



Universidad Mayor de San Simón  
Facultad de Medicina  
Escuela de Graduados y Educación Continua  
Centro para el Desarrollo de la Gerencia Social - CEDEGES



ESPECIALIDAD EN:

GESTION DE CALIDAD Y AUDITORIA MÉDICA

SATISFACCIÓN DE LOS USUARIO EN UN ESTABLECIMIENTO DE  
SALUD DEL AREA RURAL: CASO CENTRO DE SALUD  
FRANCISCO PALAU COMUNIDAD ENTRE RIOS PROVINCIA  
CARRASCO TROPICAL COCHABAMBA - BOLIVIA 2.004

Trabajo de grado para optar el  
Titulo de ESPECIALISTA EN  
GESTION DE CALIDAD Y  
AUDITORIA MÉDICA

DR. ADOLFO VENTURA FLORES  
DR. MIGUEL A. VILLARROEL CANEDO

COCHABAMBA, FEBRERO DE 2.005

## TABLA DE CONTENIDO

1.- INTRODUCCIÓN.....	4
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....	6
JUSTIFICACION.- .....	6
2.- OBJETIVOS.....	8
OBJETIVO GENERAL:.....	8
OBJETIVOS ESPECIFICOS.....	8
3.- MARCO TEORICO.....	9
CONTEXTUALIZACION. AREA DE SALUD ENTRE RIOS.....	9
LA CALIDAD EN LOS SERVICIOS DE SALUD .....	11
QUE ES CALIDAD.- .....	12
¿QUÉ ES CALIDAD EN SALUD? .....	13
¿POR QUÉ ES IMPORTANTE LA CALIDAD EN SALUD? .....	13
¿A QUIÉN BENEFICIA LA CALIDAD?.....	15
¿QUIÉNES DEBERÍAN ESTAR COMPROMETIDOS? .....	15
¿ES CALIDAD ALGO NUEVO? .....	15
SATISFACCIÓN DEL CLIENTE .....	16
"UN CLIENTE ES EL VISITANTE MÁS IMPORTANTE DE NUESTRO ESTABLECIMIENTO". .....	16
MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD EN LOS SERVICIOS DE SALUD .....	17
DIMENSIONES DE CALIDAD .....	20
ACCESO A LOS SERVICIOS.....	20
CALIDAD VISTA DESDE DIFERENTES PERSPECTIVAS.....	20
EL CLIENTE.....	21
EL PROFESIONAL DE SALUD.....	21
EL GERENTE / ADMINISTRADOR DE SALUD.....	21
DIMENSIONES DE LOS SISTEMAS DE SALUD.....	22
MEDIDAS DE ESTRUCTURA.....	22
MEDIDAS DE PROCESO.....	23
MEDIDAS DE RESULTADO.....	23
¿QUÉ ES GARANTÍA DE CALIDAD? .....	25
EL CICLO DE GARANTÍA DE CALIDAD .....	26
PLANEAR LA GARANTÍA DE CALIDAD .....	26
FIJACIÓN Y REVISIÓN DE ESTÁNDARES Y GUÍAS .....	26
MONITOREAR LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS .....	26
IDENTIFICAR Y PRIORIZAR QUE PUEDE MEJORARSE .....	27
DEFINIR EL PROBLEMA .....	27
IDENTIFICAR QUIENES TRABAJARÁN EN EL PROBLEMA.....	27
ANALIZAR Y ESTUDIAR EL PROBLEMA .....	27
SUGERIR SOLUCIONES .....	27
DECIDIR E IMPLEMENTAR SOLUCIONES .....	27
VER COMO ESTÁ CAMBIANDO LA SITUACIÓN INICIAL.....	27
¿POR QUÉ MEDIR LA CALIDAD DESDE LA PERSPECTIVA DEL CLIENTE? .....	28
"DEBO MEDIR LA CALIDAD EN FORMA REALISTA Y LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE" .....	28

TEORÍA JERÁRQUICA DE NECESIDADES.....	29
4.- DISEÑO METODOLÓGICO.....	31
ENFOQUE DE INVESTIGACION.....	31
TIPO DE INVESTIGACIÓN.....	31
SUJETOS DE INFORMACION.....	31
POBLACIÓN O UNIVERSO.....	31
MUESTRA.....	31
MUESTREO.....	32
TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN.....	32
DESCRIPCION DEL INSTRUMENTO.....	33
PROCESAMIENTO DE LA INFORMACION.....	34
5.- RESULTADOS.....	35
6.- CONCLUSIONES.....	37
7.- RECOMENDACIONES.....	39
8.- REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	40
9.- ANEXOS.....	42
ANEXO I.....	42
CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES.....	42
ANEXO II.....	43
INSTRUMENTO DE RECOLECCION DE LA INFORMACION.....	43
ANEXO III.....	47
CUADROS DE RESULTADOS.....	47

desarrolladas por los servicios de salud, para que estas actividades sean aceptadas por la población y se logren los objetivos planteados, la calidad de atención que se brinda a los usuarios es crucial.

En nuestro país la mayor parte de los establecimientos de salud públicos son poco accesibles por la existencia de barreras: económicas, geográficas, psicológicas, culturales, funcionales, y administrativas. Esto trae como consecuencia una subutilización de los servicios que se refleja en coberturas y tasas de utilización bajas.

Frente a esta situación el gobierno nacional ha tratado de eliminar algunas barreras que limitan la accesibilidad, sobre todo la barrera económica; para lo cual ha implementado seguros nacionales gratuitos para grupos alto riesgo.

En la actualidad pese a la atención gratuita a grupos de alto riesgo, aun se pueden observar coberturas bajas y barreras que limitan el acceso a los establecimientos de salud sobre todo en servicios del área rural donde los indicadores de salud reflejan una situación dramática.

# SATISFACCIÓN DE LOS USUARIO EN UN ESTABLECIMIENTO DE SALUD DEL AREA RURAL: CASO CENTRO DE SALUD FRANCISCO PALAU COMUNIDAD ENTRE RIOS PROVINCIA CARRASCO TROPICAL COCHABAMBA - BOLIVIA 2.004

## 1.- INTRODUCCIÓN.

La satisfacción del usuario es uno de los componentes fundamentales de la nueva política de calidad en los diferentes servicios, en este caso salud. Como inicio del proceso, es imprescindible realizar un diagnóstico de base sobre las percepciones, requerimientos, factores de satisfacción e insatisfacción de los usuarios, con la finalidad de proponer cambios y modificaciones en el sistema de prestaciones en salud, que mas se adecuen a los requerimientos del usuario.

Son determinantes del estado de salud-enfermedad de una población las actividades desarrolladas por los servicios de salud, para que estas actividades sean aceptadas por la población y se logren los objetivos planteados, la calidad de atención que se brinda a los usuarios es crucial.

En nuestro país la mayor parte de los establecimientos de salud públicos son poco accesibles por la existencia de barreras: económicas, geográficas, psicológicas, culturales, funcionales, y administrativas. Esto trae como consecuencia una subutilización de los servicios que se refleja en coberturas y tasas de utilización bajas.

Frente a esta situación el gobierno nacional ha tratado de eliminar algunas barreras que limitan la accesibilidad, sobre todo la barrera económica; para lo cual ha implementado seguros nacionales gratuitos para grupos alto riesgo.

En la actualidad pese a la atención gratuita a grupos de alto riesgo, aun se pueden observar coberturas bajas y barreras que limitan al acceso a los establecimientos de salud sobre todo en servicios del área rural donde los indicadores de salud reflejan una situación dramática.

La región tropical del departamento de Cochabamba es una de las más afectadas por problemas de salud derivados de las condiciones climáticas, sociales y económicas; las cuales reflejan indicadores de salud comparables con las zonas más pobres del país. En esta región luego de la implementación de la ley de participación popular se ha incrementado el número de establecimientos de salud, sobre todo públicos, pero, estos son poco utilizados (inaccesibles) por la población pese a que los problemas de salud son muy frecuentes. Llama la atención que precisamente donde los problemas de salud son frecuentes los establecimientos de salud se encuentren vacíos.

#### JUSTIFICACION

En el área de salud Entre Ríos, perteneciente a la red de servicios Ivirgarzama (ex distrito de salud IV) existen 2 centros de salud: 1 establecimiento perteneciente al sistema público y otro perteneciente a la Iglesia católica; 3 puestos sanitarios pertenecientes al sistema público. Todos estos establecimientos brindan atención preventiva, curativa y de rehabilitación.

Lo que llama la atención es que pese a la infraestructura, personal de salud, la presencia de los seguros gratuitos y los programas de salud publica en los establecimientos de Salud del sistema publico; el numero de consultas en estos establecimientos es inferior en comparación al establecimiento de salud de la iglesia católica que no desarrolla actividades comprendidas dentro de los seguros gratuitos y los programas de salud..

Nosotros creemos que una de las barreras más importantes que limita la accesibilidad y la utilización de los establecimientos de salud es la BARRERA PSICOLOGICA y dentro de esta la satisfacción del usuario como componente de la calidad de atención.

La mayor parte de los estudios que se realizan en medicina y en este caso en salud publica, están orientados a indagar o averiguar sobre los condicionantes o determinantes de una situación negativa (enfermedades, insatisfacción, subutilización de servicios, etc). En el presente estudio nuestra inquietud como investigadores esta orientada a conocer el grado de satisfacción de los usuarios de un servicio de salud de primer nivel perteneciente a la Iglesia Católica (Centro de Salud Francisco Palau) que, pese a no desarrollar actividades comprendidas en los Seguros Nacionales Gratuitos de Salud, y en los programas de salud (toda atención tiene un costo que debe asumir el usuario) es mas

utilizado por la población en comparación a otro establecimiento de Salud público existente en el área de salud Entre Ríos.

con la atención que brinda el Centro de Salud Francisco Palau por parte de los usuarios, con la finalidad corregir falencias de la práctica, reforzar los alcances y fomentar una cultura de calidad tanto en los equipos de salud como

## **PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

¿Cuál es el grado de satisfacción o insatisfacción de los usuarios que acuden al servicio de consulta externa del centro de salud de Área Francisco Palau?

### **JUSTIFICACION.-**

Para que los establecimientos de salud cumplan con su rol de mejoramiento de la salud y por lo tanto contribuir a elevar la calidad de vida de la población es necesario que los servicios que se prestan sean de calidad y, para ello es fundamental conocer la opinión y las percepciones que tienen los usuarios sobre el servicio recibido, es decir sobre la calidad. Dado que la satisfacción del cliente se constituye en uno de los elementos mas importantes de la calidad, esta influye en su comportamiento futuro y determinará el retorno del usuario (utilización del servicio) y el cumplimiento de las prescripciones que pueden llevar finalmente a cambios de comportamiento orientados al mejoramiento de la salud individual y colectiva.

En nuestro medio sobre todo en establecimientos de tercer nivel se han realizado muchos estudios para conocer la satisfacción de los usuarios, pero, muy pocos estudios en establecimientos de primer nivel, sobre todo en aquellos ubicados en el área rural donde el desconocimiento del grado de satisfacción del usuario y la falta de evaluación continua de la calidad de los servicios prestados es una constante.

Por otra parte la mayor parte de los estudios que se realizan en medicina y en este caso en salud pública, están orientados a indagar o averiguar sobre los condicionantes o determinantes de una situación negativa (enfermedades, insatisfacción, subutilización de servicios, etc) y no a investigar sobre factores o determinantes salutogénicos (que producen salud)

El presente trabajo de investigación tiene por finalidad Identificar los factores que determinan la satisfacción o insatisfacción con la atención que brinda el Centro de Salud F. Palau por parte de los usuarios, con la finalidad corregir falencias de la práctica, reforzar los aciertos y fomentar una cultura de calidad tanto en los equipos de salud como en los usuarios.

#### OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

- Describir las principales características socio-económicas de los usuarios del centro de Salud F. Palau.
- Determinar el grado de satisfacción o insatisfacción resultante de la relación interpersonal entre el proveedor y el usuario.
- Determinar el grado de satisfacción o insatisfacción resultante de la organización del establecimiento para la atención de los usuarios.
- Identificar los factores determinantes de la satisfacción e insatisfacción con la atención que brinda el centro de Salud F. Palau por parte de los usuarios.