

LA CALIDAD DE ATENCION Y LA INFORMACIÓN SON DERECHOS DEL PACIENTE

* *Luís Edgar Quiroga Quiroga.*

** *Marlene Antezana Soria Galvarro.*

RESUMEN

Es un trabajo prospectivo en un periodo de 6 meses. El objetivo principal es conocer la percepción del paciente respecto a la calidad que ofrece el Hospital Clinico Viedma en la ciudad de Cochabamba.

Se realizaron 1200 encuestas, distribuidas en los diferentes Consultorios Médicos, Servicio Auxiliares y de Diagnóstico. Los resultados mostraron que en general los usuarios se encuentran satisfechos con el servicio otorgado, llegando a promedios de mas del 80 %; algunas especialidades y consultorios, incluso superan ese porcentaje. Sin embargo, este promedio puede ser menor cuando se trata del trato otorgado y la percepción del tratamiento recibido en algunos consultorios, llegando a influir en el resultado final de la encuesta.

Este trabajo servirá para iniciar círculos de calidad.

Palabras clave: Calidad de atención, Información al paciente.

ABSTRACT

This is a prospective work done in 4 months. The principal objective was to know the patients perceptions in regards to the quality of service in the Viedma Clinical Hospital.

1200 questionnaires were done in the different medical offices, auxiliary and diagnostic services. This showed that the patients were satisfied for the service offered, reaching a average close to 80% , en some specialties were even higher, However this average was low in other specialities, specially when the questions were related to the human relations, which had influence en the final results of the study.

This study will be used to initiate quality circles.

Key Words: Attention quality, Patient education.

**Jefe de enseñanza - Residencia Medicina Familiar Hospital Clinico Viedma.*

***Residente de 3er año Medicina Familiar Hospital Clinico Viedma.*

INTRODUCCION

El hablar de Satisfacción del Usuario implica muchas actividades y necesidades que demandan soluciones a efectivizar a nivel de los Centros de Salud donde se prestan servicios al Usuario - Paciente o como últimamente se lo denomina Cliente.

Las empresas relacionadas con áreas económicas y de comercio, son las que mas han incidido en este tema, la satisfacción del cliente está en el centro de la Gestión de la mercadotecnia y sin embargo solamente desde hace poco las empresas se esfuerzan en medir sistemáticamente el nivel de satisfacción de sus clientes tanto internos como externos.

Donabedian¹ en su enfoque sobre Endomarketing, se refiere a la mercadotecnia como un proceso social que no crea necesidades ya que éstas forman parte de la naturaleza humana; sin embargo es una disciplina útil para identificar necesidades insatisfechas y generar el satisfactor adecuado para ellas. Los deseos pueden ser adquiridos, el cliente, lo que compra son percepciones y busca adquirir deseos de valor, satisfacción a una necesidad y un beneficio.

En la mercadotecnia del siglo XXI, las alianzas entre proveedores y clientes son una realidad, donde la lealtad ya no estará en función del espacio y del tiempo, sino de la capacidad de ambas partes de entablar sólidas relaciones, basadas en la mutua comprensión y la total satisfacción de las necesidades de los clientes.

Puede existir una diferencia importante entre lo que indica la empresa que necesita o desea el cliente y lo que realmente quiere éste.

Lo mencionado anteriormente también sucede en el ámbito de Salud, donde el profesional y quienes están encargados del Proceso de Gestión deben lidiar permanentemente con sectores como agrupaciones gremiales, grupos de usuarios, etc., y ver en muchas situaciones aspectos relacionados con percepciones de los usuarios que pueden estar alejadas de una necesidad real de un requerimiento

determinado; no es raro escuchar solicitudes de tomografías de pacientes en el supuesto de llegar a un autodiagnóstico, obviando pasos previos para la solicitud de las mismas.

Como también se pueden ver elementos de responsables del proceso de gestión que suponen que una eventual posición les da el "poder" para decidir por los demás o cuando sus intereses personales "son los afectados", les llevan a reclamar derechos y obligaciones para los pacientes, olvidándose que esas necesidades tienen una antigüedad mayor, olvidándose también, que la Relación Agencial, existe desde los principios de la práctica medica.

Levin en 1995 decía "los que trabajamos en el sector salud y en las profesiones relacionadas, estamos atrapados en el carácter de nuestra especialización y vemos con suspicacia la habilidad de los ciudadanos para comprender o criticar la complejidad de las acciones en salud, tanto a nivel personal como político".

Estamos al mismo tiempo absolutamente convencidos de la bondad y el mérito científico de nuestra calificación profesional. Los ciudadanos tienen creencias y nosotros tenemos los conocimientos.

De acuerdo a un informe de la Sociedad Española de Salud Pública, solo una de cada 3 personas que tienen problemas de salud consulta con el Sistema de Salud². Otro estudio en Dinamarca mostró que un 73% de personas se automedican antes de consultar³.

El auto-cuidado supone que el paciente al automedicarse asume la responsabilidad sobre su enfermedad y existen normas claras al respecto. En nuestro medio es probable que este porcentaje sea mayor y tampoco es raro que acudan al Hospital Clínico Viedma cuando incluso previamente han consultado con médicos privados; pero, quien asume luego la responsabilidad ?.

Antiguamente los Análisis de Calidad, se limitaban a medidas internas del tipo ISO 9000. La medida de satisfacción mas evidente parecía ser el nivel de ventas-en nuestro caso el número de

atenciones- del mismo modo la Satisfacción parecía quedar reflejada en el número de quejas.

Cuántas instituciones implementaron los Buzones de Quejas como un método para conocer los Niveles de Satisfacción, y cuántas realmente sirvieron?

En general estudios realizados en el exterior y como se verá en las conclusiones del nuestro, muestran que la población está satisfecha con el Sistema aunque falta mucho que mejorar.

Los estudios de Satisfacción se han convertido en herramientas de mucho valor, desde una perspectiva de mercado, permitiendo evaluar correctamente la Calidad de Atención. Decir que el 80% de los pacientes están satisfechos con el trato recibido, se valora como un logro de Gestión con el grado de aceptable.

La fuente de Insatisfacción mas frecuente es la falta de Información sobre sus enfermedades y su tratamiento. Al respecto, a nivel mundial se han realizado varias acciones: en Estados Unidos se aprobó una normativa que obliga a los médicos a informar a las pacientes con Cáncer de mama, sobre todas las alternativas de tratamiento antes de la intervención.

En algunos Sistemas de Salud los derechos de los ciudadanos ya han sido alcanzados, por ejemplo: la libre elección del médico y un parámetro de referencia es que solo un 5% no está satisfecho con su médico anterior; esto es medible a partir de las notas de solicitud de cambio de médicos o de otro turno, independientemente de las causas que se mencionen en las cartas o solicitudes.

El hombre es el recurso esencial que permite a la empresa asegurar y garantizar su propio desarrollo; será su aptitud global para administrar y optimizar su capital humano lo que permitirá a la empresa diferenciarse de sus competidores.

Las empresas que se dan cuenta de que su capital humano es lo mas importante se organizan y orientan en todas las contribuciones que pueden ofrecer, para garantizar la mayor competitividad posible; toman políticas para el llamado Cliente Interno (en nuestro caso personal institucional)

con el objetivo de integrarlo y de crear condiciones de automotivación y es cada vez mayor la tendencia de los administradores sobre la importancia del trato al Cliente Interno, dejando a un lado las posiciones arraigadas que existen en algunas sociedades o instituciones que se basan en la verticalidad, las mismas que en la actualidad prácticamente son obsoletas y mejor, olvidadas.

En el Endomarketing el primer mercado de una institución es su cliente interno y a él debe proveérsele un excelente servicio para que éste, a su vez, lo otorgue al Cliente Externo. El cliente interno es un humano que tiene que ser tratado como persona.

En este contexto es también importante la Participación Ciudadana cuya intervención es esencial en el desarrollo sanitario, como la Técnica de Diálogos Comunitarios o los Consejos de Salud, siendo sus funciones de carácter consultivo; el fracaso de estos consejos en algunos casos, ha sido porque que han adoptado un nivel operativo a través de sus representantes, o el pensar erróneamente, por quienes los conducían, que la población no sabia manejar sus problemas de salud o manejarlos con otros fines que no eran precisamente los objetivos en salud o finalmente se conformaron diferentes Comités de Salud en las diversas disciplinas⁴.

Por otro lado se debe enfocar algo importante, Cómo es la Calidad? ella implica eficacia y eficiencia, significa reducir costos y aumentar la rentabilidad, supone actualmente y supondrá en el futuro, tanto un valor estratégico como una ventaja competitiva⁵.

La Calidad Total incluye todas las funciones y fases que intervienen en la vida de un producto o servicio, no solo del producto en sí, sino de la gestión de la organización en su globalidad, pone en juego todos los recursos necesarios para la prevención de los errores, involucrando a todo el personal, sistematizando en todas sus vertientes las múltiples relaciones proveedor- cliente.

Y si hablamos de Calidad, algunas estrategias implementadas en las empresas han resultado favorables, en España por ejemplo se desplegó un



Plan de Humanización donde se establecieron Mecanismos de Defensa a los Pacientes que llevaron a un aumento de la Calidad Asistencial, como también se implementó la Carta de Derechos y Deberes de los pacientes.

El trabajo, la obligación, el compromiso, los logros y sus resultados deben ser compartidos. El Consentimiento Informado, Elección Informada y Bioética Médica han contribuido para que los proveedores brinden elevados niveles de Atención en salud, este concepto, ajeno a la tradición médica, deja a un lado aquella medicina paternalista, basada esencialmente en el Principio de Beneficencia, donde el médico decidía aisladamente, en la mayoría de los casos, la actitud terapéutica adecuada a cada paciente, "todo para el enfermo, pero sin el enfermo".

El concepto antiguo de Salud Mental y Salud Física, partiendo del concepto Enfermo (infirmus, es decir sin firmeza) no se adecua a lo que es la práctica médica actual. Ahora no es solo la intervención, sino también, la reflexión y el sentimiento de sus percepciones, no solo del aspecto general, sino también del particular.

Las empresas también han creado diferentes estrategias para conseguir un mayor conocimiento de la demanda de los clientes así como de los Índices de Satisfacción del Usuario Externo, tanto para su aplicación directa como para su utilización en programaciones operativas, las empresas utilizan en la actualidad con este fin, diferentes metodologías, por ejemplo: realización de Encuestas de Satisfacción (atención y trato adecuado, información clara y sencilla y trato dispensado; comprensión del mensaje; interés de resolución de los problemas; accesibilidad, comodidad; calidad de servicios que se prestan; entrevistas Directas o reuniones con sectores comprometidos, implementación de teléfonos de Atención al Cliente⁶).

También se ha visto que es importante la

Capacitación del Personal para el desarrollo de la Productividad y de la Calidad. Por ejemplo: el Instituto de Seguridad y Servicios Sociales para los trabajadores del Estado en México, vió que la actitud del personal es determinante para la consolidación de metas en Equipos de Trabajo; se planteó el incremento de la productividad y la eficiencia institucional para lo cual se implementó un programa de capacitación del personal en diversas materias, que incluía actualización laboral y motivaciones; el objetivo principal era potenciar los Valores Humanos, a fin de que las personas los incorporen como estilo de vida y mejoren su conducta familiar y en el trabajo, lo que incrementó la oferta y la demanda. La Relación Humana es un aspecto muy importante a tomar en cuenta ya que si es deficiente provoca el abatimiento de la productividad y la calidad de bienes y servicios de una empresa.

La afirmación de que "el trabajo es nuestro segundo hogar" es muy cierta, por tanto el fortalecer motivaciones internas, externas, personales y profesionales es muy importante. Las aptitudes y conocimientos del personal deben ser reconocidas y no ser causa de celo de los componentes de una institución y mas bien fomentarlas en beneficio del usuario interno y externo.

La evaluación periódica y metodológica de los avances tecnológicos también son importantes y tienen que ver con la satisfacción del usuario y el conocimiento de otros trabajos y la experiencia en el rubro así como compartirlos es muy importante y serán determinantes para el éxito, como también el ambiente de cordialidad y amistad que surja en los equipos, trabajar a gusto en lo que se hace es importante.

Las encuestas como medios de información han resultado positivas para la información y planificación. Los resultados de este trabajo, se basan precisamente en la realización de encuestas a los usuarios que acuden al consultorio externo

del Hospital Clínico Viedma de Cochabamba, tratando de obtener la percepción del usuario externo.

Enfoca a través de encuestas preguntas relacionadas sobre todo al aspecto humanizado de la Atención Médica, pero también a la percepción de la Profesionalidad del Médico. Existen sugerencias vertidas por los pacientes, las cuáles no se puede vaciar en este artículo de todo lo anotado por los pacientes, sin embargo se ha consignado lo más relevante.

MATERIAL Y MÉTODOS

Servicios

El estudio fue realizado en el Hospital Clínico Viedma; el periodo de estudio abarcó 6 meses, fueron elegidas áreas de intervención, tomando en cuenta la infraestructura y la demanda de servicios, sobre todo aquellos que tenían contacto directo con los usuarios. Los servicios y áreas que se tomaron en cuenta para este fin fueron los siguientes:

► *Servicios:*

- Admisión y estadística
- Telefonía
- Limpieza

► *Consultorios externos:*

- Neurología
- Medicina
- Cardiología
- Neumología
- Hematología
- Endocrinología
- Oncología
- Medicina Familiar
- Neurocirugía
- Otorrinolaringología
- Oftalmología
- Traumatología
- Odontología

► *Enfermería*

► *Laboratorio*

- *Trabajo Social*
- *Farmacia*
- *Radiología*
- *Fisioterapia*
- *Infraestructura*

Hojas de encuesta y llenado

En las hojas de encuesta para su formato se formularon preguntas simples de fácil respuesta, viendo principalmente los siguientes parámetros:

- ✓ Inicio de actividades diarias del personal de la institución de acuerdo a horario
- ✓ Tiempo de espera de los usuarios para ser atendidos
- ✓ El mensaje, la orientación y la comprensión del mismo
- ✓ El trato otorgado al usuario
- ✓ Prescripción médica y comprensión de la indicación de los medicamentos
- ✓ Falta o abandono del lugar de trabajo de parte del proveedor
- ✓ Percepción del usuario por la atención recibida
- ✓ Orientación y consejería
- ✓ Documentación que presenta el usuario para ser atendido
- ✓ Horario de atención
- ✓ Opiniones y sugerencias

Para las características y requisitos de elaboración del formato de la Hoja de Encuesta también se tomaron en cuenta las siguientes condiciones:

- ✓ Preguntas de selección múltiple
- ✓ Mensaje fácilmente comprensible
- ✓ Llenado de la hoja fácilmente realizable por el encuestador o el encuestado si así lo deseaba
- ✓ Las hojas sin identificación ni firma del usuario
- ✓ Las encuestas fueron llenadas en áreas de espera y después que el usuario fue atendido
- ✓ Si el usuario así lo deseaba, el encuestador no estaba presente al momento del llenado
- ✓ Tener un espacio para las sugerencias o críticas del usuario respecto a la atención u

otra observación que quiera agregar.

RESULTADOS

Se realizó un total de 1200 encuestas repartidas en los diferentes servicios.

Se pudo ver que solo el 37% estaba de acuerdo con el sistema de reparto de fichas actual en dos horarios y el 63% no lo estaba.

El 57% de los encuestados opina que la infraestructura de los consultorios externos es adecuada y el 43% deficiente. Un 85% que la limpieza de los ambientes es suficiente.

Respecto a los Servicios Médicos, los porcentajes alcanzados muestran que el inicio de atención de acuerdo al horario tiene una relación porcentual mayor al 80%, con un 100% alcanzado en los consultorios de Urología, Cirugía y; los consultorios de Medicina Interna, Otorrinolaringología y Traumatología demuestran menor porcentaje de cumplimiento. En general una vez iniciadas las actividades de consulta, el porcentaje de demora de atención es del 9%. Los consultorios de Cirugía, Traumatología, Medicina Interna y Medicina Familiar son los que tienen menor tiempo de espera y los consultorios de Medicina Interna (16.4%) Traumatología (25%) y Odontología son los que tienen mayor tiempo de espera en relación a los anteriores.

Respecto a la información que recibe el usuario los porcentajes alcanzados superan el 90% sobre todo en los consultorios de Medicina Familiar, Medicina Interna, Oftalmología, Cirugía, Traumatología y Odontología, y en estos consultorios, de acuerdo a la percepción del usuario, el mensaje es comprendido en porcentajes del 90%. En general en todos los servicios, respecto a este punto, se llega a un promedio mayor al 80%. De acuerdo a los Usuarios la Atención en los servicios médicos es excelente para un 55% de los encuestados y buena para un 37%. La percepción del trato recibido por el paciente tiene porcentajes similares a los anteriores, sin embargo en este punto hay que

indicar que Traumatología y Odontología son los que tienen una menor puntuación en relación a los demás. En general para más del 90% el trato recibido varía entre amable, cordial y bueno.

Las sugerencias y opiniones respecto a la atención en la unidad de admisión y estadística son las siguientes:

- ✓ La información es limitada
- ✓ Se debería señalar la hora de consulta cuando se da fichas
- ✓ Se debería habilitar mas ventanillas por ser un trabajo muy recargado para una sola persona, lo que genera malestar en el funcionario, para atender a los usuarios.
- ✓ La asignación de fichas debe ser por orden de llegada
- ✓ Revisar el horario de repartición de fichas
- ✓ Se debería repartir las fichas para todas las especialidades en la mañana, aunque tengan que ser vistas en la tarde
- ✓ La entrega de Historias Clínicas a los consultorios debe ser más ágil
- ✓ El personal que trabaja en esa unidad debe tener funciones asignadas, por que no se puedan hacer varias cosas a la vez
- ✓ El reparto de fichas debe ser más equitativo
- ✓ Dar consideración especial a los casos de Emergencia.

Otro aspecto que hay que tomar en cuenta, sobre el contacto del paciente con servicios médicos, es la atención al usuario por el servicio telefónico de la institución, el 70% de los encuestados manifestaron que realizaron llamadas telefónicas a la institución, un 30 % indicó que la atención fue amable y cordial, el 50% que era buena o regular y un 20% indicó que la atención fue apática y descortés. Respecto a la Orientación que reciben por parte de la telefonista el 50% indicó que la misma era suficiente y el resto que la información fue insuficiente o no satisfizo sus necesidades.

Las sugerencias respecto al servicio telefónico son las siguientes:

- ✓ Dar mejor información por teléfono
- ✓ Tener más amabilidad

- ✓ Los pacientes deberían tener una línea de acceso exclusiva
- ✓ En caso de urgencia, que exista la posibilidad de sacar ficha por teléfono
- ✓ Habilitar más líneas para evitar el congestionamiento
- ✓ Que haya más telefonistas
- ✓ La comunicación interna con otras líneas debe ser más ágil y con menor tiempo de espera

Limpieza

Existe satisfacción mayor al 80%, aunque la misma se debería realizar fuera de los horarios de atención y no utilizar aerosoles.

Infraestructura

Las sugerencias relacionadas con ésta son:

- ✓ Área de espera incómoda, por no contar con suficientes asientos para los usuarios; debería tener un espacio adecuado para los niños y las mujeres embarazadas.
- ✓ Ampliación de los pasillos especialmente en el área de fichaje y enfermería
- ✓ Los ambientes deberían tener calefacción y aire acondicionado
- ✓ Se debería habilitar más baños separados para varones y mujeres
- ✓ Colocación de basureros
- ✓ Colocar videos informativos en los pisos
- ✓ El área de fichaje debería habilitar más ventanillas. Con una sola ventanilla la comunicación es difícil
- ✓ Es necesaria la ampliación del área de espera y de fichaje
- ✓ Se debería velar primero por la comodidad de los pacientes
- ✓ Colocar música en el área de espera
- ✓ Se debería mejorar la imagen de la institución colocando cuadros y plantas
- ✓ Los trabajadores deberían tener uniforme e identificación al igual que las enfermeras y médicos

De acuerdo a las encuestas, el tiempo que el usuario debe esperar para ser atendido una vez

abierta la ventanilla es variable: un 40 % esperó menos de 45 minutos, otro 40%, entre 45 minutos y 1 hora y el restante 20% más de 1 hora.

El 60% recibió la información y orientación necesaria para su atención médica, el 40% opinó que no recibió información o la misma no fue clara.

Respecto al trato dispensado el 30% manifestó que el trato fué amable y cordial, el 40% que fue bueno o regular y el 30% apático y descortés.

Sugerencias y Observaciones para los Servicios Médicos:

- ✓ Definir si la atención a los pacientes es por ficha o por orden de llegada
- ✓ Las explicaciones deben ser más claras y menos técnicas
- ✓ En algunos consultorios mayor flexibilidad con la llegada del paciente
- ✓ Que algunas auxiliares de enfermería, realicen atención más amable
- ✓ El no entender algunas explicaciones no debería provocar reacciones negativas en los profesionales
- ✓ Eliminar preferencias
- ✓ En casos crónicos entregar medicamentos por mayor tiempo
- ✓ Se debería ampliar el horario de atención de algunos consultorios
- ✓ Se debe dar hora de atención para mayor disciplina y no tener problema con los rezagados o impuntuales
- ✓ Los consultorios deben ser más acogedores, por ejemplo tener calefacción

Sugerencias y Observaciones para el Servicio de Odontología:

- ✓ Adquirir nuevos equipos
- ✓ Mayor paciencia con los ancianos y niños
- ✓ Contratar más profesionales
- ✓ Tratamiento de conductos
- ✓ Material de mejor calidad
- ✓ Cita previa hasta terminar tratamiento
- ✓ Atender 12 fichas
- ✓ Que se puedan sacar fichas por teléfono



En el servicio de enfermería la percepción de los usuarios es la siguiente: para un 80% de los usuarios, el Ingreso de enfermería para la atención está de acuerdo al horario, aunque para un 11% existe demora en el inicio de la atención. El tiempo de espera para un 85% varía entre de 30 y 45 minutos (41.94% y 42.94% respectivamente). Un 54% opina que recibió trato cordial y amable y un 38.71% bueno, la sumatoria de ambos hace un total de 93%, Respecto a la orientación, un 55% la había recibido.

Las sugerencias para este servicio son las siguientes:

- ✓ Ampliación de los ambientes de enfermería y que sean más cómodos
- ✓ Atención a todos los pacientes en forma equitativa
- ✓ Mejorar las relaciones humanas
- ✓ Mayor puntualidad en su horario de trabajo
- ✓ Atención más personalizada
- ✓ Mayor cordialidad y conversación con los pacientes

Trabajo social tiene porcentajes elevados y que superan el 80% respecto al ingreso de acuerdo al horario, sin embargo el porcentaje de demora en el inicio de atención alcanza a un 10%. El 54% espera entre 10 y 15 minutos para ser atendido y un 45% espera entre 15 a 30 minutos. Para el 46% el trato es cordial y amable, el 96% recibió la información necesaria sobre el motivo de consulta. En Farmacia el 77% indicó haber recibido atención de acuerdo al horario y para un 13.46% hubo demora en la atención, el tiempo de espera para la atención es menor de 10 minutos en un 44% y más del 80% manifestaron que el trato fue entre amable, cordial y bueno el 18% no recibió la información. La atención fue excelente o buena.

Las sugerencias a estos servicios fueron:

- ✓ Que tengan el medicamento que solicita el médico tratante
- ✓ Que no se limiten solo a la entrega del medicamento
- ✓ Mayor explicación y contacto con el paciente
- ✓ Si cambian los medicamentos que expliquen las características del entregado.

Respecto al Laboratorio para el 95% el inicio de actividades fue puntual y la demora en la atención tiene un porcentaje de 1.56%, mas del 50% es atendido entre menos de 10 y 15 minutos y para el 30% el trato recibido fue amable cordial y bueno. El 77% recibe la información necesaria y el 78% comprende la orientación recibida. Las sugerencias realizadas respecto a este servicio fueron:

- ✓ Mayor tolerancia en el horario de recepción de muestras
- ✓ Ampliar el horario de entrega de muestras
- ✓ Tratar de aumentar los exámenes que se realizan en el laboratorio para no acudir a otros centros
- ✓ Tener hojas con la orientación necesaria para la toma y recolección de muestras, indicar los requisitos.

DISCUSIÓN Y COMENTARIOS

En el Hospital Clínico Viedma, los usuarios tienen la clara percepción de que el horario actual de la repartición de fichas y la existencia de una ventanilla poco adecuada para la comunicación con el usuario hace que la misma sea dificultosa y de por si inconveniente. Al haber una sola vía de comunicación, el flujo de pacientes es difícil al momento de la entrega de fichas de atención, además se tienen que sellar las hojas de interconsulta, y otros aspectos que se agravan en los días u horarios de mayor demanda. Sobre este punto debemos señalar que otro aspecto negativo es el hecho de que existen pacientes que no traen toda la documentación requerida para su atención (37%) o finalmente no asisten en forma puntual a la consulta o simplemente sacan su ficha médica y no van, perjudicando a otros pacientes que realmente necesitan la atención médica.

Una revisión del porcentaje de pacientes que acuden a consultorio externo mostró que el 20% asiste a otros centros de salud públicos o privados. Menos del 5% de pacientes que acuden a la consulta han solicitado cambio de médico para su

atención. Estos dos parámetros nos indican una aceptable satisfacción del usuario respecto a la atención recibida.

Los 10 a 15 minutos de espera entre pacientes se encuentran contemplados en la norma establecida por la OMS respecto al tiempo de atención que se debería ocupar por paciente. Aunque también se debería tener en cuenta que existen pacientes cuya atención demanda un menor tiempo tanto en especialidad como en odontología.

La encuesta también delimita áreas o sectores que influyen en la percepción del usuario, que de intervenir en ellas, seguramente los niveles de satisfacción aumentarían y lograrían mejor capacitación de usuarios y detección de patologías. Las siguientes son las áreas que en un futuro inmediato tendrían que trabajarse:

- ✓ Infraestructura y mejoramiento de los ambientes internos. Así como lo mencionan los usuarios (internos y externos) es urgente un predio más amplio, que tenga confort y comodidad
- ✓ Información al usuario y facilitación de la comunicación (línea del usuario)
- ✓ Técnicas de Comunicación y Relaciones Humanas
- ✓ Disminuir los tiempos de inicio de atención una vez ingresado al lugar de trabajo
- ✓ Mejora del sistema de distribución de consultas y áreas de trabajo en Admisión y Estadística
- ✓ Disminución de tiempos de espera
- ✓ Distribución de fichas
- ✓ Implementación de cita previa en especialidades
- ✓ Mayor información y educación a los usuarios con el objeto de obtener una atención más regular y efectiva
- ✓ Mejorar equipamiento técnico
- ✓ Conocimiento de los Derechos y Obligaciones de los usuarios Internos y Externos
- ✓ Implementación de consultorios con otras especialidades ejemplo: Geriatria
- ✓ Ampliación de profesionales en consultorios que superaron la capacidad instalada.

BIBLIOGRAFIA

1. Gutiérrez B. Endomarketing. Una herramienta estratégica en las empresas. Escuela de Administración y finanzas de la Universidad Panamericana. México. Finanzas UP MX 1999
2. Inda G. Los derechos de los ciudadanos: del derecho a la protección de la salud. La salud pública y el futuro del estado del bienestar. Informe de la Sociedad Española de Salud Pública y Administración Sanitaria SESPAS 385-400.1998
3. Oakley. Intervención de la comunidad en el desarrollo sanitario. Organización Mundial de Salud. Ginebra 1992.
4. Técnica de diálogos comunitarios (DCs) Proyecto OMS 96318. Distrito Noreste: Garita de Lima la Paz y distrito Urbano Santa Cruz - Bolivia
5. AITECO: Calidad Total. 1999
6. IBANCA: Atención al Cliente. Ibáñez Casada Argentina 1999

