



UNIVERSIDAD MAYOR DE SAN SIMÓN
FACULTAD DE MEDICINA
ESCUELA DE GRADUADOS Y EDUCACIÓN CONTINUA
CENTRO PARA EL DESARROLLO DE LA GERENCIA SOCIAL – CEGES



“CALIDAD DE ATENCIÓN EN EL CENTRO DE SALUD VILLA RIVERO”

**Monografía Presentada para Optar al Título de
Diplomado Superior en “Gerencia Hospitalaria”**

Dr. Jorge Santa Cruz Bermúdez

Dra. Mary Gaby Parada López

COCHABAMBA – BOLIVIA
2005

ÍNDICE

1. INTRODUCCIÓN	2
2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	3
3. OBJETIVO GENERAL	3
4. OBJETIVOS ESPECÍFICOS	3
5. MARCO TEÓRICO	4
5.1 ¿Qué es calidad?	4
5.2 ¿Qué es calidad en los servicios de salud?	5
5.3 Modelos de calidad de servicios de salud	8
5.4 La calidad en salud desde la perspectiva del cliente	10
5.5 Elemento de la calidad de servicio	12
5.6 Componentes de la calidad	13
5.7 ¿Qué es satisfacción del cliente de servicios de salud?	13
5.8 Métodos para medición de la calidad desde la perspectiva del usuario	18
6. Diseño Del Método De Investigación	21
6.1 Tipo De Estudio	21
6.2 Universo	21
6.3 Muestra	21
6.4 Criterios de selección de la muestra	21
6.5 Obtención de la muestra	22
6.6 Marco Muestral	22
6.7 Variable	22
7. RECOLECCIÓN DE DATOS	23
8. RESULTADOS	25
9. CONCLUSIONES	27
10. RECOMENDACIONES	29
11. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	30
12. ANEXOS	32

Lo que sucede a diario en nuestras instituciones de salud: hay un sujeto (paciente) que viene a nosotros esperando algo; evaluando si lo que esperaba es lo que obtiene o no y eso constituye la medida de la satisfacción que siente.

Palabras claves: Paciente- atención - calidad- salud

I. INTRODUCCIÓN

RESUMEN

Título: Calidad de Atención en el Centro de Salud Villa Rivero

Autores: - Dr. Jorge Santa Cruz Bermúdez.

- Dra. Mary Gaby Parada López.

Año: 2005

Tenemos como objetivo, determinar los factores institucionales y del personal que intervienen en la oferta de servicios del Centro de Salud Villa Rivero.

El tipo de estudio de la investigación es descriptivo y transversal.

Para ello realizamos encuesta a un universo de pacientes durante los meses de agosto, septiembre y octubre 2005. La muestra es aleatoria simple tomando en cuenta el promedio de pacientes atendidos en consulta externa durante los últimos tres meses en el establecimiento de salud, de este promedio se tomo el 10% llegando a encuestar a 26 pacientes.

Esta metodología para la medición de la calidad desde la perspectiva del usuario nos demuestra que la satisfacción del cliente es un indicador importante de la calidad de los servicios de salud; en la que la mayoría de los clientes afirman estar satisfechos independientemente de la calidad real.

Lo que sucede a diario en nuestras instituciones de salud: hay un sujeto (paciente) que viene a nosotros esperando algo; evaluando si lo que esperaba es lo que obtiene o no y eso constituye la medida de la satisfacción que siente.

Palabras claves: Paciente- atención – calidad- salud

1. INTRODUCCIÓN DEL PROBLEMA

La calidad de atención en los servicios de salud es un problema que actualmente afecta a nuestro país.

El año 2002, el Ministro de Salud y Deportes en el contexto de implementación de reforma sectorial establece el SUMI (Seguro Universal Materno Infantil) destinado a otorgar a la población boliviana, un conjunto de prestaciones de Salud de Calidad, de alto impacto, bajo costo, priorizando a la mujer gestante y al recién nacido; lo que sin duda permitió entre otros logros reducir la morbilidad, mortalidad materna y neonatal.

El mismo proceso de reforma con la descentralización y la implementación de las nuevas formas de financiamiento como el SUMI; ha puesto en evidencia la necesidad de fortalecer la función rectora. El Ministerio de Salud (Centro de Salud Villa Rivero) requiere ser fortalecido en su capacidad de gestión de calidad en el marco de los derechos humanos con su principio fundacional de no discriminación y su afirmación de la dignidad y el valor inherentes a cada ser humano.

En este contexto y dentro del principio de eficiencia y calidad realizamos el presente trabajo titulado "LA CALIDAD DE ATENCIÓN EN EL SERVICIO DE SALUD VILLA RIVERO".

La satisfacción del usuario de servicios de salud se constituye en un indicador de excelencia de la calidad de los servicios de salud; por lo tanto al adoptar un enfoque de calidad centrado en el cliente en los establecimientos de salud debe requerir un cambio de actitud por los prestadores de servicios y demás miembros del personal de salud. Al orientarse hacia el cliente se reconoce que las inquietudes y preferencias del cliente también son válidas e importantes.

- > Determinar el tiempo de duración de la consulta.
- > Determinar si la persona que atendió en consulta, le explicó en forma clara y sencilla sobre su diagnóstico y su tratamiento.
- > Determinar si el paciente tuvo la oportunidad de hacer preguntas.

2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

¿Qué factores institucionales y del personal de salud intervienen en la oferta de servicios con calidad en salud dentro el Centro de Salud Villa Rivero?

3. OBJETIVO GENERAL

- Determinar los factores institucionales y del personal que intervienen en la oferta de servicios del Centro de Salud Villa Rivero.

4. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Identificar las habilidades técnicas y personales que se desarrollan en el Centro de Salud Villa Rivero para una atención de calidad.
- Reconocer la importancia de los derechos del usuario, la elección informada y el consentimiento informado.
- Reconocer la importancia de la comunicación sus barreras y brechas.
- Reconocer la importancia del manejo de técnicas de empatía en la atención al cliente.
- Determinar si el establecimiento de salud tiene la infraestructura necesaria para atender a los pacientes.
- Identificar la accesibilidad al establecimiento de salud.
- Identificar equipamiento e instrumental médico suficiente o insuficiente.
- Identificar número de recursos humanos con los que cuenta el Centro de Salud Villa Rivero.
- Determinar el tipo de trato que brinda el personal del Centro de Salud Villa Rivero a los pacientes.
- Determinar el nivel de resolución que brinda el Centro de Salud Villa Rivero.
- Determinar si las personas que le atendieron le explicaron en su propio idioma.
- Determinar si los pacientes confían en el Servicio de Salud.
- Determinar si el horario de atención es conveniente para los pacientes.
- Determinar el tiempo de duración de la consulta.
- Determinar si la persona que atendió en consulta, le explicó en forma clara y sencilla sobre su diagnóstico y su tratamiento.
- Determinar si el paciente tuvo la oportunidad de hacer preguntas.