



UNIVERSIDAD MAYOR DE SAN SIMON
(UMSS)
FACULTAD DE MEDICINA
ESCUELA DE GRADUADOS Y EDUCACION CONTINUA
CENTRO PARA EL DESARROLLO DE LA GERENCIA SOCIAL-
CEDEGES



**PERCEPCIÓN DE CALIDAD DE LA ATENCIÓN
POR EL USUARIO DE CONSULTA EXTERNA
DEL CENTRO DE SALUD SARCOBAMBA
JUNIO 2005**

**TRABAJO DE GRADO PARA OPTAR AL TÍTULO DE MAGÍSTER EN
SALUD PÚBLICA CON MENCIÓN EN GERENCIA DE SERVICIOS DE
SALUD"**

Autor: Dra. Carola Carvajal Garcés

Tutor: Dra. Msc. Ada Armaza Céspedes

COCHABAMBA 2005

TABLA DE CONTENIDOS

RESUMEN

CAPITULO PRIMERO

1.1 JUSTIFICACION	1
1.2 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	5
1.3 OBJETIVOS	7
1.3.1 OBJETIVO GENERAL	7
1.3.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS	7
1.4. UBICACIÓN GEOGRAFICA.....	8

CAPITULO SEGUNDO

2.1 MARCO TEORICO.....	9
2.2 CALIDAD.....	9
2.3 PERSPECTIVAS DEL SIGNIFICADO DE CALIDAD ...	11
2.3.1 PERSPECTIVA DEL USUARIO.....	12
2.3.2 PERSPECTIVA COMUNITARIA.....	13
2.4 DEFINIENDO LA CALIDAD	13
2.5 LA CALIDAD EN LOS SERVICIOS DE SALUD	15
2.5.1 TECNICA	16
2.5.2 INTERPERSONAL.....	16
2.5.3 CORPORATIVA.....	17
2.6 CLASIFICACION DE LA CALIDAD ASISTENCIAL	17
2.7 ACCESIBILIDAD	18
2.8 TIEMPOS DE ESPERA.....	19
2.9 CAPACIDAD DE RESPUESTA DEL SISTEMA	20
2.10 ATRIBUTOS DE LA CALIDAD DE ATENCION EN SALUD	21
2.10.1 OPORTUNIDAD.....	21
2.10.2 CONTINUIDAD	21
2.10.3 SUFICIENCIA E INTEGRALIDAD.....	21
2.10.4 RACIONALIDAD LOGICO CIENTIFICA	22
2.10.5 EFECTIVIDAD	22
2.10.6 EFICIENCIA.....	22
2.10.7 OPTIMIZACION	22
2.10.8 ACEPTABILIDAD.....	22
2.10.9 LEGITIMIDAD	23
2.10.10 EQUIDAD.....	23
2.11 SATISFACCION DEL USUARIO.....	23
2.12 SATISFACCION DEL PROFESIONAL.....	25

2.13 RELACIONES INTERPERSONALES	26
2.14 TRATO DIGNO.....	27
2.14.1 ELEMENTOS DEL ÍNDICE DE TRATO	28
2.14.1.1 TRATO DIGNO	28
2.14.1.2 COMUNICACIÓN.....	29
2.14.1.3 AUTONOMIA	29
2.14.1.4 CONFIDENCIALIDAD	29
2.14.1.5 ATENCION PRONTA Y OPORTUNA	30
2.14.1.6 CALIDAD DE LAS COMODIDADES BASICAS	30
2.14.1.7 ACCESO A REDES DURANTE LA HOSPITALIZACION	31
2.14.1.8 CAPACIDAD DE ELECCION DEL PROVEEDOR DEL SERVICIO	31

CAPITULO TERCERO

3.1 TIPO DE INVESTIGACION	32
3.2 TIPO DE VARIABLE	35
3.2.1 VARIABLE INDEPENDIENTE	35
3.2.2 VARIABLE DEPENDIENTE	35
3.3 OPERACIONALIZACION DE LAS VARIABLES	36

CAPITULO CUARTO

4. RESULTADOS	38
---------------------	----

CAPITULO QUINTO

5.1 DISCUSION	60
5.2 CONCLUSIONES.....	64
5.3 RECOMENDACIONES	66

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

ANEXOS

RESUMEN

El presente estudio tiene como objetivo la evaluación de la percepción del usuario como medio de valoración del Centro de Salud Sarcobamba desde la percepción de los usuarios.

MATERIAL Y MÉTODOS. Se aplicó un diseño transversal, descriptivo y cuantitativo, en el Centro de Salud Sarcobamba. La muestra compuesta de 100 encuestados, fue seleccionada mediante muestreo aleatorio simple entre las personas atendidas en la consulta externa en Junio 2005. Las dimensiones de análisis son la accesibilidad(tiempos de espera), estructura (comodidades), proceso(relaciones interpersonales, contenido de la atención, educación comunicación) y resultado de la atención médica(satisfacción, continuidad del uso).

RESULTADOS. Tiempo de espera prolongado, que en el 95% de los casos supera los 30 minutos de tiempo standard, 64% de los usuarios se quejaron de tiempos muy 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. Se observó satisfacción por el trato recibido en un 73% de los encuestados. Percepción de calidad de atención en un 68% de los casos.

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 en sala de espera (58%) maltrato en enfermería (30%) y fichaje (51%).

CONCLUSIONES. Los principales elementos que definen la mala calidad de atención, según los usuarios, son los largos tiempos de espera, el maltrato por parte de las enfermeras y fichaje, incomodidad en sala de espera.

PALABRAS CLAVE: Calidad, usuario, satisfacción, percepción, consulta externa.

CAPITULO PRIMERO

1.1 JUSTIFICACIÓN

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.

La calidad en el servicio significa consolidar la capacidad de la organización para satisfacer al usuario y mejorar continuamente esa satisfacción.

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. Es decir el usuario es el punto de referencia central y la satisfacción de sus necesidades y expectativas se imponen como prioridad absoluta.

Para el usuario la atención de calidad, debe satisfacer sus necesidades percibidas: si esta se presta de manera cortés y en el momento en que se necesita. La calidad percibida es un antecedente de la satisfacción y un mayor nivel de satisfacción del usuario reforzara su credibilidad en la institución que le presta servicios.

En la presente investigación analizaremos la *percepción* que tienen los usuarios de consulta externa respecto a la calidad de la atención recibida; asimismo, identificaremos aquellos factores o componentes principales que ejercen un mayor impacto sobre el nivel de satisfacción de los usuarios del Centro de Salud Sarcobamba desde su propia percepción.

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.