialmente en lo relacionado con el tiempo brindado por el médico para responder preguntas o dudas, ya que el 86% de los encuestados afirma que el médico no dedicó suficiente tiempo (81% "poco" y 5% "nada"). Además, el 95% de los usuarios externos no comprende la explicación proporcionada por el médico sobre el tratamiento (91% "poco" y 4% "nada"), y el 89% no entiende la explicación del médico sobre los procedimientos o análisis que se realizarán (86% "poco" y 3% "nada").

En la cuarta variable, que aborda la existencia de señalización e información sobre las dependencias del Centro de Salud Tipo C Las Palmas, se encuentra que el 82,5% de los encuestados afirma que la señalización existente les permite orientarse, mientras que el 17, 5% no lo logra. Específicamente, el 27% menciona que el personal no realiza una adecuada labor de informar y orientar a los pacientes, aspecto que debería ser modificado, ya que el personal de información debe ser un vínculo efectivo entre el paciente y el centro de salud.

En la quinta variable, que se centra en si los consultorios cuentan con equipo disponible y material necesario, se obtiene un 95% de satisfacción por parte de los usuarios externos, lo que representa una fortaleza importante, ya que los pacientes no necesitan buscar estos medios. de diagnóstico en otras instituciones.

Finalmente, en la sexta variable que se refiere al confort de la sala de espera, se observa que el 96% de los encuestados manifiesta que estas áreas siempre están limpias y son cómodas, lo que resulta en un alto nivel de satisfacción. Esto permite a los pacientes esperar de manera placentera y cómoda hasta ser atendidos por el médico.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

CONCLUSIONES:

1. Necesidad de Mejorar la Atención Previa a la Cita Médica : Los datos revelan que la atención previa a la cita médica en el Centro de Salud Tipo C Las Palmas presenta un déficit en la satisfacción del paciente. Aproximadamente el 45% de los encuestados informaron experiencias negativas, lo que incluye problemas como la falta de disponibilidad de historias clínicas y una comunicación inadecuada por parte del personal. Además, se destaca que la norma ISO 9001-2011 establece un estándar de aceptación positiva del servicio superior al 85%, lo que subraya la necesidad urgente de mejorar este aspecto.
2. Área Específica de Mejora en Rayos X : Aunque en general, la atención en las dependencias del policlínico muestra un alto nivel de satisfacción, se identifica una asimetría en el área de Rayos X. Casi la mitad de los usuarios externos califican negativamente esta área, destacando problemas de calidad de atención. Esto señala la importancia de centrar esfuerzos en mejorar la calidad de atención específicamente en el servicio de Rayos X para alinear sus estándares con el resto de las dependencias del centro.
3. Necesidad de Mejorar la Comunicación Médico-Paciente : En cuanto a la atención de los médicos, los resultados revelan una alta insatisfacción por parte de los pacientes, especialmente en lo que respecta al tiempo dedicado por el médico para responder preguntas o dudas, y la comprensión de las explicaciones sobre el tratamiento y los procedimientos. Estos hallazgos enfatizan la necesidad de mejorar la comunicación médico-paciente, asegurando que los médicos dediquen el tiempo necesario para aclarar dudas y proporcionar explicaciones comprensibles.

RECOMENDACIONES:

1. Mejora en la Atención Previa a la Cita Médica :

- Implementar medidas para garantizar la disponibilidad oportuna de historias clínicas, reduciendo la proporción de veces en que estas no están disponibles.
- Capacitar al personal en la comunicación efectiva con los pacientes, asegurando que se proporcionen instrucciones claras sobre los pasos a seguir para la atención de la consulta externa.
- Establecer mecanismos para evaluar y mejorar la satisfacción del paciente en relación con la atención previa a la cita médica, con el objetivo de alcanzar estándares de calidad más altos, como los establecidos por la norma ISO 9001-2011.

2. Enfoque en la Calidad de Atención en el Área de Rayos X :

- Realice una revisión exhaustiva de los procesos y prácticas en el área de Rayos X para identificar las causas subyacentes de la calificación negativa por parte de los usuarios externos.
- Implementar medidas correctivas atención destinadas a mejorar la calidad de la área de Rayos X, con un enfoque en la satisfacción del paciente.

3. Mejora de la Comunicación Médico-Paciente :

- Proporcionar capacitación y desarrollo profesional al médico personal para mejorar las habilidades de comunicación, especialmente en lo que respecta a brindar suficiente tiempo para responder preguntas y explicar tratamientos y procedimientos de manera comprensible.
- Fomentar una cultura de comunicación efectiva y centrada en el paciente en todo el Centro de Salud Tipo C Las Palmas.

4. Optimización de la Señalización e Información :

- Evaluar y mejorar la señalización en el centro de salud para asegurar que los pacientes puedan orientarse fácilmente.
- Brindar capacitación al personal encargado de informar y orientar a los pacientes para desempeñar su papel de manera efectiva.

5. Mantenimiento de la Calidad en Equipos y Material de Consultorios :

- Continuar asegurando que los consultorios estén equipados adecuadamente y cuenten con el material necesario para el diagnóstico y tratamiento, manteniendo así un alto nivel de satisfacción de los pacientes en este aspecto.

6. Sostenimiento del Confort en las Salas de Espera :

- Mantenga los estándares actuales de limpieza y comodidad en las salas de espera para garantizar que los pacientes puedan esperar cómodamente antes de ser atendidos.

Estas recomendaciones pueden contribuir a la mejora de la calidad de los servicios de salud brindados en el Centro de Salud Tipo C Las Palmas y la satisfacción general de los pacientes. Es importante que estas recomendaciones se implementen de manera sistemática y se realice un seguimiento continuo para evaluar su efectividad y realizar ajustes según sea necesario.

REFERENCIAS

- Donabedian, A. (1988). La calidad de la atención. ¿Cómo se puede evaluar? JAMA, 260(12), 1743-1748.
- Organización Mundial de la Salud. (2006). Indicadores de calidad de la atención de salud: Una revisión de la literatura. Recuperado de https://www.who.int/management/quality/assurance/QualityCare_B.Def.pdf Agencia para la Investigación y la Calidad de la Atención Médica (AHRQ). (2016). "Impulsores clave de la atención de alta calidad". Disponible en: <https://www.ahrq.gov/talkingquality/measures/key-drivers.html>
- Agencia para la Investigación y Calidad de la Atención Médica (AHRQ). (2016). "Impulsores clave de la atención de alta calidad". Disponible en: <https://www.ahrq.gov/talkingquality/measures/key-drivers.html>
- Anselin, L. (2020). "Análisis de datos espaciales con visualización exploratoria y confirmatoria". En: Fischer, MM y Getis, A. (Eds.), Manual de análisis espacial aplicado: herramientas de software, métodos y aplicaciones. Saltador.
- Creswell, JW y Creswell, JD (2017). "Diseño de investigación: enfoques de métodos cualitativos, cuantitativos y mixtos". Publicaciones de salvia.
- Agencia para la Investigación y Calidad de la Atención Médica (AHRQ). (2016). "Impulsores clave de la atención de alta calidad". Disponible en: <https://www.ahrq.gov/talkingquality/measures/key-drivers.html>
- Agencia para la Investigación y Calidad de la Atención Médica (AHRQ). (2016). "Impulsores clave de la atención de alta calidad". Disponible en: <https://www.ahrq.gov/talkingquality/measures/key-drivers.html>
- Anselin, L. (2020). "Análisis de datos espaciales con visualización exploratoria y confirmatoria". En: Fischer, MM y Getis, A. (Eds.), Manual de análisis espacial aplicado: herramientas de software, métodos y aplicaciones. Saltador.
- Creswell, JW y Creswell, JD (2017). "Diseño de investigación: enfoques de métodos cualitativos, cuantitativos y mixtos". Publicaciones de salvia.
- Anselin, L. (2020). "Análisis de datos espaciales con visualización exploratoria y confirmatoria". En: Fischer, MM y Getis, A. (Eds.), Manual de análisis espacial aplicado: herramientas de software, métodos y aplicaciones. Saltador.

- Creswell, JW y Creswell, JD (2017). "Diseño de investigación: enfoques de métodos cualitativos, cuantitativos y mixtos". Publicaciones de salvia.
- Organización Mundial de la Salud (OMS). (2006). "Calidad de la atención de salud: definición." Disponible en:
<https://www.who.int/healthinfo/statistics/indqhc/es/>
- Mertler, CA y Vannatta, RA (2010). "Métodos estadísticos avanzados y multivariados: aplicación práctica e interpretación". Editorial Pyrczak.
- Andrzejewski, N. y Studnicki, J. (2011). Utilización de datos de satisfacción del paciente para evaluar la calidad de la atención brindada en el quirófano . Revista de Gestión Sanitaria, 56(1), 49-60.
- Campamento, RC (1998). Benchmarking: la búsqueda de las mejores prácticas de la industria que conduzcan a un rendimiento superior . Prensa de calidad ASQ.
- Donabedian, A. (1966). Evaluación de la calidad de la atención médica . Fondo en memoria de Milbank trimestralmente, 44(3), 166-206.
- Donabedian, A. (1988). La calidad de la atención: ¿cómo se puede evaluar? . JAMA, 260(12), 1743-1748.
- Instituto de Medicina. (1999). Err es humano: construir un sistema de salud más seguro . Prensa de Academias Nacionales.
- Penchansky, R. y Thomas, JW (1981). El Concepto de Acceso: Definición y Relación con la Satisfacción del Consumidor . Atención médica, 19(2), 127-140.
- Stewart, MA, Brown, JB, Weston, WW, McWhinney, IR, McWilliam, CL y Freeman, TR (2000). Medicina centrada en el paciente: transformando el método clínico . Publicación Radcliffe.
-

ANEXOS

Anexo 1

DIRIGIDO A LOS PACIENTES USUARIOS EXTERNOS QUE ACUDEN AL CENTRO DE SALUD TIPO C LAS PALMAS DURANTE EL MES DE AGOSTO DE 2023.

PRESENTACIÓN:

Con el fin de llegar a determinar el grado de satisfacción del usuario externo que acude a los servicios de salud del Centro de Salud Tipo C Las Palmas he procedido a realizar el siguiente cuestionario.

OBJETIVO

Obtener información de los pacientes para determinar la calidad de atención de los servicios de salud que reciben de esta unidad operativa.

FECHA:

INDICACIONES

Marque con un X una sola respuesta que usted crea conveniente.

Variable 1. Atención previa a la consulta

1.- ¿El personal le informa, orienta y explica de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en consulta externa?

Siempre () Casi siempre () Algunas veces () Nunca ()

2.- ¿El médico le atiende en el horario estipulado?

Siempre () Casi siempre () Algunas veces () Nunca ()

3.- ¿Su atención se realiza respetando la programación y el orden de llegada?

Siempre () Casi siempre () Algunas veces () Nunca ()

4.- ¿Su historia clínica se encuentra disponible para su atención?

Siempre () Casi siempre () Algunas veces () Nunca ()

5.- ¿Usted encuentra turno disponible y las obtiene con facilidad?

Siempre () Casi siempre () Algunas veces () Nunca ()

Variable 2. Atención de tipo administrativa

6.- ¿La atención en el módulo de admisión del Centro de Salud fue?

Excelente () Muy buena () buena () mala () muy mala ()

Variable 3. Atención en las dependencias del policlinico

7.- ¿La atención para tomarse análisis de laboratorio fue?

Excelente () Muy buena () buena () mala () muy mala ()

8.- ¿La atención en el área de vacunación fue?

Excelente () Muy buena () buena () mala () muy mala ()

9.- ¿La atención en el área de terapia fue?

Excelente () Muy buena () buena () mala () muy mala ()

Variable 4. La atención con el médico

10.- ¿Se respetó su privacidad durante su atención en el consultorio?

Totalmente () En gran parte () Poco () Nada ()

11.- ¿El médico le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas?

Totalmente () En gran parte () Poco () Nada ()

12.- ¿El médico que le atendió le inspiró confianza?

Totalmente () En gran parte () Poco () Nada ()

13.- ¿El personal de consulta externa le trata con amabilidad, respeto y paciencia?

Siempre () Casi siempre () Algunas veces () Nunca ()

14.- ¿El médico que le atendió mostró interés en solucionar su problema de salud?

Totalmente () En gran parte () Poco () Nada ()

15.- ¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre su problema de salud o resultado de su atención?

Totalmente () En gran parte () Poco () Nada ()

16.- ¿Usted comprendió la explicación que le brindó el médico sobre el tratamiento que recibirá: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos?

Totalmente () En gran parte () Poco () Nada ()

17.- ¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre los procedimientos o análisis que le realizarán?

Totalmente () En gran parte () Poco () Nada ()

Variable 5-. Existe señalización e información sobre las dependencias del Centro de Salud.

18.-¿Los carteles, letreros y flechas le parecen adecuados para orientar a los pacientes?

Totalmente () En gran parte () Poco () Nada ()

19.- ¿La consulta externa cuenta con personal para informar y orientar a los pacientes?

Siempre () Casi siempre () Algunas veces () Nunca ()

20.- ¿Los consultorios cuentan con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención?

Siempre () Casi siempre () Algunas veces () Nunca ()

21.- ¿El consultorio y la sala de espera se encuentran limpios y fueron cómodos?

Siempre () Casi siempre () Algunas veces () Nunca ()

GRACIAS

Cuestionario modificado y obtenido de la REVISTA CES SALUD PÚBLICA Vol.1

No.1 Jul-Dic 2010 63