

RESUMEN

Al presente el tema de la calidad de atención en las Instituciones de Salud está siendo muy cuestionado, razón por la que gran mayoría de prestadores de éstos servicios se han preocupado en la mejora de calidad implementando una serie de programas tendientes a satisfacer al cliente, los que posteriormente serán evaluados con objeto de analizar el cumplimiento de lo proyectado.

INDICE

El presente trabajo de investigación sobre el Proceso de Consulta Externa Pediátrica en PROSALUD S.A.S. ha permitido conocer aspectos que tienen impacto en la calidad de atención de los usuarios que asisten a este Centro.

Resumen

Introducción

Pág. 1

Planteamiento del Problema

Pág. 2

Justificación

Pág. 2

Objetivos General

Pág. 3

Objetivos Específicos

Pág. 3

Marco Teórico

Pág. 5

Antecedentes Institucionales

Pág. 5

Diseño Metodológico

Pág. 22

Resultados

Pág. 24

Conclusiones

Pág. 33

Proyecto de Mejora

Pág. 37

Anexos

Bibliografía

El presente estudio ha permitido evidenciar que las calificaciones de atención en enfermería son buenas, las de consulta médica son óptimas, en cambio las calificaciones para los subprocesos de admisión y farmacia son regulares.

En cuanto a la satisfacción de los usuarios que acuden a Prosalud, observamos que el mayor porcentaje de ellos están satisfechos con los servicios que se les brindan.

Finalmente se observó que la accesibilidad al Centro no es un problema para los clientes de la Institución.

DIAGNOSTICO SITUACIONAL DE LA CALIDAD DE ATENCION EN EL PROCESO DE CONSULTA EXTERNA DEL SERVICIO DE PEDIATRIA DE PROSALUD-COCHABAMBA

I.- INTRODUCCION.-

PROSALUD, Asociación sin fines de lucro con 17 años de existencia, surgió como respuesta alternativa a la crisis de atención de los servicios públicos de salud del país. Actualmente es reconocida por su liderazgo en la prestación de servicios de salud de alta calidad a bajo costo, brindados a través de su red de 30 Centros de Salud ubicados estratégicamente en seis de los nueve Departamentos de Bolivia.

Los nuevos tiempos de este recién iniciado siglo, han traído nuevas condiciones e interesantes desafíos, una nueva manera de competir, donde únicamente sobrevivirán las organizaciones que dominen primero esas nuevas normas y superen todas las barreras de las organizaciones hasta ahora tradicionales, de modo que se deberá buscar la excelencia en la atención del paciente que es el principal actor en este campo.

El logro de la calidad de atención es un imperativo prioritario en la gestión de salud y el resultado se mide a través de la satisfacción del usuario y de la población.

Como elementos importantes en el proceso de atención, se consideran aspectos tales como: la oportunidad, accesibilidad a los servicios médicos, el tiempo que el usuario debe aguardar en la sala de espera hasta recibir una atención adecuada, con principios de ética, equidad, amabilidad, en ambientes confortables, agradables y con trato personalizado.

Para la satisfacción del cliente, la atención debe ser oportuna, lo que implica que éste no debe permanecer mucho tiempo en espera, aspecto crucial en algunos centros con alta demanda.

Lo último ha permitido que nos propongamos investigar el tiempo de espera de pacientes pediátricos y la satisfacción de los mismos, en la atención de consulta externa en Prosalud.

II.- PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.-

-¿Cual será el impacto que tienen: los tiempos de espera, la infraestructura, la accesibilidad y los subprocesos de apoyo en la percepción de calidad de atención de la Consulta Externa Pediátrica en Prosalud?

-¿De que manera inciden estos factores en el grado de satisfacción de los usuarios?

III.- JUSTIFICACION.-

El tema de la calidad de atención en los establecimientos de salud, es de actualidad y preocupante para los responsables de prestar éstos servicios a la población siendo al mismo tiempo una necesidad sentida por quienes acuden a ella.

IV.- OBJETIVOS GENERALES.-

Considerándose como calidad en salud, la satisfacción del usuario por los servicios recibidos, los que se evalúan a través de encuestas de opinión.

En los últimos años una gran parte de los países se han planteado programas de mejora en la calidad de atención, la que es evaluada en forma continua con el fin de garantizar una adecuada atención, conforme a las exigencias de los usuarios. Ahora bien, ésta evaluación de la calidad de atención en los Servicios de Salud es un tanto compleja, dada la diversidad de actores en el sistema.

V.- OBJETIVOS ESPECIFICOS

Entre los factores que determinan una adecuada atención al cliente están: el tiempo de espera que transcurre desde la llegada del paciente al centro médico hasta que es atendido y finalmente lo abandona con su prescripción médica, la accesibilidad, la infraestructura del centro médico y los subprocesos de la consulta pediátrica.

Se han tomado estos factores porque pueden ser evaluados por la percepción del usuario no tomándose en cuenta la evaluación de consulta médica, ya que esta requiere de otros elementos, como: el estado subjetivo del cliente, del médico, la carga horaria, insumos, apoyo diagnóstico, etc.

Lo anteriormente dicho justifica nuestra investigación, al margen de considerar otros aspectos que hacen a la satisfacción del paciente, de modo que al final del estudio tengamos una pauta que refleje el comportamiento del personal médico, paramédico y administrativo en cuanto a la calidad de atención, el tiempo de espera y la percepción que tiene el cliente con relación a este tema, además de la calidad de todo el proceso.

De acuerdo a los resultados del diagnóstico situacional se propondrá la implementación de ajustes o cambios si así lo demuestran los hallazgos, e intentar mejoras o acciones correctivas para llegar a una calidad de atención en todos los servicios y de esta manera satisfacer al cliente.

IV.- OBJETIVOS GENERALES.-

1.- Describir el grado de satisfacción de los usuarios de la consulta externa pediátrica en Prosalud Cochabamba, con relación al tiempo de espera, la accesibilidad, infraestructura y los subprocesos de apoyo en la consulta médica pediátrica.

2.- Proponer un modelo de mejoramiento de la calidad de atención de consulta externa pediátrica en Prosalud.

V.- OBJETIVOS ESPECIFICOS

1.- Determinar el tiempo de espera en cada uno de los sub procesos de consulta externa pediátrica y relacionarlos con el grado de satisfacción de los usuarios.

OBJETIVOS ESPECIFICOS	VARIABLES	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	INSTRUMENTACION
Determinar el tiempo de espera en cada uno de los subprocesos de consulta externa pediátrica.	Tiempo de Espera.	Medición de la duración en minutos de cada subproceso de consulta.	< 60 minutos OPTIMO. 60 - 74 " BUENO. 75 - 89 " REGULAR > 90 " MALO.	Plantilla de seguimiento: Gráficos 1 y 2
Analizar el grado de satisfacción del usuario con relación al proceso de consulta externa pediátrica.	Grado de Satisfacción.	Logro o cumplimiento de las expectativas con las que acude el usuario a solicitar y recibir atención	EXCELENTE. BUENO. REGULAR. MALO	Questionario N° 3 Tabla 1
Evaluar la percepción del usuario con relación a la atención en los subprocesos de consulta externa pediátrica.	Percepción.	Sensación interior, impresión material hecha en nuestros sentidos por alguna cosa exterior.	TOTALM. SATISFECHA PARCIAL. SATISFECHA INSATISFECHA NO RESPONDE.	Questionario N° 1 Gráficos 7, 12, 19, 24
Describir la percepción del usuario con relación a la infraestructura, señalización	Equipamiento Confort	Percepción del usuario de bienestar material	CONFORTABLE POCO CONFORTABLE NO CONFORTABLE	Questionario N° 4. Gráficos 3 al 6, 8 al 11, 13 al 18, 20 al 23
Identificar factores geográficos que inciden en la accesibilidad a la consulta externa pediátrica.	Situación Geográfica.	Distancia entre PROSALUD y el domicilio de paciente	Menos de 1 cuadra. De 1 a 2 cuadras. De 3 a 5 cuadras. De 6 a 10 cuadras. Más de 10 cuadras.	Questionario N° 2 Gráfico 25
Identificar factores económicos que inciden en la accesibilidad a consulta externa pediátrica.	Factor Económico	Percepción del usuario en cuanto al costo de la atención	ACCESIBLE POCO ACCESIBLE INACCESIBLE	Questionario N° 2 Gráfico 26