

216



UNIVERSIDAD MAYOR DE SAN SIMON
FACULTAD DE MEDICINA

✓ MED
Tesis
G753c
2003

ESCUELA DE GRADUADOS Y EDUCACION CONTINUA
CAJA NACIONAL DE SALUD POL-32

**CALIDAD DE ATENCIÓN
PERCIBIDA Y SÍNDROME
DE DESGASTE LABORAL**

AUTOR : Dra. Lizeth Grandi Medina
RESIDENTE III Año
TUTOR : Dr. Henry Solis Fuentes
JEFE DE ENSEÑANZA

U^o B^o

Dr. Henry Solis Fuentes
JEFE DE ENSEÑANZA
MEDICINA FAMILIAR - CNS/UMSS

0.26-02-03

Cochabamba, Febrero 2003

CALIDAD DE ATENCIÓN INDICE DE SATISFACCIÓN Y SÍNDROME DE DESGASTE LABORAL

Página

I INTRODUCCION	1
II OBJETIVOS	2
III MARCO TEORICO	3
IV JUSTIFICATIVO	16
V PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	16
VI HIPOTESIS	17
VII DISEÑO METODOLOGICO	17
VIII PALABRAS CLAVE	19
IX RESULTADOS	21
X CONCLUSIONES	24
XI RECOMENDACIONES	26

Es usual que cuando alguien del sistema sanitario habla de calidad se refiera a la calidad del componente técnico de la atención. La calidad técnica es imprescindible. Pero no es suficiente, debe satisfacer a los pacientes, a la población y a las finanzas, además a los profesionales que lo prestan. La atención de la Calidad de Atención de muchos factores, principalmente relacionada con el entorno de trabajo, a su vez este servicio ofrece otros factores psicosociales en el ámbito de la salud. En este estudio se analizará la percepción de la calidad de atención de los usuarios del servicio de consulta externa del Policlínico 32 de la CDMX y su relación con el Síndrome de desgaste laboral o *Burnout* en los profesionales en salud de esta institución, además de su relación con el grado de satisfacción del propio usuario del servicio. Se aplicaron el cuestionario de Maslach *Burnout Inventory*, el cuestionario de *SERVQUAL* de Parasuraman y la *Escala de Reajuste Social* de Holmes y Rahe.

CALIDAD DE ATENCIÓN PERCIBIDA Y SINDROME DE DESGASTE LABORAL

I.- INTRODUCCIÓN:

II. OBJETIVOS:

El nuevo modelo de atención primaria se ha caracterizado por tener un carácter de servicio público, universal, equitativo, accesible y gratuito en el momento del uso.

La calidad asistencial ha mejorado en los centros de salud en comparación con el modelo tradicional. Así, el uso habitual de la historia clínica, la descarga de la consulta de tareas burocráticas, la incorporación de la valoración psicosocial en la anamnesis, la mejora de las derivaciones al segundo nivel, el aumento del tiempo medio de consulta, el trabajo por programas de salud, la atención no solo a demanda sino también programada, la incorporación de protocolos de enfermedades crónicas y de seguimiento a la salud maternoinfantil,

la preocupación por la orientación familiar, el considerar a las personas y sus problemas de salud de forma integral, la formación continuada o el cambio de roles en los profesionales son algunas constataciones de ello.

Entre los indicadores de la mejora de la calidad asistencial se encuentra la satisfacción de los usuarios en la atención que reciben. Las variables asociadas

con más fuerza a la satisfacción de los usuarios de los centros de salud están relacionadas con los médicos o son variables de tipo organizativo. Por tanto existen aspectos susceptibles de mejora desde los servicios sanitarios, para incrementar la satisfacción de las personas que acceden a ellos.

II OBJETIVOS:

1. GENERAL:

Determinar la calidad de atención percibida por los pacientes, el grado de estrés de estos y su relación con el Síndrome de desgaste Laboral del personal médico en consulta externa de la C.N.S, usando el cuestionario SERVQUAL, la Escala de Reajuste Social de Holmes y el Cuestionario de Maslach Burnout Inventory.

2. ESPECIFICOS:

- * Conocer la edad, sexo mas frecuente entre los pacientes encuestados.
- * Relacionar el grado de estrés y el número de consultas mensuales en pacientes de consulta externa.
- * Relacionar la Calidad percibida por los pacientes encuestados y el tiempo de desempeño profesional de los médicos de consulta externa.

- * Relacionar la Calidad de atención percibida por los pacientes y el Síndrome de Desgaste Laboral en el personal médico encuestado.
- * Relacionar la calidad de atención percibida por los pacientes de consulta externa y el tiempo de afiliación de estos a la CNS.
- * Relacionar el Síndrome de desgaste Laboral y el tiempo de desempeño profesional en médicos de consulta externa del Pol. 32.
- * Relacionar la calidad de Atención percibida y el estrés en los pacientes de consulta externa de la CNS.

III MARCO TEORICO:

Existe una preocupación creciente por introducir mejoras en los servicios de salud en cada una de sus diferentes facetas. En el campo de la gestión se ha buscado la eficiencia aplicando la lógica del mercado y utilizando profesionales y técnicas del ámbito empresarial. En el plano asistencial, está perdiendo peso la voz de los "expertos" y ganan protagonismo los trabajos de investigación y los datos objetivos. Surge el movimiento de la medicina basada en la evidencia, que persigue la erradicación de las prácticas que no reportan un beneficio claro para el paciente y, en cambio, desea favorecer que se apliquen correctamente las actuaciones de eficacia probada. Así, nos encontramos dentro de un sistema sanitario que cada día está más preocupado por sus resultados y por cuánto cuesta conseguirlos.