

PERCEPCION DE LA CALIDAD DE ATENCION POR EL USUARIO DE CONSULTA EXTERNA DEL CENTRO DE SALUD VILLA CANDELARIA

Dra. Martha Morales Rivas - Medico Familiar del Policlínico No 32 Caja Nacional de Salud.
Dra. Carola F. Carvajal Garcés. - Residente II Medicina Familiar C.N.S.

RESUMEN

La calidad de atención en Salud es, una de las mayores preocupaciones de quienes tienen la responsabilidad de la prestación de los servicios de salud y una necesidad de quienes requieren de estos servicios.

Es un hecho que toda institución prestadora de servicios de salud debe evaluar con alguna regularidad la calidad de la atención. El presente estudio tiene como objetivo la evaluación de la percepción del usuario como medio de valoración del Centro de Salud Villa Candelaria desde la percepción de los usuarios.

Se aplicó un diseño transversal, descriptivo y cuantitativo. La muestra compuesta de 100 encuestados, de consulta externa entre Octubre - Noviembre y Diciembre 2007. Las dimensiones de análisis son la accesibilidad (tiempos de espera), estructura (comodidades), proceso (relaciones interpersonales) y resultado de la atención médica (satisfacción).

Tiempo de espera prolongado, que en el 95% de los casos supera los 30 minutos de tiempo estándar, 64% de los usuarios se quejaron de tiempos largos de espera. El 58% se quejaron de falta de comodidades. Maltrato en fichaje en un 51%, maltrato en enfermería en 30%. La calidad de la atención médica fue percibida como buena por el 90% de los encuestados. Satisfacción por el trato recibido en un 73% de los encuestados. Percepción de calidad de atención en un 68%. Las fortalezas encontradas fue la accesibilidad

(58%) costo (53%) calidad de atención de los médicos (47%).

Las dimensiones relacionadas con mala calidad fueron los prolongados tiempos de espera (64%), incomodidad (58%) maltrato en enfermería (30%) y fichaje (51%).

INTRODUCCION

El interés de nuestro estudio se genera por la creciente necesidad de conocer el nivel de satisfacción de los usuarios, en los servicios de atención de salud. Esta dimensión esta siendo cada vez más relevante para la formulación y evaluación de políticas sociales a escala mundial, y en particular, de políticas públicas de salud. En nuestro país, uno de los principales rectores de la política sectorial es la calidad de la atención en salud, como un derecho ciudadano en donde el eje central de la atención es la satisfacción de los usuarios.

El usuario es el personaje principal en los escenarios de la prestación de servicios, a quien se debe atender con calidad, oportunidad y eficiencia, para satisfacer sus expectativas; él es quien determina el nivel de excelencia de una organización.

La perspectiva del usuario es muy importante porque es más probable que los pacientes satisfechos cumplan con el tratamiento y continúen utilizando los servicios de salud. Es por ese motivo que con respecto a todas las demás dimensiones de calidad, la satisfacción del usuario afecta la salud y el bienestar de la sociedad.

MATERIAL Y METODOS OBJETIVO GENERAL

Evaluación de la percepción del usuario como medio de valoración del Centro de salud Villa Candelaria.

OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Establecer la satisfacción del servicio, en función al nivel de educación e ingresos percibidos.
- Determinar el grado de satisfacción del usuario, a través de las dimensiones de calidad (Accesibilidad, Estructura, Proceso, Resultado) desde la perspectiva del usuario.
- Identificar los factores asociados con la calidad de atención mediante la opinión que manifiesten los usuarios.
- Esclarecer las debilidades y fortalezas del servicio que otorga el personal de salud según las observaciones del usuario.

METODOLOGIA

Se realizó un estudio transversal, descriptivo, el enfoque para el análisis del estudio es de tipo cuantitativo. Se obtuvo información primaria por conducto de una encuesta dirigida a los usuarios de la consulta externa del Centro de Salud Villa Candelaria el trimestre Octubre, noviembre Diciembre 2007.

La ficha encuesta fue llenada por un total de 100 pacientes que cumplieron con los criterios de inclusión exigidos en el presente estudio. Donde el universo de estudio fue todo usuario externo que requirieron y obtuvieron la prestación de asistencia médica en consulta externa del Centro de Salud Villa Candelaria, en las especialidades de Ginecología, Pediatría, Medicina General.

La encuesta exploró mediante la percepción de los usuarios la clasificación propuesta por Donabedian.

- a) En cuanto a la accesibilidad, se valoro las

características organizacionales de los servicios, como los tiempos de espera, por ser el tiempo de espera una variable tan importante, se decidió tomar en cuenta el tiempo para obtener la ficha.

- b) Con relación a la estructura, se considero la comodidad, limpieza e higiene del centro.
- c) En cuanto al proceso, se valoro las acciones de revisión y diagnóstico, se exploraron la dimensión interpersonal, la información y la educación y comunicación proporcionadas al usuario.
- d) Para evaluar los resultados, se seleccionaron: La percepción general acerca de la calidad de la atención recibida, la satisfacción del usuario y la continuidad del uso. Para la etapa de tabulación, se utilizo el paquete SPSS versión 9.0 y FOX PRO.

RESULTADOS ACCESIBILIDAD**1.-TIEMPO DE ESPERA****1.1.-TIEMPO DE ESPERA EN FICHAJE**

Con respecto a la variable incluida por la autora acerca del tiempo utilizado para obtener una ficha, 41% de los usuarios encuestados, refirieron tiempos de espera de 0-15 minutos, 37% de 15-30 minutos, 12% de 30-45 minutos y 10% más de 45 minutos.

1.2 TIEMPO DE ESPERA EN ENFERMERIA.

El 46% de los usuarios esperaron entre 16-30 minutos, para que les tomen los signos vitales, de los cuales 32% (15 personas), se quejaron de prolongado el tiempo de espera. El 26% esperaron más de 30 minutos para ser atendidos. El 21% espero entre 11-15 minutos.

1.3 TIEMPO DE ESPERA PARA SER ATENDIDO POR EL MEDICO.

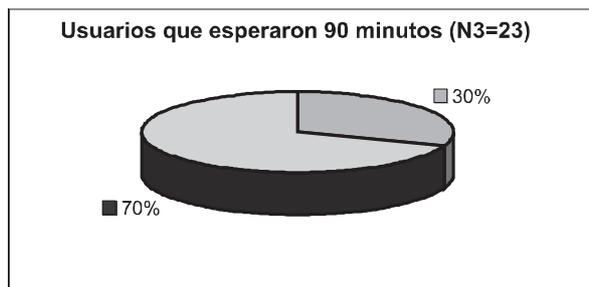
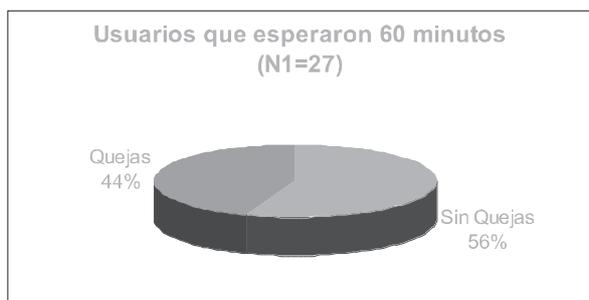
El tiempo de espera para ser atendido por el médico fue él más prolongado. El 44% de los encuestados esperó 1-2 horas; 68% de ellos (30 pacientes), se

quejaron de tiempos de espera muy largos. El 15 % esperó por 30 minutos; en tanto que el 32% restante esperó entre 15-30 minutos.

El 95% de los usuarios espera mas de lo recomendado para centros de salud de primer nivel urbano que es de 30 minutos. Del total de los encuestados solo 5% esperaron tiempo estándar.

1.4 USUARIOS CON TIEMPOS PROLONGADOS DE ESPERA QUE PRESENTARON QUEJA

Se puede observar que de los 27 usuarios que esperaron 60 minutos, 12(44%) se quejaron de tiempo de espera prolongado. El porcentaje de quejas se fue incrementando a medida que el tiempo de espera fue mayor; así los que esperaron 75 minutos, se quejaron el 71%, los que esperaron 90 minutos, se quejaron el 70%. Paradójicamente los que esperaron por mas tiempo, no se observo que su porcentaje de queja aumentara, aunque se mantuvo alto (67%). De los usuarios que se quejaron de tiempo de espera prolongado, 21 (33%) considera que no se les da atención de calidad.



2. PROCESO

2.1 ACTIVIDADES DE INFORMACION, EDUCACION Y COMUNICACION

El 53 % de los encuestados respondió que las enfermeras si tenían disposición a resolver sus dudas. El 47% restante no encontró disposición del personal de enfermería para resolver sus dudas; de estos últimos, 21(45%) usuarios están insatisfechos con la atención recibida.

Las recomendaciones proporcionada por las enfermeras, solo la percibe el 43% de los encuestados. El 57% de los usuarios no recibió recomendaciones de la enfermera, de los cuales, 18 (32%) están insatisfechos, por esta omisión.

2.2 RELACIONES INTERPERSONALES TRATO RECIBIDO

El mayor número de quejas, manifestada por el 51% de los encuestados, contesto que el maltrato por el personal que proporcionaba la ficha clínica; en segundo lugar por las enfermeras (30%). No se reportaron quejas acerca de maltrato de parte de los médicos.

2.3 CONTENIDO DE LA ATENCION

Las acciones de revisión y diagnóstico por parte del personal médico fueron determinantes en la percepción de buena calidad en los servicios. El 91% opina que si se pone atención a sus dolencias, al 95% se le hizo examen médico, al 89% se le explico lo que tenía, el 94% entendió las recomendaciones que el médico le explicó, el 97% entendió las explicaciones sobre el tratamiento. El 86% opinó que el médico tenía disposición a resolver sus dudas

3. LA ESTRUCTURA

Con respecto a la sala de espera, al 45% de los usuarios le pareció cómoda, al 43% le pareció regular, al 11% de los encuestados les pareció malo.

Contrariamente el 58% de los usuarios, se quejo de la incomodidad en sala de espera. En cuanto a la limpieza y orden del centro al 71% de las personas les pareció buena la limpieza; el 53% de los encuestados no consideran limpios los servicios sanitarios.

4. EL RESULTADO

4.1 LA SATISFACCION DEL USUARIO

El 73% de los usuarios expresaron su satisfacción con la calidad de atención, 27% no esta satisfecho.

4.2 FUNCIONARIOS LES BRINDAN SERVICIOS DE CALIDAD

El 68% considera que los funcionarios del centro muestran interés por brindarle servicios de calidad.



4.3 CAPACIDAD RESOLUTIVA

El 42% considera que el centro le ayuda en mucho en solucionar sus problemas de salud. El 47% considera que le ayuda poco y el 11% opino que nada.

4.4 CONTINUIDAD EN EL USO DE LOS SERVICIOS

Se pregunto si al sentirse enfermo los encuestados o sus familiares, acuden al centro el 66% contestaron afirmativamente

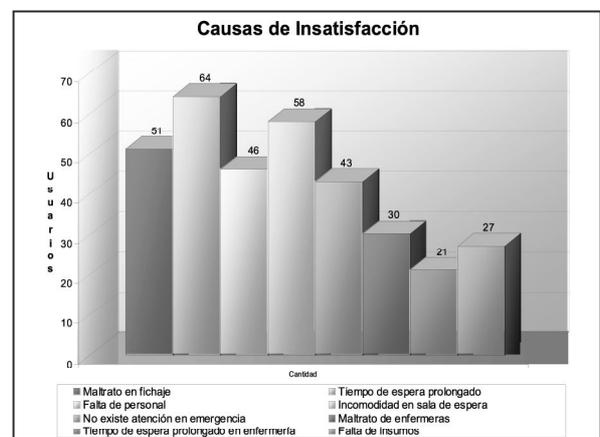
5. LAS FORTALEZAS Y DEBILIDADES DEL CENTRO

Según la opinión de los usuarios la accesibilidad geográfica al centro (58%), y el costo (53%) son los mayores atributos con el que cuenta el servicio de Villa Candelaria. Solo el 47% reconocen la calidad de atención de los médicos.

El tiempo de espera prolongado, fue la principal queja de los usuarios encuestados (64%), la incomodidad la sala de espera (58%) maltrato en fichaje (51%).

Factores asociados con la calidad de atención

Los factores asociados con la calidad de son: Tiempo de espera, relaciones interpersonales, comodidades brindadas, accesibilidad geográfica, y accesibilidad económica.



CONCLUSIONES

- 1.- La percepción de la calidad de la atención ofrecida en el servicio de consulta externa del Centro de Salud de Villa Candelaria es buena.
- 2.- El tiempo que deben aguardar para ser atendidos por el médico sobrepasa con mucho, el tiempo requerido para servicio de primer nivel urbano que es de 30 minutos. El tiempo de espera refleja la eficiencia y organización del sistema.
- 3.- En la dimensión de accesibilidad organizacional; los pacientes están satisfechos con la atención brindada.
- 4.- La percepción de los usuarios sobre la falta de comodidad brindada por el centro, esta relacionada con atención de mala calidad.
- 5.- Los usuarios están satisfechos con el trato recibido del personal médico.
- 6.- El 68% considera que los funcionarios muestran interés por brindarle un servicio de calidad.
- 7.- El 73% están satisfechos con el trato recibido.
- 8.- La percepción de la calidad de la atención esta relacionada con los tiempos de espera, las comodidades, las relaciones interpersonales, la accesibilidad y el costo.
- 9.- Las fortalezas más importantes: la accesibilidad geográfica, accesibilidad económica, calidad de atención brindada por los médicos.
- 10.- Las debilidades encontradas son: prolongados tiempos de espera, incomodidad de la sala de espera, maltrato en enfermería y fichaje, falta de personal.

RECOMENDACIONES

- 1ra.- Se debe diseñar un programa de mejoramiento continuo de la calidad que conduzca a la optimización de procesos para reducir el tiempo de espera.
- 2da.- Destinar en lo posible mayores recursos a la infraestructura, para mejorar las comodidades a los usuarios.

- 3ra.- Mejorar la limpieza, ventilación e iluminación en los ambientes del servicio de emergencia.
- 4ta.- Mejorar la higiene y limpieza del centro, priorizar recursos para el arreglo de los servicios higiénicos en mal estado.
- 5ta.- Realizar actividades de educación continua en aspectos de relaciones humanas, dirigidas al personal técnico - administrativo (admisión/caja, farmacia) Mejorar las relaciones interpersonales con los usuarios.
- 6ta.- Es importante incluir procesos de medición de la satisfacción del usuario; como encuestas de satisfacción, buzones de quejas, organización de comités de usuarios, los cuales permiten conocer las percepciones buenas o malas de calidad respecto a los servicios recibidos.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- 1.- A. González Dagnino et al, Calidad total en atención primaria en salud, Madrid España, ed ISBN 1,994 pag, 153.
- 2.- Center for human services. Garantía de la calidad. 2,000. Pág. 39.
- 3.- Gerson, Richard. Como medir la satisfacción del cliente: mantengan la lealtad para siempre. 1993 Estados Unidos de América , ISBN, Pág., 110.
- 4.- ICAS, Rojas Zil, Manual para funcionarios de salud del nivel primario. 2,000 (Icas .net)
- 5.- Donabedian A. Defining and measuring the quality of health care. En: Winzel RP. Assessing quality health care. Perspective for clinicians. Baltimore, USA: Williams and Wilkins; 1992. P 41-64.
- 6.- Malgón-Londoño, Galan Morera, Pontón Laverde, Garantía de Calidad en Salud Bogotá Colombia ed MEDICA INTERNACIONAL LTDA, 1,999 pag,596.