



**UNIVERSIDAD LAICA ELOY ALFARO DE
MANABÍ**

FACULTAD DE CONTABILIDAD Y AUDITORIA

INFORME FINAL DE TITULACION

PREVIA LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE:

INGENIERA EN CONTABILIDAD Y AUDITORIA

TEMA:

**ANÁLISIS DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN RELACIONADA CON EL
GRADO DE SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES DEL CENTRO DE
SALUD BAJO DE LA PALMA TIPO "A" DEL CANTÓN
MONTECRISTI, DE LA PROVINCIA DE MANABÍ**

AUTOR

SANTANA MERO GLORIA LILIANA

TUTOR

ING. NANCY PINARGOTE VÁSQUEZ

MANTA-MANABÍ-ECUADOR

2016

CERTIFICADO DEL DIRECTOR

Certifico haber dirigido, asesorado y revisado el trabajo de proyecto de investigación de la Srta. Santana Mero Gloria Liliana con el tema: **ANÁLISIS DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN RELACIONADA CON EL GRADO DE SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES DEL CENTRO DE SALUD BAJO DE LA PALMA TIPO “A” DEL CANTÓN MONTECRISTI, DE LA PROVINCIA DE MANABÍ**

El presente informe del proyecto de investigación reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometidos a revisión.

Autorizo la presentación del mencionado trabajo para defensa privada y aprobación respectiva.

ING. NANCY PINARGOTE VÁSQUEZ

DIRECTORA

DECLARATORIA DE LA AUTORÍA

Dejo constancia que el presente trabajo de proyecto de investigación previo a la obtención del título de Ingeniería en Contabilidad y Auditoría, así como los resultados y conclusiones del mismo son de exclusiva responsabilidad de la autora, cuyo tema es:

ANÁLISIS DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN RELACIONADA CON EL GRADO DE SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES DEL CENTRO DE SALUD BAJO DE LA PALMA TIPO “A” DEL CANTÓN MONTECRISTI, DE LA PROVINCIA DE MANABÍ

GLORIA LILIANA SANTANA MERO

APROBACIÓN DEL TRABAJO FINAL DE TITULACIÓN

JURADO

Presidente del Tribunal

Miembro del Tribunal

Miembro del Tribunal

DEDICATORIA

Dedico de manera especial a Dios por permitirme la sabiduría necesaria para la realización de mi trabajo de titulación y de esta manera culminar con éxito.

A mis padres Urbano y Adela, quienes me dieron la vida, educación, apoyo y consejos gracias por darme su ayuda en todo momento porque sin su ayuda nada hubiese sido posible, hoy puedo decir hemos culminado nuestra meta porque gracias a ustedes logre cumplir una meta más en mi vida.

A mis hermanos, quienes son mi mayor inspiración para lograr cumplir todas mis metas, gracias por estar siempre conmigo en los buenos y malos momentos constantemente brindándome su apoyo.

Gracias a todos por ser parte de mi vida y brindarme todo su apoyo cuando más lo necesite sin su ayuda nada de esto hubiese sido posible, por esto hoy dedico mi proyecto de investigación a todos ustedes, que gracias a su apoyo logre conseguir todo lo que me he propuesto.

LILIANA SANTANA

AGRADECIMIENTO

En primer lugar, quiero agradecerle a Dios por haberme guiado por el buen camino durante toda mi vida, me ha llenado de millones de bendiciones para lograr culminar mi carrera universitaria y alcanzar todas mis metas.

Agradezco a mi familia, en especial a mis padres y hermanos que con su apoyo incondicional logre cumplir todas mis metas trazadas en mi vida.

A mi directora Ing. Nancy Pinargote Vásquez, quien me guio en la elaboración de mi trabajo de investigación brindando la ayuda necesaria y compartiendo todo su conocimiento.

Al Dr. Fernando Vélez director del centro de salud Bajo de la Palma tipo “A” quien me dio la apertura para poder realizar mi trabajo de titulación y a la Lcda. Rosa Santana quien me ayudo y me facilito toda la información necesaria para poder culminar mi trabajo.

A la universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí gran Institución que me permitió adquirir conocimientos a través de la excelencia de sus profesores.

De todo Corazón Muchas Gracias

LILIANA SANTANA

ÍNDICE

CARATULA.....	I
CERTIFICADO DEL DIRECTOR.....	II
DECLARATORIA DE LA AUTORÍA	III
APROBACIÓN DEL TRABAJO FINAL DE TITULACIÓN.....	IV
DEDICATORIA.....	V
AGRADECIMIENTO	VI
ÍNDICE	VII
RESUMEN.....	X
INTRODUCCIÓN.....	1
CAPÍTULO I.....	2
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	3
1.1DESCRIPCIÓN DE LA SITUACIÓN ACTUAL	3
1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	3
1.3 JUSTIFICACIÓN	4
1.4 OBJETIVOS.....	6
1.4.1 OBJETIVO GENERAL.....	6
1.4.2 OBJETIVO ESPECIFICO	6
1.5 HIPÓTESIS	7
1.5.1 GENERAL.....	7
1.5.2 ESPECIFICAS	7
CAPÍTULO II	8
MARCO TEÓRICO	9
2.1 MARCO CONCEPTUAL.....	9
2.1.2 SALUD PÚBLICA	9
2.1.3 PRINCIPIOS DEL SISTEMA NACIONAL DE SALUD	9
2.1.4 OBJETIVOS DEL MINISTERIO DE SALUD PÚBLICA.....	10
2.1.5 SALUD.....	10
2.1.6 BUEN VIVIR.....	10
2.1.7 SATISFACCIÓN DEL USUARIO	11

2.1.8 CALIDAD	11
2.2 MARCO LEGAL	12
2.2.1 LA CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA DEL ECUADOR	12
2.2.2 LEY ORGÁNICA DE SALUD.....	14
2.2.3 PLAN NACIONAL PARA EL BUEN VIVIR 2013 -2017.....	15
2.2.4 GARANTIZAR LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS DE CALIDAD CON	15
2.2.5 MODELO DE ATENCIÓN INTEGRAL DE SALUD	16
CAPÍTULO III.....	17
DIAGNÓSTICO O SITUACIONAL DEL CENTRO DE SALUD BAJO DE LA PALMA TIPO “A”	18
3 ANÁLISIS EXTERNO	18
3.1 MACRO AMBIENTE.....	18
3.1.1 FACTORES ECONÓMICOS –SOCIALES	18
3.1.2 FACTORES POLÍTICO-LEGALES	19
3.1.3 ENTRE LAS LEYES QUE RIGEN LA SALUD EN EL ECUADOR.....	20
3.1.4 PROGRAMAS QUE SE DESARROLLAN EN EL CENTRO DE SALUD BAJO DE LA PALMA.....	20
3.2 MICRO AMBIENTE	21
3.2.1 USUARIOS	21
3.3 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN	21
3.3.1 METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	21
3.2.2 CUANTITATIVAS -ENCUESTA.....	22
3.2.3CUALITATIVAS –OBSERVACIÓN	22
3.2.4 MUESTRA.....	22
3.2.5 MODELO DE ENCUESTA.....	22
3.4 ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS.....	23
3.5 PRESENTACIÓN DE LOS RESULTADOS DEL DIAGNÓSTICO	39
CAPÍTULO IV	40
4. PROPUESTA PARA EL MEJORAMIENTO DE LA ATENCION CON CALIDAD A LOS PACIENTES DEL CENTRO DE SALUD BAJO DE LA PALMA TIPO “A”	41
4.1 INSTITUCIÓN EJECUTORA.....	41

4.2 BENEFICIARIOS	41
4.3 UBICACIÓN	41
4.4 TIEMPO ESTIMADO PARA LA EJECUCIÓN.....	42
4.5 RESPONSABLE DE APLICAR LA PROPUESTA	42
4.6 INTRODUCCIÓN.....	42
4.7 AUDITORÍA EN SERVICIOS DE SALUD.....	42
4.8 FORMULACIÓN DEL PLAN DE MEJORAMIENTO	43
4.9 FORMATO DE SISTEMA OBLIGATORIO DE GARANTIA DE CALIDAD	44
4.10 EJECUCIÓN DEL PLAN DE MEJORAMIENTO.....	45
4.11 EVALUACIÓN DEL MEJORAMIENTO	45
4.12 OBJETIVOS DEL PLAN DE MEJORAMIENTO	46
4.13 JUSTIFICACIÓN	46
PLAN DE MEJORAMIENTO DE LA ATENCION EN EL CENTRO DE SALUD BAJO DE LA PALMA TIPO “A”.....	47
ESTRATEGIAS PARA EL CUMPLIMIENTO DE LA PROPUESTA DE MEJORAMIENTO DE LA ATENCIÓN A LOS USUARIOS DEL CENTRO DE SALUD BAJO DE LA PALMA TIPO “A”	50
CONCLUSIONES.....	52
RECOMENDACIONES.....	53
BIBLIOGRAFÍA.....	54
ANEXO.....	55-61

RESUMEN

La calidad de la atención en salud es de importancia fundamental para el bienestar del paciente y su familia, y también de particular importancia para el MSP, para que los recursos que invierte en salud tenga el impacto que se requiere; el nivel de calidad depende de los diversos procesos que integran la atención de salud, para que los resultados sean los mejores en beneficio de la salud del paciente.

La presente investigación trata de proponer estrategias en base a las necesidades de los pacientes. Ofreciendo calidad en el servicio, calidez en la atención, en otras palabras, con la realización de este análisis se buscará incrementar la posibilidad de que los éxitos puedan ser replicados y las fallas evitadas en aplicaciones posteriores al estudio.

En tal sentido, los usuarios constituyen el elemento vital para el centro de salud. Sin embargo, son pocas las instituciones que consiguen adaptarse a las necesidades de los usuarios ya que no es cuestión de elección, la vida de la institución depende de ellos.

De tal forma, para mantener una organización, es necesario entre otras cosas mejorar continuamente el lugar de trabajo, enfocándolo hacia la calidad de servicios, haciendo que esta actitud sea un factor que prevalezca en todas las actuaciones para brindar una atención de calidad.-Promover el mejoramiento de los niveles de atención es salud al paciente, dando énfasis en la relación directa entre personal de salud y el usuario, lo cual hará que el paciente se sienta en confianza y seguro.

PALABRAS CLAVES

CALIDAD, SALUD, SATISFACCIÓN, ATENCIÓN, MEJORAMIENTO

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de investigación está basado en un análisis de la Calidad de Atención relacionada con el grado de Satisfacción de los pacientes del Centro de Salud Bajo de la Palma tipo “A” del Cantón Montecristi, la unidad de atención brinda servicios en Medicina General, Odontología, Obstetricia, Enfermería, Farmacia y Laboratorio.

Uno de los más importantes servicios que brinda el sector público a la población es el de salud, debido a que forma parte esencial del progreso de las personas. Es decir, el sistema de salud pública debe ofrecer esta asistencia a toda la población sin ningún tipo de discriminación social, política, económica, o de género. Este debe procurar ser de calidad, eficiente y responsabilidad. Sin embargo, se percibe insatisfacción por parte de los pacientes con el servicio prestado por las instituciones de salud del Ecuador.

De acuerdo al Plan Nacional del Buen vivir 2013-2017, el estado busca en su objetivo 3: “Mejorar la calidad de vida de la población”, como una estrategia para promover servicios amigables, además de garantizar la calidad de prestaciones de salud, aplicando mecanismo de control de calidad en las prestaciones de servicios.

La calidad se ha convertido en el tema competitivo de muchas organizaciones, los principios y concepto de calidad se basan principalmente en la satisfacción de necesidades y expectativas del paciente, mediante el mejoramiento continuo en la prestación de los servicios en salud. La calidad debe ser un paradigma de todas las que gestionan la salud y en la comunidad para el mejoramiento de las condiciones de vida de los individuos.

La satisfacción de los pacientes es uno de los resultados humanísticos, considerado como la aprobación final de la calidad de atención y refleja la habilidad del proveedor para satisfacer las necesidades de los pacientes.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 DESCRIPCIÓN DE LA SITUACIÓN ACTUAL

La satisfacción de los pacientes es muy importante en el tema de calidad ya que esta muchas veces busca la forma de identificar las necesidades de los pacientes. La atención de calidad es un requisito donde se busca la protección y estabilidad de una persona o un individuo.

Garantizar una adecuada calidad de atención al paciente es un requisito fundamental de toda institución, orientado a otorgar satisfacción y seguridad en la prestación de los servicios y considerando que el centro de salud Bajo de la palma tipo “A” hasta el momento no ha realizado un estudio que permita medir la calidad de la atención prestada en el centro de salud, es prioritario evaluar el nivel de satisfacción de los pacientes. Sus resultados y conocimiento, permitirán sentar bases e implementar un sistema de gestión de calidad, de esta forma lograr una mejora continua y cumplir con las normas establecidas, para obtener la acreditación de calidad en los servicios de salud.

1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿Qué factores influyen en la Calidad de atención relacionada con el grado de satisfacción de los pacientes del centro de salud Bajo de la Palma tipo “A”?

1.3 JUSTIFICACIÓN

El paciente tiene derecho a una atención de calidad, por lo que es de gran interés conocer su opinión y determinar el nivel de satisfacción y buscar estrategias de mejora continua a los servicios del centro de Salud bajo de la Palma tipo “A”.

Esta investigación es de gran importancia ya que permitirá contribuir con información clave al Centro de Salud de la atención brindada donde se identificarán las oportunidades y amenazas, mediante una encuesta que se llevara a cabo al centro de salud Bajo de la Palma tipo “A”

La atención de calidad en salud y el nivel de satisfacción de los pacientes es un tema que genera gran polémica en la sociedad, pues en muchos casos los pacientes no reciben un trato digno y equitativo como es su derecho, es por eso que nace la necesidad de tratar y buscar alternativas de mejora.

SEGÚN CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA DEL ECUADOR en su Art. 32.-

La salud es un derecho que garantiza el Estado, cuya realización se vincula al ejercicio de otros derechos, entre ellos el derecho al agua, la alimentación, la educación, la cultura física, el trabajo, la seguridad social, los ambientes sanos y otros que sustentan el buen vivir.

Por esta razón la presente evaluación de satisfacción a los pacientes del centro de salud Bajo de la Palma pretende aportar datos útiles a los servicios de calidad. Mediante el análisis de los factores relacionados con el nivel de satisfacción se contribuirá a mejorar la calidad de los servicios.

El beneficiario directo serán los pacientes que se reflejará en el servicio que reciben y el beneficiario indirecto será el centro de salud Bajo de la Palma tipo “A” ya que actualmente las instituciones de salud deben cumplir con los estándares de calidad impuestos por el Ministerio de Salud Pública y a su vez pueda mantener un programa de mejora continua que eleve su imagen.

1.4 OBJETIVOS

1.4.1 OBJETIVO GENERAL

Identificar el nivel de satisfacción de los pacientes con relación a la calidad de atención en los servicios del Centro de Salud bajo de la palma tipo “A” de la Provincia de Manabí, perteneciente al Cantón Montecristi.

1.4.2 OBJETIVO ESPECIFICO

- Desarrollar un marco teórico que de soporte al proceso de investigación.

- Realizar un diagnóstico que permita evaluar la calidad de la atención relacionada con el grado de satisfacción de los pacientes.

- Elaborar una propuesta que permita contribuir a la solución del problema planteado.

1.5 HIPÓTESIS

1.5.1 GENERAL

La calidad de atención a los pacientes se relaciona positivamente con la satisfacción de los pacientes que acuden al centro de salud Bajo de la Palma tipo “A”

1.5.2 ESPECIFICAS

- Las estrategias permitirán mejorar el servicio de atención a la comunidad del centro de salud Bajo de la Palma tipo “A”.

- La fiabilidad de la calidad de servicio de atención al paciente se relaciona positivamente con la confiabilidad que obtienen los pacientes.

- Existe relación positiva entre la seguridad de la calidad de servicio de atención a los pacientes que obtiene el servicio.

CAPÍTULO

II

MARCO TEÓRICO

2.1 MARCO CONCEPTUAL

2.1.1 SISTEMA NACIONAL DE SALUD EN EL ECUADOR

En el país el Sistema Nacional de Salud se ha caracterizado por estar fragmentado, centralizado en la provisión de servicios de salud, otra de sus características ha sido la preeminencia del enfoque biólogo-curativo en la atención; centrado en la enfermedad y la atención hospitalaria; con programas de salud pública de corte vital que limita la posibilidad de una atención integral e integrada a la población (Kalindyn, 2012, p47)

2.1.2 SALUD PÚBLICA

El servicio de salud es de funcionamiento descentralizado, y está encargado de la protección de la salud a nivel poblacional. Tiene como objetivo mejorar la salud de la población, así como el control y la erradicación de la enfermedad. (Ruiz, 2012, P 38)

2.1.3 PRINCIPIOS DEL SISTEMA NACIONAL DE SALUD

El sistema Nacional de salud, se regirá por los siguientes principios:

1.- Equidad. - Garantizar a toda la población e acceso a servicios de calidad, de acuerdo a sus necesidades, eliminando las disparidades evitables e injustas como las concernientes al género y a lo generacional.

2.- Calidad. - Buscar la efectividad de las acciones, la atención con calidez y satisfacción de los usuarios.

3.-Eficiencia. – Optimalizar el rendimiento de los recursos disponibles y en una forma social y epidemiológicamente adecuada.

4.-Participacion. – Promover que el ejercicio ciudadano contribuya en la toma de decisiones y en el control social de las acciones y servicios de salud.

5.- Pluralidad. - Respetar las necesidades y aspiraciones diferenciadas de los grupos sociales y propiciar su interrelación con una visión pluricultural.

6.- Solidaridad. – satisfacer las necesidades de salud de la población más vulnerable, con esfuerzo y cooperación de la sociedad en su conjunto. (Ministerio de Salud Pública, 2013)

2.1.4 OBJETIVOS DEL MINISTERIO DE SALUD PÚBLICA

Objetivo 1: Incrementar la Eficiencia y Efectividad del Sistema Nacional de Salud.

Objetivo 2: Incrementar al Acceso de la Población a Servicio de Salud.

Objetivo 3: Incrementar la Vigilancia, la regularidad, la Promoción y Prevención de la Salud.

Objetivo 4: Incrementar la satisfacción de los ciudadanos con respecto a los servicios de salud.

Objetivo 5: Incrementar las capacidades y competencia del talento humano.

2.1.5 SALUD.

La salud, según la Organización Mundial de la Salud, tiene una definición concreta, es el estado completo de bienestar físico y social que tiene persona. (OMS, 2011, p 24)

Considero que la salud es el valor máximo de la vida y es un elemento importante para el desarrollo de una vida.

2.1.6 BUEN VIVIR

Mejorar la calidad de vida de la población.-La calidad de vida alude directamente al Buen Vivir de las personas, pues se vinculación con la creación de condiciones para satisfacer sus necesidades materiales, psicología, sociales y ecológicas. Dichos de otra manera, tiene que ver con el fortalecimiento de las capacidades y potenciales de los individuos y

de las colectividades, en su afán por satisfacer sus necesidades y construir un proyecto de la vida común.

2.1.7 SATISFACCIÓN DEL USUARIO

La Satisfacción del Usuario es la percepción de haber utilizado correctamente el tiempo y recibido de la mejor presentación posible del servicio solicitado así lo define (López, 2011. P18)

“La satisfacción de un cliente no solo es cuestión de rentabilidad, el cliente satisfecho es sinónimo de cliente fiel y fidelizar clientes supone, en gran parte, garantizar la estabilidad de la organización a largo plazo” (Asociación España para la calidad, 2011.p 89)

“La satisfacción del cliente es uno de los parámetros con los que se mide la calidad del servicio, aunque resulta difícil, existen varios factores que influyen en el bienestar del cliente como son el ambiente, la sensación de importancia, la información y la seguridad (Varo, 2011, p90)

2.1.8 CALIDAD

El concepto de calidad ha evolucionado a lo largo de los años y dado lugar a que tanto lo referente a su función como a su ámbito y objeto de control hayan variado y hasta nuestros días, cuando la calidad se configura como un modelo de gestión y un estilo de dirección implementado en las organizaciones líderes. (Donabidan, 2010, p 65)

Considero que la calidad es la adecuación constante y eficiente que puede satisfacer las necesidades y expectativas que necesitan los clientes.

2.2 MARCO LEGAL

En esta investigación se fundamenta en los lineamientos establecidos en la constitución de la república del Ecuador del año 2008, la ley orgánica de salud del año 2006, el Plan Nacional del Buen Vivir, La Atención primaria en salud y en normas como el Modelo de Atención Integral en Salud (MAIS).

2.2.1 LA CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA DEL ECUADOR

Art. 32.-

La salud es un derecho que garantiza el Estado, cuya realización se vincula al ejercicio de otros derechos, entre ellos el derecho al agua, la alimentación, la educación, la cultura física, el trabajo, la seguridad social, los ambientes sanos y otros que sustentan el buen vivir.

El Estado garantizará este derecho mediante políticas económicas, sociales, culturales, educativas y ambientales; y el acceso permanente, oportuno y sin exclusión a programas, acciones y servicios de promoción y atención integral de salud, salud sexual y salud reproductiva. La prestación de los servicios de salud se regirá por los principios de equidad, universalidad, solidaridad, interculturalidad, calidad, eficiencia, eficacia, precaución y bioética, con enfoque de género y generacional.

Art. 361.-

El Estado ejercerá la rectoría del sistema a través de la autoridad sanitaria nacional, será responsable de formular la política nacional de salud, y normará, regulará y controlará todas las actividades relacionadas con la salud, así como el funcionamiento de las entidades del sector.

Art. 363.-

El Estado será responsable de:

- ✓ Formular políticas públicas que garanticen la promoción, prevención, curación, rehabilitación y atención integral en salud y fomentar prácticas saludables en los ámbitos familiar, laboral y comunitario.
- ✓ Universalizar la atención en salud, mejorar permanentemente la calidad y ampliar la cobertura.
- ✓ Fortalecer los servicios estatales de salud, incorporar el talento humano y proporcionar la infraestructura física y el equipamiento a las instituciones públicas de salud.
- ✓ Garantizar las prácticas de salud ancestral y alternativa mediante el reconocimiento, respeto y promoción del uso de sus conocimientos, medicinas e instrumentos.
- ✓ Brindar cuidado especializado a los grupos de atención prioritaria establecidos en la Constitución.
- ✓ Asegurar acciones y servicios de salud sexual y de salud reproductiva, y garantizar la salud integral y la vida de las mujeres, en especial durante el embarazo, parto y postparto.
- ✓ Garantizar la disponibilidad y acceso a medicamentos de calidad, seguros y eficaces, regular su comercialización y promover la producción nacional y la utilización de medicamentos genéricos que respondan a las necesidades epidemiológicas de la población. En el acceso a medicamentos, los intereses de la salud pública prevalecerán sobre los económicos y comerciales.
- ✓ Promover el desarrollo integral del personal de salud.

2.2.2 LEY ORGÁNICA DE SALUD.

Capítulo III

DERECHOS Y DEBERES DE LAS PERSONAS Y DEL ESTADO EN RELACIÓN CON LA SALUD

Art. 7.-

Toda persona, sin discriminación por motivo alguno, tiene en relación a la salud, los siguientes derechos:

a) Acceso universal, equitativo, permanente, oportuno y de calidad a todas las acciones y servicios de salud;

DE LOS SERVICIOS DE SALUD

Art. 181.-

La autoridad sanitaria nacional regulará y vigilará que los servicios de salud públicos y privados, con y sin fines de lucro, autónomos y las empresas

Privadas de salud y medicina pre pagada, garanticen atención oportuna, eficiente y de calidad

Art. 201.-

Es responsabilidad de los profesionales de salud, brindar atención de calidad, con calidez y eficacia, en el ámbito de sus competencias, buscando el mayor beneficio para la salud de sus pacientes y de la población, respetando los derechos humanos.

2.2.3 PLAN NACIONAL PARA EL BUEN VIVIR 2013 -2017

Objetivo 3:

“Mejorar la calidad de vida de la población”.

Objetivo 4:

“Fortalecer las capacidades y potencialidades de la ciudadanía”.

Objetivo 5:

“Construir espacios de encuentro común y fortalecer la identidad nacional, las identidades diversas, la plurinacionalidad y la interculturalidad”.

Objetivo 6:

Consolidar la transformación de la justicia y fortalecer la seguridad integral, en estricto respeto a los derechos humanos

2.2.4 GARANTIZAR LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS DE CALIDAD CON CALIDEZ

Definir e implementar modalidades de prestación de bienes y servicios públicos que definan la participación del Estado, del sector privado y de la economía popular y solidaria, y garanticen el cumplimiento de derechos.

Implementar modelos de prestación de servicios públicos territorializados con estándares de calidad y satisfacción de la ciudadanía.

Priorizar y gestionar eficientemente los recursos para la prestación de servicios públicos en el territorio.

Desarrollar las capacidades de la administración pública para la prestación de servicios públicos de calidad con calidez, incorporando un enfoque intercultural, intergeneracional, de discapacidades, de movilidad humana y de género.

Fortalecer el micro planificación sectorial e intersectorial para garantizar la adecuada prestación de los servicios públicos.

Mejorar continuamente los procesos, la gestión estratégica y la aplicación de tecnologías de información y comunicación, para optimizar los servicios prestados por el Estado.

Fomentar la reducción de trámites y solicitudes, implementando la interoperabilidad de la información en el Estado, para agilizarle acceso a los servicios públicos.

2.2.5 MODELO DE ATENCIÓN INTEGRAL DE SALUD

FAMILIAR, COMUNITARIO E INTERCULTURAL- MAIS-FCI SALUD

El Modelo de Atención Integral de Salud Familiar, Comunitario e Intercultural tiene como desafío consolidar la implementación del modelo de Atención Integral de Salud con enfoque Familiar, Comunitario e Integral, trabajar con las familias, desarrollar nuevas formas relacionales, ubicar al usuario en el centro de la atención, instalando buenas prácticas, desarrollando intervenciones orientadas hacia resultados de impacto social. Desde la convicción de que el enfoque biopsicosocial, multidisciplinario e intercultural, son la alternativa para responder de manera más efectiva a las necesidades de las personas, familias y comunidades, contribuyendo a mejorar su calidad de vida.

CAPÍTULO

III

DIAGNÓSTICO O SITUACIONAL DEL CENTRO DE SALUD BAJO DE LA PALMA TIPO “A”

2 ANÁLISIS EXTERNO

Este análisis permitirá determinar las oportunidades y amenazas del centro de salud y que podrían afectar la calidad del servicio.

3.1 MACRO AMBIENTE

Dentro del análisis presentamos los factores: Económicos -sociales y políticos -legales.

3.1.1 FACTORES ECONÓMICOS –SOCIALES

La comunidad bajo de la palma y los sectores aledaños al centro de salud presentan características similares en lo referente a la situación socio-económica.

La comunidad tiene una población con un alto índice de pobreza y desempleo del jefe de la familia en donde el 20% de la población posee un trabajo estable, un 35% posee un trabajo informal o propio, mientras el 45% están desempleados. Las principales fuentes de trabajo son las fábricas de ladrillos y procesadoras de tagua, así como también las fábricas de muebles.

La población de esta comunidad se caracteriza por la inmigración hace más de 25 años hacia el país hermano siendo este la principal fuente de ingreso económico, que ha traído consigo la destrucción familiar tanto por la ausencia de los padres. Actualmente en la comunidad los menores de edad están dedicados a estudiar, la mayoría empiezan a buscar trabajo son los de sexos masculino, los mayores de 65 años están dedicados al trabajo agrícola y comercio mayorista.

Centro de salud bajo de la palma tipo “A” es una institución gratuita de atención medica que pueden acceder fácilmente los habitantes y mejorar su calidad de vida.

En este análisis se determina que el Centro de Salud Bajo de la Palma esta frente a una amenaza de nivel bajo debido a la cantidad de población que acude al mismo.

3.1.2 FACTORES POLÍTICO-LEGALES

La constitución es la norma fundamental de un estado soberano y las bases jurídicas indispensables desde donde empiezan a edificarse los poderes del estado y sus funciones.

Las instituciones públicas del Estado Ecuatoriano se rigen a través de la constitución de la Republica, misma que propende leyes, planes y programas que deben ser de estricto cumplimiento, a través de sus principales Ministro encargado de regular el accionar de sus distintos Departamentos.

En el ámbito de la salud la constitución de la republica del ecuador en el Art.3, literal 1: “Garantizar sin discriminación alguna el efectivo goce de los derechos establecidos en la constitución y en los instrumentos internacionales, en particular la educación en salud, la alimentación, la seguridad social y el agua para sus habitantes.” Art.359. “El sistema Nacional de Salud comprenderá las instituciones, programas, políticas, recursos, acciones Y actores en salud abarcará todas las dimensiones del derecho de salud; garantizará la promoción prevención, recuperación y rehabilitación en todos los niveles; y propiciará.

La participación ciudadana y el control social.” Es decir, el Centro de Salud Bajo de la Palma debe cumplir con lo que el estado promulga a través de las leyes, planes y programas con la supervisión y guía del ministerio de Salud Pública, para su cumplimiento y desarrollo óptimo. La Constitución de la Republica, a través de la máxima Institución en ese sector que es el Ministerio de Salud Pública y esta mediante las leyes y programas en salud que se han dictaminado y promulgado.

3.1.3 ENTRE LAS LEYES QUE RIGEN LA SALUD EN EL ECUADOR

- ✓ Ley Orgánica del Sistema Nacional de Salud.
- ✓ Ley Orgánica de Salud
- ✓ Ley de Producción, Importación, Comercialización y Expendido de Medicamentos.
- ✓ Ley de Prevención, Protección y Atención Integral.
- ✓ Ley de Maternidad Gratuita y Atención a la Infancia
- ✓ Ley de Derechos y Amparo al Paciente

3.1.4 PROGRAMAS QUE SE DESARROLLAN EN EL CENTRO DE SALUD BAJO DE LA PALMA.

- ✓ Programa Ampliado de Inmunización (PAI)
- ✓ Programa de Maternidad Gratuita y Atención a la Infancia
- ✓ Programa de Planificación Familiar
- ✓ Programa de Salud Escolar
- ✓ Programa de A.I.E.P.I.
- ✓ Programas de Nutrientes.
- ✓ Programas de MAIS
- ✓ Programa de Educación a los usuarios
- ✓ Atención y Control de Adolescentes
- ✓ Programa de Salud Bucal
- ✓ Programa de Adulto Mayor.
- ✓ Programa de Tuberculosis
- ✓ Programa de Tamizaje Metabólico neonatal.

Estas normativas establecidas en la constitución son cumplidas por el centro de salud debido a la vigilancia continua del Ministerio de Salud por que se cumplan con estas reglamentarias. Podemos interpretar que existe oportunidad de nivel Alto, debido a que

la institución mantiene compromiso de responsabilidad en el cumplimiento de las Leyes del Estado.

3.2 MICRO AMBIENTE

El ambiente nos ayudara a reconocer el estado real del paciente que acude a la institución y así poder evaluar el servicio de calidad.

3.2.1 USUARIOS

Los usuarios para el centro de salud es el mercado objetivo, porque son personas quienes requieren el servicio y es por esta razón que se busca llenar todas las expectativas para que se asientan satisfechos y de esta manera lograr fidelizarlos cumpliendo todas sus necesidades de la manera más eficiente.

3.3 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

La elaboración del diseño de la investigación es para analizar el nivel de satisfacción de los pacientes del centro de salud según el servicio percibido.

Con la información obtenida de este análisis se diseñará una propuesta para mejorar la calidad de los servicios a los pacientes y de esta manera lograr una satisfacción completa del paciente.

3.3.1 METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

La metodología que se va a utilizar para la obtención de los resultados serán técnicas cuantitativas y cualitativas que a continuación se explicarán.

3.2.2 CUANTITATIVAS -ENCUESTA

Las encuestas que se va a realizar es con el objetivo de conocer el nivel satisfacción de los pacientes que acuden al centro de salud y de esta manera se va conocer cuáles son sus debilidades y en que se puede mejorar.

3.2.3 CUALITATIVAS –OBSERVACIÓN

Se realizar observación directas en el Centro de Salud Bajo de la Palma y de esta manera conocer como es la calidad de atención a los pacientes y de esta manera saber si se siente satisfecho con el servicio recibido.

3.2.4 MUESTRA

Se trabajarán con 50 pacientes que se los tomo eventualmente del servicio del Centro de Salud Bajo de la Palma tipo “A” no se calcula la muestra porque se considera que es pequeña por lo cual se trabajan con todo el universo.

3.2.5 MODELO DE ENCUESTA

Una vez identificada la población y haber obtenido la muestra con la que se va a trabajar se procederá a realizar las encuestas a los pacientes para lo cual se elaboró un modelo de encuesta de 10 preguntas que se podrán observar posteriormente en el ANEXO # 2

3.4 ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

Una vez elaborado el modelo de encuesta y haber obtenido la información necesaria se procederá a analizar los resultados de cada pregunta, a continuación, se puede observar Los resultados mediante una representación gráfica.

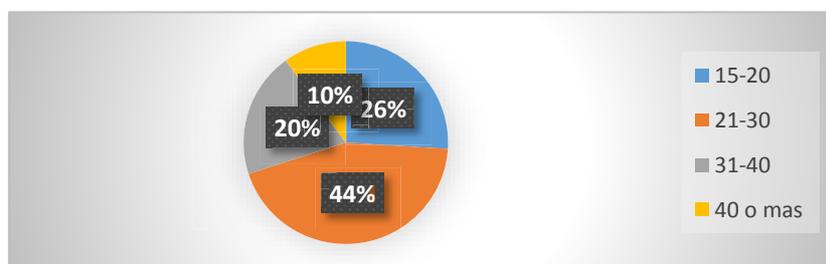
ANALISIS DEMOGRÁFICOS

Análisis demográfico se tomó en cuenta 2 factores como son la edad, sexo de la persona encuestada.

El primer factor demográfico es la edad para la cual se ha establecido rangos para conocer cuál es la edad con mayor porcentaje.

TABLA 1 Edad

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
15-20	13	26%
21-30	22	44%
31-40	10	20%
40 a mas	5	10%
TOTAL	50	100%



Elaborado por: Santana Mero Gloria Liliana

Fuente: Encuesta realizada al Centro de Salud Bajo de la Palma tipo “A”

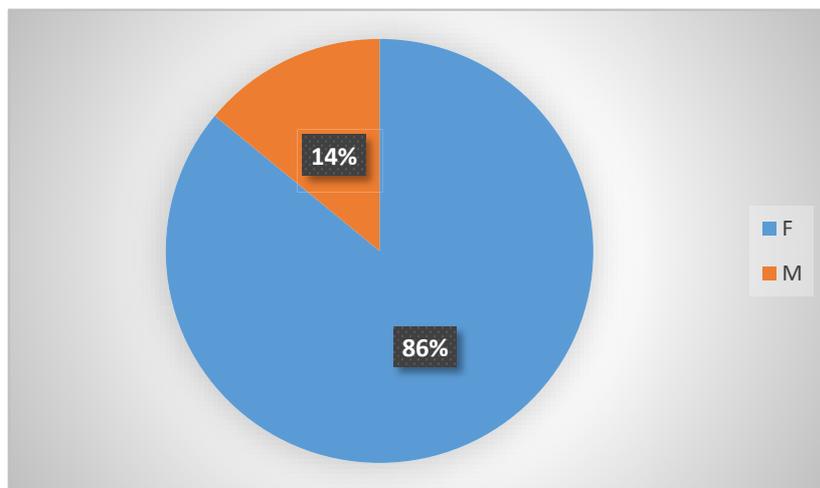
ANALISIS

Una vez obtenida la información de las encuestas a los pacientes del centro de salud se determinó que el 44% está dentro de un rango de 21-30 años y el 26% está entre 15-20 años, mientras que el 20% está entre las edades de 31-40 años así mismo con el 10% entre las edades de 40 en adelante.

El segundo factor demográfico a analizar es el sexo para lo cual a continuación se detalla una tabla en donde se puede observar cuantas mujeres y hombres fueron encuestados.

TABLA 2 Sexo

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
F	43	86%
M	7	14%
TOTAL	50	100%



Elaborado por: Santana Mero Gloria Liliana

Fuente: encuesta realizada al Centro de Salud Bajo de la Palma tipo "A"

ANÁLISIS

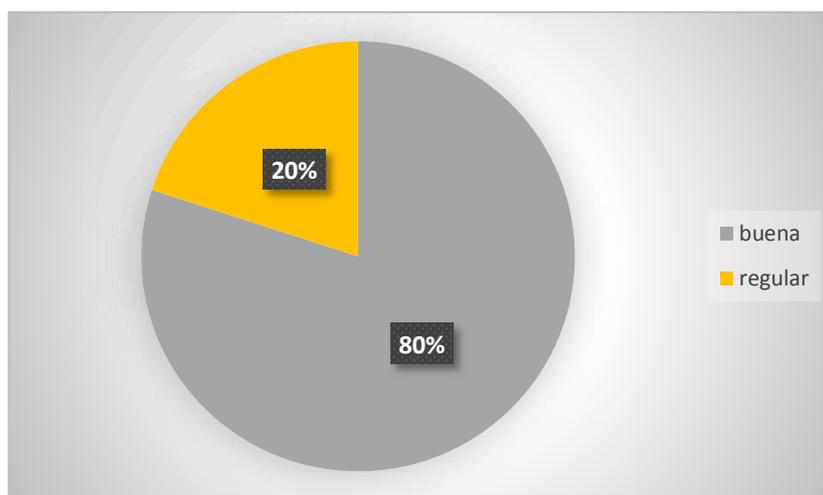
Se puede observar que de todos los encuestados, el 86% son mujeres y un 14% son hombres.

Para determinar el nivel de satisfacción y conocer en que se está fallando y poder proponer estrategias para aumentar el nivel de satisfacción de los pacientes.

A continuación, se interpreta los datos para mayor ilustración se realizará mediante representación gráfica.

TABLA 3.- ¿cómo considera usted el trato recibido por el personal que labora en el Centro de Salud?

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Excelente	0	0%
Muy Bueno	0	0%
Buena	40	80%
Regular	10	20%
Malo	0	0%
TOTAL	50	100%



Elaborado por: Santana Mero Gloria Liliana

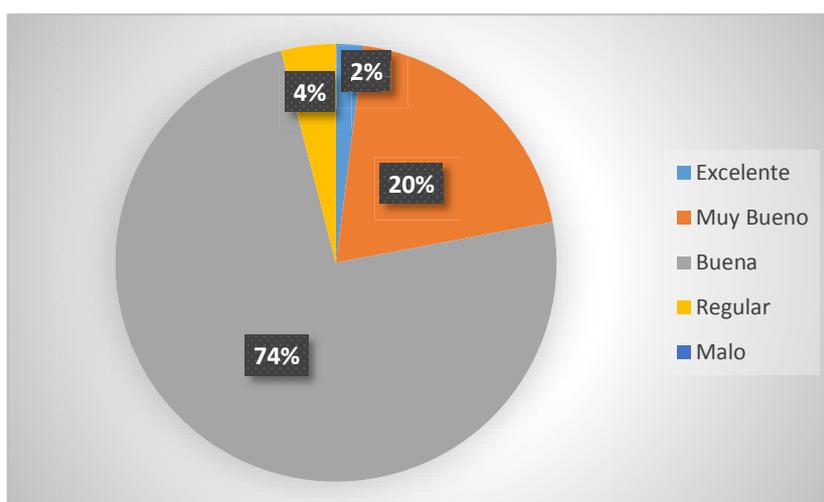
Fuente: Encuesta realizada al Centro de Salud Bajo de la Palma tipo “A”

ANÁLISIS

El 80% de las personas encuestadas consideran que el trato recibido por el personal que elabora fue bueno, mientras el 20% consideraron un trato regular.

TABLA 4.- Cómo considera usted la atención que le brindan en los servicios de:
MEDICINA GENERAL

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Excelente	1	2%
Muy Buena	10	20%
Buena	37	74%
Regular	2	4%
Malo	0	0%
TOTAL	50	100%



Elaborado por: Santana Mero Gloria Liliana

Fuente: Encuesta realizada al Centro de Salud Bajo de la Palma tipo “A”

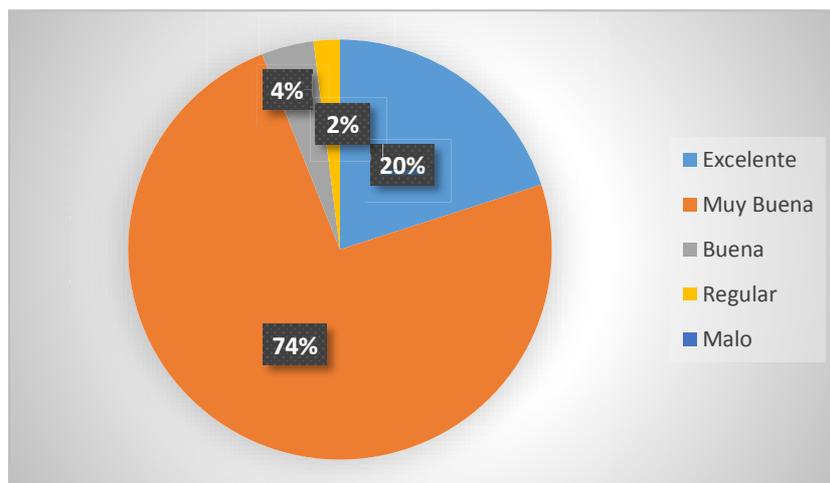
ANÁLISIS

El 74% de las personas encuestadas consideran que la atención que brindan en medicina general fue buena, mientras el 20% consideraron que el servicio es muy bueno y el 2% opinaron que el servicio fue excelente, pero también existe un 4% que califica como regular el servicio.

TABLA 5

ENFERMERIA

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Excelente	10	20%
Muy Buena	37	47%
Buena	2	4%
Regular	1	2%
Malo	0	0%
TOTAL	50	100%



Elaborado por: Santana Mero Gloria Liliana

Fuente: Encuesta realizada al Centro de Salud Bajo de la Palma tipo “A”

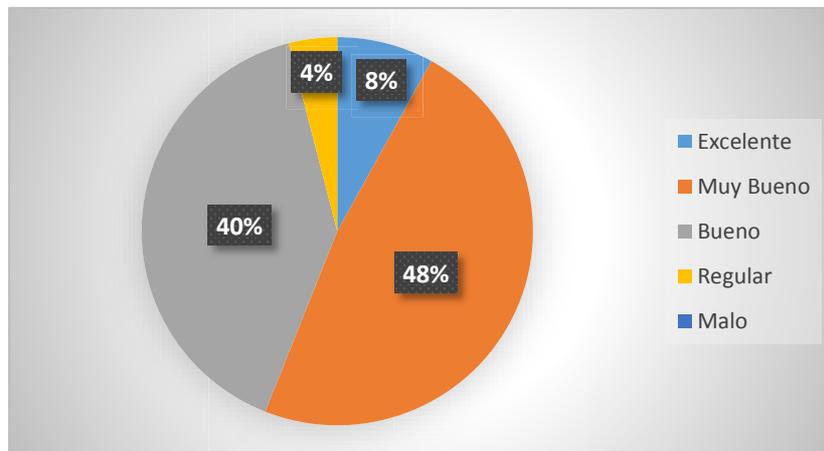
ANALISIS

El 74% de las personas encuestadas consideran que el servicio en enfermería fue muy bueno, mientras el 20% consideraron que el servicio es excelente y el 4% opinaron que el servicio es bueno, pero también existe un 2% que consideran que el servicio es regular.

TABLA 6

ODONTOLOGÍA

ALTERNATIVAS	FRECUENCIAS	PORCENTAJE
Excelente	2	4%
Muy Buena	14	28%
Buena	32	64%
Regular	2	4%
Malo	0	0%
TOTAL	50	100%



Elaborado por: Santana Mero Gloria Liliana

Fuente: Encuesta realizada al Centro de Salud Bajo de la Palma tipo “A”

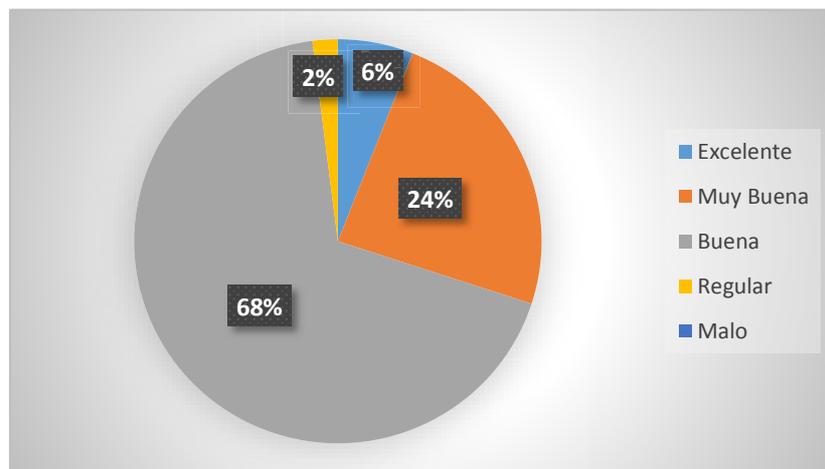
ANÁLISIS

El 64% de las personas encuestadas consideran que el servicio en odontología fue bueno, mientras el 28% consideraron que el servicio es muy bueno y el 4% opinaron que el servicio excelente, pero también existe un 4% que consideran que el servicio es regula.

TABLA 7

LABORATORIO

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Excelente	3	6%
Muy Buena	12	24%
Buena	34	68%
Regular	1	2%
Malo	0	0%
TOTAL	50	100%



Elaborado por: Santana Mero Gloria Liliana

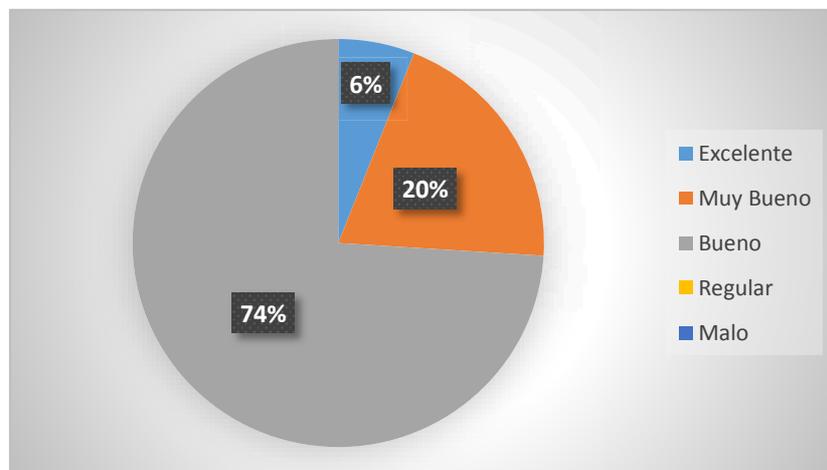
Fuente: Encuesta realizada al Centro de Salud Bajo de la Palma tipo “A”

ANÁLISIS

El 68% de las personas encuestadas consideran que el servicio en el laboratorio fue bueno, mientras que el 24% consideraron que el servicio es muy bueno y el 6% opinaron que el servicio es excelente, pero también existe un 2% que consideran que el servicio es regular.

TABLA 8
OBSTETRICIA

ALTERNATIVAS	FRECUENCIAS	PORCENTAJE
Excelente	3	6%
Muy Buena	10	20%
Buena	37	74%
Regular	0	0%
Malo	0	0%
TOTAL	50	100%



Elaborado por: Santana Mero Gloria Liliana

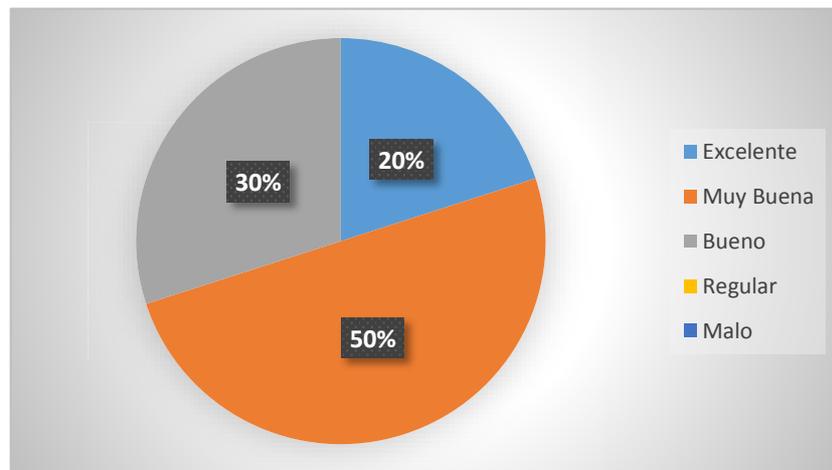
Fuente: Encuesta realizada al Centro de Salud Bajo de la Palma tipo “A”

ANÁLISIS

El 74% de las personas encuestadas consideran que el servicio en obstetricia fue bueno, mientras el 20% consideraron que el servicio es muy bueno, opinaron que el servicio es excelente.

TABLA 9.- ¿cómo considera usted la entrega de medicamentos por parte de la farmacia?

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Excelente	10	20%
Muy Bueno	25	50%
Bueno	15	30%
Regular	0	0%
Malo	0	0%
TOTAL	50	100%



Elaborado por: Santana Mero Gloria Liliana

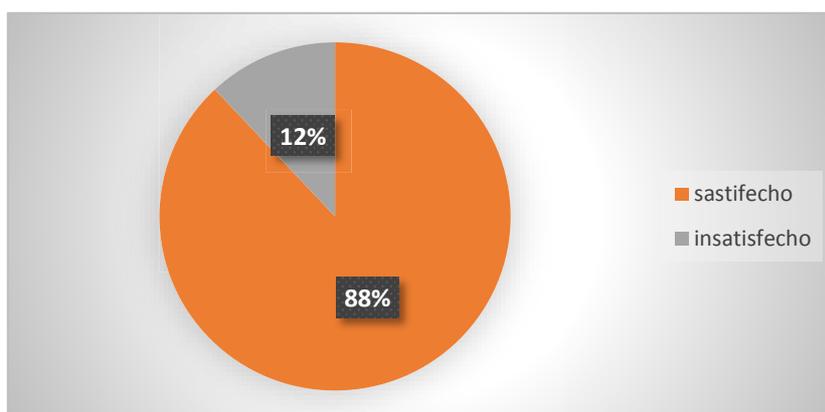
Fuente: encuesta realizada al Centro de Salud Bajo de la Palma tipo “A”

ANÁLISIS

El 50% de las personas encuestadas consideraron que la entrega de medicamentos fue muy buena, mientras que el 30% consideraron bueno la entrega de medicamentos y el 20% opinaron que el servicio fue excelente

TABLA 10.- ¿indique el grado de satisfacción de los servicios que brinda el centro de salud bajo de la palma?

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Satisfechos	44	88%
Insatisfecho	6	12%
TOTAL	50	100%



Elaborado por: Santana Mero Gloria Liliana

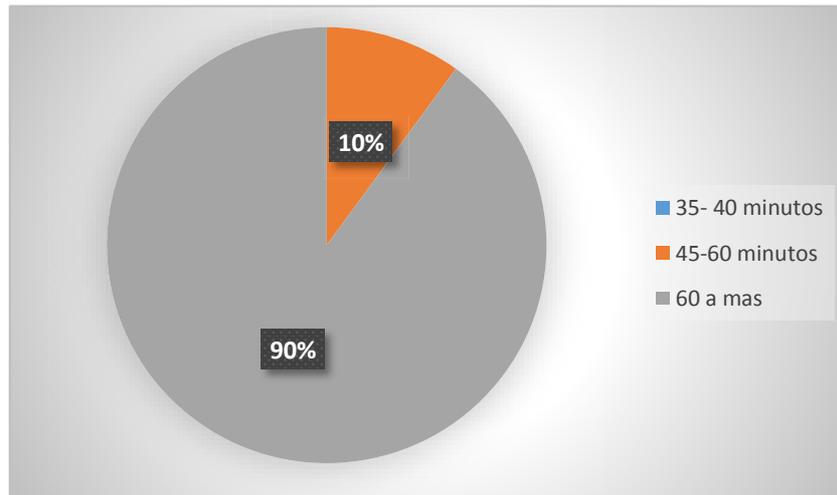
Fuente: Encuesta realizada al Centro de Salud Bajo de la Palma tipo “A”

ANÁLISIS

El 88% de las personas encuestadas se sienten satisfechos, mientras que el 12% consideraron que se sienten insatisfecho por el servicio recibido.

TABLA 11 ¿Cuál es el tiempo que espero para ser atendido?

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
35-40 minutos	0	0%
45-60 minutos	5	10%
60 a mas	45	90%
TOTAL	50	100%



Elaborado por: Santana Mero Gloria Liliana

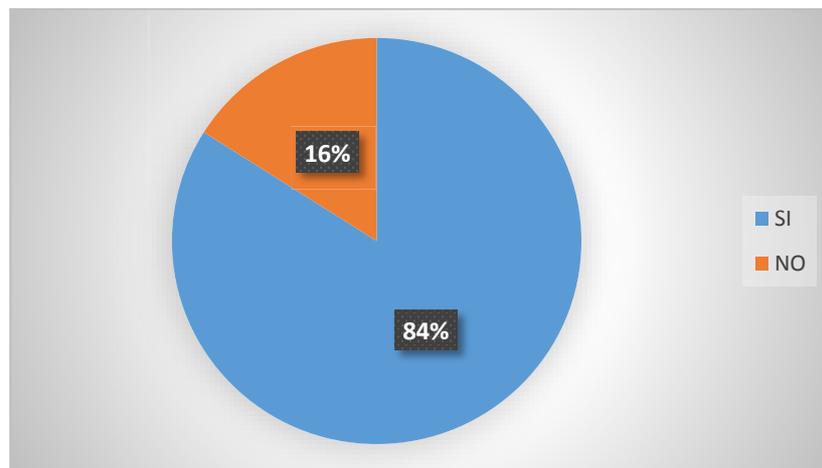
Fuente: Encuesta realizada al Centro de Salud Bajo de la Palma Tipo “A”

ANÁLISIS

El 90% de las personas encuestadas manifestaron que el tiempo de espera para ser atendidos fue más de 60 minutos, mientras que el 10% manifestó que espero para ser atendido fue de 45 a 60 minutos

TABLA 12.- ¿en el caso de que tenga un problema de salud regresaría al centro de salud para ser atendido?

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	42	84%
NO	8	16%
TOTAL	50	100%



Elaborado por: Santana Mero Gloria Liliana

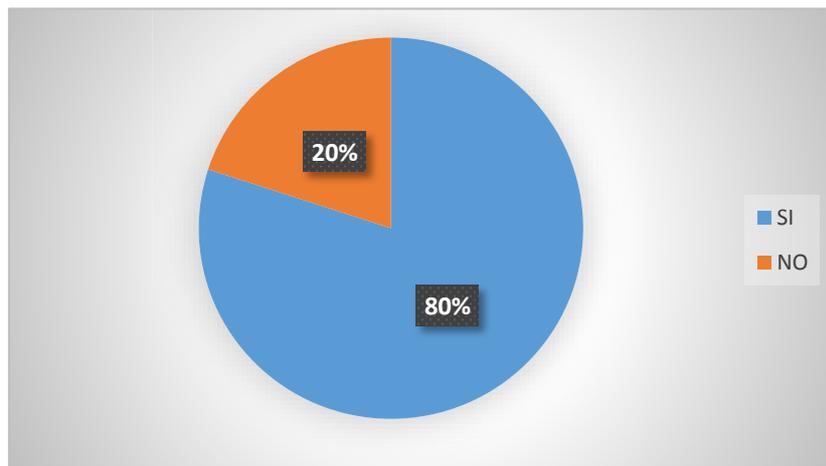
Fuente: Encuesta realizada al Centro de Salud Bajo de la Palma tipo “A”

ANÁLISIS

El 84% de las personas encuestadas manifestaron que, si regresarían al Centro de Salud porque son de bajos recursos económicos, mientras que el 16% manifestaron que no regresarían porque el servicio no es inmediato.

TABLA 13.- ¿Está conforme con los días y horarios de atención del centro de salud?

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	40	80%
NO	10	20%
TOTAL	50	100%



Elaborado por: Santana Mero Gloria Liliana

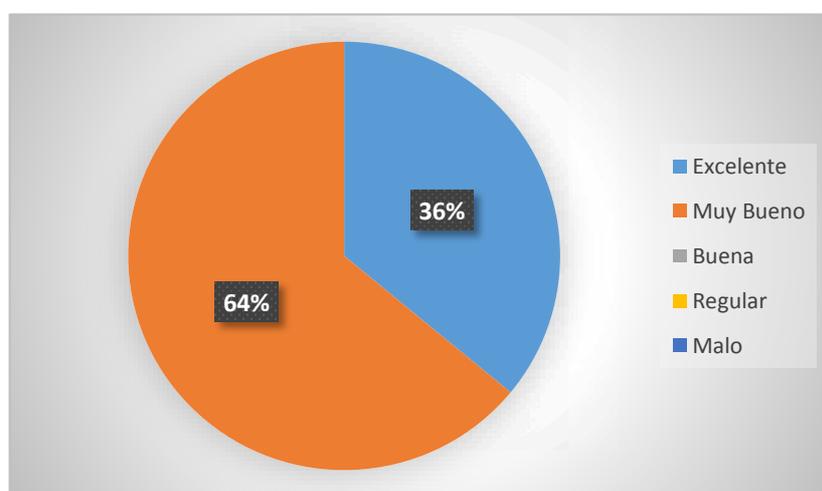
Fuente: Encuesta realizada al Centro de salud Bajo de la Palma tipo “A”

ANÁLISIS

El 80% de las personas encuestadas manifestaron que, si está de acuerdo con el horario de atención que cuenta el centro de salud, mientras el 20% manifestaron que no está de acuerdo con el horario.

TABLA 14.- ¿cómo considera las instalaciones, el ambiente físico y la limpieza del centro de salud?

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Excelente	18	36%
Muy Buena	32	64%
Buena	0	0%
Regular	0	0%
Malo	0	0%
TOTAL	50	100%



Elaborado por: Santana Mero Gloria Liliana

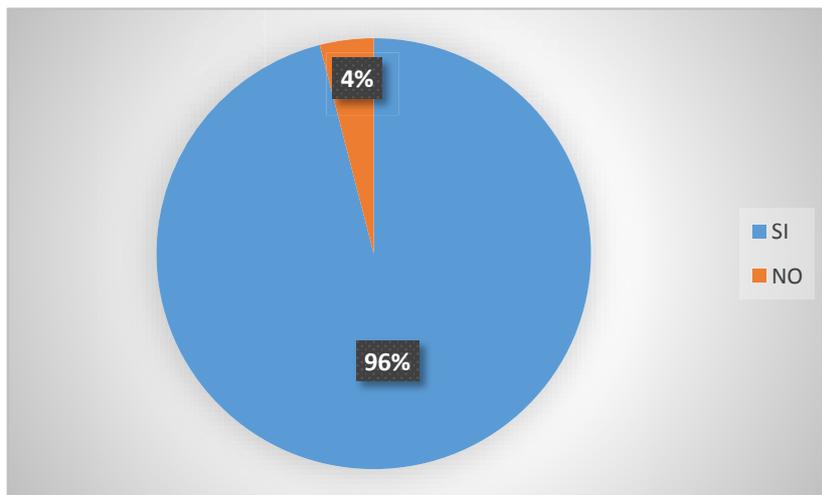
Fuente: Encuesta realizadas al Centro de Salud Bajo de la Palma tipo “A”

ANÁLISIS

El 64% de las personas encuestadas manifestaron que el ambiente y la limpieza son muy buena, mientras que el 36% consideran que el ambiente físico y la limpieza son excelente.

TABLA 15.- ¿considera usted que durante la consulta médica le hicieron un tratamiento completo?

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	48	96%
NO	2	4%
TOTAL	50	100%



Elaborado por: Santana Mero Gloria Liliana

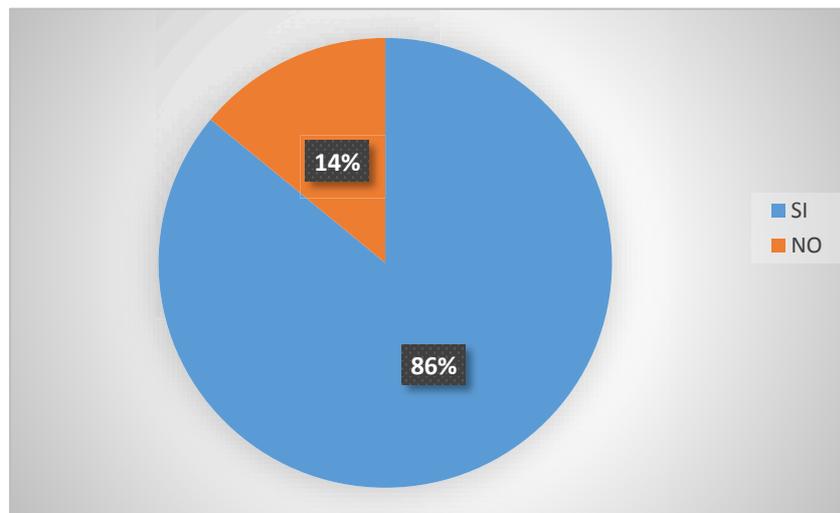
Fuente: Encuesta realizada al Centro de Salud Bajo de la Palma tipo “A”

ANÁLISIS

El 96% de las personas encuestadas manifestaron que durante la consulta si le aplicaron un tratamiento completo, mientras el 4% manifestaron que no le aplicaron un tratamiento completo.

TABLA 16.- ¿el médico le explico claramente como es la forma en la que debe administrar la medicación?

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	43	86%
NO	7	14%
TOTAL	50	100%



Elaborado por: Santana Mero Gloria Liliana

Fuente: Encuesta realizada al Centro de Salud Bajo de la Palma tipo “A”

ANÁLISIS

El 86% de las personas encuestadas manifestaron que, si les explicaron claramente la forma correcta de cómo administrar su medicamento, mientras el 14% manifestaron que no le explicaron claramente cómo administrar su medicamento.

3.5 PRESENTACIÓN DE LOS RESULTADOS DEL DIAGNÓSTICO

Según las encuestas realizadas se determinó que el centro de salud Bajo de la Palma tipo “A” cumple con las expectativas de los pacientes, esto se puede afirmar con los resultados obtenidos el 88 % de los usuarios se sienten satisfechos por el servicio recibido, por qué le han logrado cubrir todas las necesidades para mejorar su condición de vida y de esta manera tener una salud digna.

Pero también existe un 12% de pacientes que no se sienten satisfechos por el servicio recibido ellos esperaban recibir un mejor servicio, pero el Centro de Salud Bajo de la Palma tipo “A” no logro cubrir las necesidades de los pacientes en un 100%.

Es importante mantener un vínculo de confianza entre profesional y el paciente y así obtendremos una satisfacción completa, pero de acuerdo a la encuesta que se aplicó el 80% del personal que corresponde a 40 pacientes consideran que el trato recibido por el personal que elabora fue bueno, mientras el 20 % consideraron un trato regular y provoca esto insatisfacción a los pacientes atendidos.

Finalmente se puede decir que de la investigación que se realizó en el Centro de Salud Bajo de la Palma tipo “A” el 90% de las personas encuestadas manifestaron que el tiempo de espera para ser atendidos fue más de 60 minutos, mientras que el 10% manifestó que espero para ser atendido fue de 45 a 60 minutos y esto hace que el Centro de Salud no cumpla con las expectativas de los pacientes y se genere una insatisfacción por los pacientes.

CAPÍTULO

IV

4. PROPUESTA PARA EL MEJORAMIENTO DE LA ATENCION CON CALIDAD A LOS PACIENTES DEL CENTRO DE SALUD BAJO DE LA PALMA TIPO “A”

El mejoramiento de la calidad es una idea revolucionaria en el campo de la salud, a través de ésta elevar el nivel de atención siempre en una búsqueda continua por mejorar.

El director de una institución de salud y demás miembros son prestadores de servicios, por lo que la demanda siempre exige un cumplimiento superior a los estándares, es decir la exigencia por parte de los pacientes cada día es mayor y para lograr una satisfacción plena de estos se requiere elevarlo a la excelencia.

Los principios de trabajar en equipo para resolver problemas, actualmente las organizaciones de salud lo están adoptando, utilizando los recursos para lograr mayor eficacia y eficiencia.

Es necesario para realizar un programa de mejoramiento de la calidad en la atención se requiere de un diagnóstico, y este debe ser lo más preciso posible, de lo contrario se correría el grave riesgo de pérdidas de tiempo y recursos.

4.1 INSTITUCIÓN EJECUTORA

La presente propuesta se ejecutara en el centro de salud bajo de la palma tipo “A”

4.2 BENEFICIARIOS

Pacientes que acuden al centro de salud

Centro de Salud Bajo de la Bajo de la Palma tipo “A”

4.3 UBICACIÓN

Lugar: Centro de Salud Bajo de la Palma tipo “A”

Cantón: Montecristi

Provincia: Manabí

4.4 TIEMPO ESTIMADO PARA LA EJECUCIÓN

Posterior a la defensa de la investigación, se pretende ejecutar la propuesta, dando conocimiento de la investigación al director del Centro de Salud Bajo de la Bajo de la Palma tipo “A” sobre los resultados de la investigación y propuesta, para ejecutarla, realizando la socialización con todo el personal que labora en el centro de salud y también fortalecer el Equipo de Mejoramiento Continuo de la Calidad integrado por personal del centro de salud para que el equipo sea el responsable de la ejecución de la propuesta y de seguimiento cada mes de una forma continua y permanente.

4.5 RESPONSABLE DE APLICAR LA PROPUESTA

El director del centro de Salud Bajo de la Palma tipo “A” es la persona responsable de la ejecución y cumplimiento de la propuesta para aumentar el nivel de satisfacción y de misma manera la persona encargada de dar seguimiento. Para la realización de la propuesta se tomó como referencia el cuadro para realizar la formulación de un plan de mejoramiento de la calidad en base a un diagnóstico, a través de encuestas realizadas a los usuarios de una unidad de salud y corresponde a una publicación del Ministerio de la protección Social Republica de Colombia cuyo título es Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad Auditoría para el Mejoramiento de la Atención en Salud.

4.6 INTRODUCCIÓN

4.7 AUDITORÍA EN SERVICIOS DE SALUD

La Auditoría para el Mejoramiento de la Calidad de la Atención en Salud, es uno de los cuatro componentes del Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad, y se define como el mecanismo sistemático y continuo de evaluación y mejoramiento de la calidad observada con respecto de la calidad esperada de la atención de salud que reciben los usuarios. El Programa de Auditoría para el Mejoramiento de la Calidad de la Atención en Salud – PAMEC – es la forma a través de la cual la institución implementa este componente.

4.7 FORMULACIÓN DEL PLAN DE MEJORAMIENTO

Con los insumos generados los responsables de los procesos y los equipos de auditoría, contarán con información valiosa para establecer los planes de acción que permitan solucionar las fallas de calidad detectadas.

La formulación del plan de mejoramiento deberá responder a la detección de las causas fundamentales que afectan el logro de los resultados esperados para lo cual se deberá aplicar las herramientas que permitan neutralizar y bloquear lo que no permite lograr los resultados deseados. Por lo tanto, se deberá solucionar en forma definitiva mediante métodos como el de análisis y solución de problemas.

Los aspectos a tener en cuenta para la formulación del plan de mejora son:

Identificar el problema y definirlo concretamente, teniendo muy claro el grado de importancia global del mismo. Observar en detalle las características del problema, tomando en cuenta los puntos de vista de diferentes personas involucradas en el proceso. Analizar el problema para descubrir sus causas fundamentales, en este punto es importante la utilización de herramientas estadísticas básicas y técnicas de análisis causal; no olvidar que el plan de mejora no está completo, si no llega hasta solucionar la causa raíz del problema. Elaborar un plan de acción muy detallado, capaz de bloquear las causas y solucionar el efecto no deseado o el problema, creando además unos indicadores para evaluar posteriormente los resultados.

A continuación se presenta un formato que puede ser utilizado por las instituciones para la formulación del plan de mejora.

4.8 FORMATO DE SISTEMA OBLIGATORIO DE GARANTIA DE CALIDAD

AUDITORIA PARA EL MEJORAMIENTO DE LA ATENCION EN SALUD

NOMBRE DEL PROCESO					
META A LOGRAR					
INDICADOR DE SEGUIMIENTO					
QUÈ (Actividad a realizar para bloquear la causa)	QUIÈN (Responsable de ejecutar)	CUÀNDO(Fecha de terminación de la actividad)	DÓNDE(lugar donde se realiza la actividad)	POR QUÈ (Propósito de la actividad)	COMÒ (Pautas para la realización de la actividad)

4.9 EJECUCIÓN DEL PLAN DE MEJORAMIENTO

Una vez elaborado el plan de acción se deberá iniciar la ejecución de las actividades contenidas en él, es en este punto donde se requiere el apoyo de los niveles directivos de la organización para que en forma explícita y deliberada se generen espacios para hacer seguimiento al cumplimiento de los planes de acción y de los resultados obtenidos en el mejoramiento a través de los indicadores definidos con este fin.

4.10 EVALUACIÓN DEL MEJORAMIENTO

Como elemento del seguimiento es importante evaluar si las acciones que se están ejecutando están siendo efectivas, lo cual es posible de observar a través de la medición sistemática de los indicadores propuestos y utilizados en los pasos cuatro y cinco y que se esperaría fueran los mismos de los planes de mejora.

Para conocer si el plan de mejora es efectivo se requiere monitorear por lo menos seis meses los resultados de los indicadores planteados. Al realizar este análisis se pueden dar dos situaciones: La primera, que no se obtenga mejora ó no se disminuya la brecha inicial entre calidad observada y calidad esperada, lo cual significaría que probablemente no se detectó en forma correcta el problema, que las causas identificadas no eran las causas principales ó que se tuvo falla en las herramientas para analizar el problema.

Los criterios de los encuestados en relación a la calidad de atención recibida en el Centro de Salud Bajo de la Palma tipo “A” permite ser un medio de verificación y evaluación de los estándares del proceso de atención al paciente que se está realizando en esta unidad de salud. Permite realizar una propuesta de un plan de mejoramiento en la atención, en base a las debilidades presentadas.

4.11 OBJETIVOS DEL PLAN DE MEJORAMIENTO

GENERAL: Mejorar la Satisfacción del Usuario.

ESPECÍFICOS:

- ✓ Disminuir el tiempo de espera en la atención del usuario.
- ✓ Reducir significativamente la insatisfacción del usuario relacionado al trato recibido por parte de los profesionales de los diferentes servicios.
- ✓ Medir los niveles de satisfacción del usuario de manera periódica.

4.12 JUSTIFICACIÓN

La presente propuesta de investigación se justifica por que pretende mejorar la Calidad de Atención en Salud a los pacientes de Centro de Salud Bajo de la Palma tipo “A” de una forma general a través de un plan de mejoramiento de calidad.

Además la presente propuesta permitirá tener un seguimiento continuo de las estrategias aplicadas y mejorar continuamente la calidad de atención de los pacientes.

PLAN DE MEJORAMIENTO DE LA ATENCION EN EL CENTRO DE SALUD BAJO DE LA PALMA TIPO “A”

CUADRO 1 SUBPROCESO: Evaluación de satisfacción de Paciente.

NOMBRE DEL PROCESO : Atención al Paciente					
META A LOGRAR : Medir Semestralmente los niveles de Satisfacción del Paciente					
INDICADOR DE SEGUIMIENTO: Número de mediciones semestrales de satisfacción de los pacientes realizadas sobre el número de mediciones programadas semestralmente por 100					
QUÈ	QUIÈN	CUÀNDO	DÒNDE	POR QUÈ	COMÒ
Programar una evaluación semestral para medir el nivel de satisfacción	Director del Centro de Salud y equipo de salud.	Durante la jornada de trabajo	En la unidad	Se requiere una evaluación periódica para el mejoramiento continuo en la calidad de atención	Como un acto administrativo
Medir el nivel de satisfacción semestral	Equipo de salud en cada área	Dos veces al año	En la unidad	Es un indicador de calidad que garantiza la permanencia y continuidad del servicio	Encuesta

PLAN DE MEJORAMIENTO DE LA ATENCION EN EL CENTRO DE SALUD BAJO DE LA PALMA TIPO “A”

CUADRO 2 SUBPROCESO: Acceso al Paciente.

NOMBRE DEL PROCESO : Atención al Paciente					
META A LOGRAR: Reducir al 100% la insatisfacción del usuario relacionado al trato recibido por parte del personal de los diferentes servicios.					
INDICADOR DE SEGUIMIENTO: Número de Pacientes Satisfacción de la Atención sobre número de pacientes insatisfecho de un periodo por 100					
QUÈ	QUIÈN	CUÀNDO	DÒNDE	POR QUÈ	COMÒ
Formular un modelo de encuesta que permita la mejorar la atención del paciente,	Director del Centro de Salud y equipo de salud.	Durante la jornada de trabajo	En la unidad de atención	El resultado final de las encuetas realizadas señalara un porcentaje significativo de insatisfacción de los pacientes	Como un acto administrativo
Sensibilización al equipo de salud	Equipo de salud	Durante la jornada de trabajo	En la sala de espera de la unidad	Existen criterios por parte de los pacientes en relación al trato que reciben durante la atención	Talleres

PLAN DE MEJORAMIENTO DE LA ATENCION EN EL CENTRO DE SALUD BAJO DE LA PALMA TIPO “A”

CUADRO 3 SUBPROCESO: Acceso al Paciente.

NOMBRE DEL PROCESO Atención al Paciente					
META A LOGRAR: Disminuir el Tiempo de Espera en la Atención del Paciente					
INDICADOR DE SEGUIMIENTO: Número de pacientes atendidos en un menor tiempo de espera sobre el total de pacientes insatisfechos en el tiempo de espera de atención durante un periodo.					
QUÈ	QUIÈN	CUÀNDO	DÒNDE	POR QUÈ	COMÒ
Fortalecer una estructura organizacional que permita disminuir el tiempo de espera	Director del Centro de Salud y equipo de salud.	Plan Operativo Anual POA 2016	Unidad de Atención	Según los criterios de los pacientes señalan prolongado tiempo de espera en la atención	Por resolución administrativa
Ejecutarlas Disposiciones administrativas	Equipo de salud	Jornada de trabajo	Unidad de atención	La demora en la atención, tiempo de espera manifiesta pacientes insatisfechos	Seguimiento permanente

ESTRATEGIAS PARA EL CUMPLIMIENTO DE LA PROPUESTA DE MEJORAMIENTO DE LA ATENCIÓN A LOS USUARIOS DEL CENTRO DE SALUD BAJO DE LA PALMA TIPO “A”

De acuerdo a los resultados obtenidos en base a la investigación que se realizó, se propone las siguientes estrategias para aumentar el nivel de satisfacción de los pacientes.

✓ CAPACITACIÓN AL PERSONAL DEL CENTRO DE SALUD BAJO DE LA PALMA TIPO “A” SOBRE RELACIONES HUMANAS.

Es fundamental que el personal del centro de salud tenga conocimiento sobre este tema, porque es importante que tanto el paciente reciba un trato amable, y una capacidad de atender a diferentes tipos de pacientes y que desde el primer momento de ingreso sientan que el personal está capacitado para todo lo que se le presente y de esta manera el paciente se sienta satisfecho por el servicio recibido.

La propuesta es realizar charlas con personas capacitadas en el tema, con esta propuesta se lograría buenos resultados porque el personal busca dar el mejor trato, y existiría mayor confianza de los pacientes por que existe respecto a la sociedad.

✓ **COLOCAR REVISTA RELACIONADOS CON TEMAS DE SALUD EN LA SALA DE ESPERA.**

Sin bien es cierto, últimamente se ha incrementado la demanda de los pacientes a las Instituciones públicas del Estado, debido a la gratuidad de los servicios, lo que se refleja en una insatisfacción del paciente ocasionado por el largo tiempo de espera para ser atendido y esto disminuye la calidad del servicio y por ende la satisfacción del servicio.

En la actualidad el centro de salud bajo de la palma tipo “A” no existe ningún tipo de revista, afiches o periódico en donde puedan informarse acerca de la salud.

Con esta propuesta los pacientes del centro de salud bajo de la palma tipo “A” estarán informados sobre temas relacionado de cómo se puede prevenir algunas enfermedades esto lo pueden hacer mientras les toca su hora para ser atendido.

CONCLUSIONES

Después de haber realizado el presente trabajo de investigación y según el análisis e interpretación de los resultados, se estableció las siguientes conclusiones.

- Mediante el presente trabajo de investigación se ha logrado identificar el nivel de satisfacción de los pacientes y la calidad de atención que brinda el Centro de salud Bajo de la Palma tipo “A” y que este a su vez cumpla con las necesidades reales del paciente.
- Según las encuestas realizadas la población manifiesta confianza en el servicio sin embargo se quejan del prolongado tiempo de espera para ser atendidos, lo cual se debe a que existe sobredemanda de que ofrece el centro de salud, debido a que la mayoría de la población que asiste a esta casa asistencial son personas de escasos recursos económicos.
- El centro de salud Bajo de la Palma tipo “A” requiere de un plan de mejoramiento en la calidad de atención estableciendo estrategias que conduzca a fortalecer el proceso de atención de los pacientes en un mediano y largo plazo, ya que las acciones a desarrollar no son complejas y no requieren incremento de presupuesto y con el mismo personal que labora actualmente se lo puede implementar. Para lograr su puesta en marcha, el seguimiento y verificación se requiere que las autoridades de salud con la participación comunitaria y los miembros del equipo de salud lo acoja y fortalezca con una muy buena disposición.

RECOMENDACIONES

- Se sugiere que la propuesta de mejoramiento presentado en esta investigación debería ser implementada dadas las necesidades de satisfacción de los usuarios que acuden a esta unidad. Este plan tiene que ser liderando por la dirección del centro de salud con la participación y compromiso de todos los miembros del equipo de salud y el apoyo de las autoridades de salud. La calidad de atención deberá ser medida con encuestas y este plan de mejoramiento a implementarse debiera ser anualmente revisado con análisis que permitan comparar los avances del mejoramiento de la calidad de atención en el Centro Salud Bajo de la Palma tipo “A”.
- Se sugiere la implementación de personal profesional para el mejoramiento de la calidad y al mismo tiempo para satisfacción del usuario.
- Es importante incluir procesos de medición de la satisfacción del paciente como encuesta de satisfacción, los cuales permiten conocer las percepciones buenas o malas de calidad respecto a los servicios recibidos.

BIBLIOGRAFÍA

- Asociación Española para la calidad. (2011). *Gestión de la calidad :guía para cargos públicos*.
- Donabidan, A. (2010). *control de calidad*. Quito: Ponencias.
- Kalindy. (2012). *Manual del Modelo de Atención Integral de Salud*. QUITO.
- Lopez, I. (2011). *Evaluación y mejora continua, conceptos y herramienta para la medición y mejora del desempeño*. Autho house.
- Ministerio de Salud Pública. (Quito de 2013). Obtenido de <http://www.desarrollosocial.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2013/10/ley-sis-nac-salud.pdf>
- OMS. (2011). Obtenido de www.salud.gob.ec
- Plan Nacional de Buen Vivir . (2013-2017). Obtenido de <http://www.buenvivir.gob.ec/>
- Ruiz. (2012). *Administración en Salud* . QUITO.
- Varo, J. (2011). *Gestión de Estrategias de la calidad en el servicio*.
www.planificacion.gob.ec/wp-content/.../Plan_Nacional_para_el_Buen_Vivir.pdf
- Ministerio de Salud Pública del Ecuador. Manual de Atención Integral en Salud. 2012: 1-210.
- La Constitución de la República del Ecuador Publicada en el Registro Oficial No. 449 20 de octubre de 2008
- Ley Orgánica de Salud (Ley No. 2006-67)
- Plan Nacional de Desarrollo / Plan Nacional para el Buen Vivir 2013-2017 ISBN-9789942-07-448-5

ANEXOS

ANEXOS # 1 ENCUESTANDO A LOS PACIENTES DEL CENTRO DE SALUD

BAJO DE LA PALMA TIPO "A"



ANEXOS # 2 MODELO DE ENCUESTA



UNIVERSIDAD LAICA “ELOY ALFARO” DE MANABÍ

ENCUESTA APLICADA A LOS PACIENTES DEL CENTRO DE SALUD BAJO DE LA PALMA TIPO “A”

OBJETIVO:

Obtener Información que nos ayude a Desarrollar el Tema de Investigación referente al Nivel de Satisfacción de los Pacientes que acuden al Centro de Salud Bajo de la Palma tipo “A”.

Su opinión es muy valiosa, por favor tómese unos minutos para completar la siguiente información:

Fecha:

Sexo:

Hora:

Edad:

Por favor marque con una X su respuesta.

1.- ¿Cómo considera usted el trato recibido por el personal que labora en el centro de salud?

- | | |
|-----------|--------------------------|
| Excelente | <input type="checkbox"/> |
| Muy buena | <input type="checkbox"/> |
| Buena | <input type="checkbox"/> |
| Regular | <input type="checkbox"/> |
| Mala | <input type="checkbox"/> |

2.- ¿Cómo considera usted la atención que le brindan los servicios de:

	EXCELENTE	MUY BUENA	BUENA	REGULAR	MALA
Medicina general	<input type="checkbox"/>				
Enfermería	<input type="checkbox"/>				
Odontología	<input type="checkbox"/>				
Laboratorio	<input type="checkbox"/>				
Obstetricia	<input type="checkbox"/>				

3.- ¿Cómo considera usted la entrega de medicamentos por parte de farmacia?

- Excelente
- Muy buena
- Buena
- Regular
- Mala

4.- ¿Indique el grado de satisfacción de los servicios que le brinda el Centro de Salud Bajo de la Palma?

- Totalmente Satisfecho
- Satisfecho
- Insatisfecho

5.- ¿Cuál es el tiempo que espero para ser atendido?

- 35-40 minutos
- 45-60 minutos
- 60 a más

6.- ¿En el caso de que tenga un problema de salud regresaría al centro de salud para ser atendido?

- Si
- No

¿Por qué? _____

7.- ¿Está conforme con los días y horario de atención del centro de salud?

Si

No

¿Por qué? _____

8.- ¿Cómo considera las instalaciones, el ambiente físico y la limpieza del centro de salud?

Excelente

Muy buena

Buena

Regular

Mala

9.- ¿considera usted que durante la consulta médica le hicieron un tratamiento completo?

Si

No

¿Por qué? _____

10 ¿El médico le explico claramente como es la forma en la que debe administrar la medicación?

Si

No

¿Por qué? _____

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

ANEXO # 3 OFICIO



UNIVERSIDAD LAICA ELOY ALFARO DE MANABÍ

Manta ,08 de agosto 2016

Dr. Fernando Vélez
Director del Centro de Salud Bajo de la Palma tipo "A"
Presente. –

De mis consideraciones:

Reciba un cordial saludo a Usted y a su distinguida institución el motivo de la presente es para informarle que estoy realizando mi trabajo de titulación con el tema **"Análisis de la Calidad de Atención relacionada con el grado de satisfacción de los pacientes del Centro de Salud Bajo de Palma tipo "A"**.

Solicito a Usted muy comedidamente su autorización para poder realizar el mencionado trabajo de titulación cuyos resultados serán presentados a esta unidad de atención las cuales aportarán en favor de una mejor calidad en la atención.

Agradezco a Usted. Por la favorable acogida que le permita a esta petición de índole académico.

Atentamente,

Srta. Santana Mero Gloria Liliana
Egresada de Facultad de Contabilidad y Auditoría

RECIBIDO
9/08/16

Dr. Fernando Vélez Pincay
MEDICO CLINICO
Reg. Senescyt. CU - 12 - 3036

ANEXOS # 4 CENTRO DE SALUD DE SALUD BAJO DE LA PALMA TIPO “A”



PERSONAL DEL CENTRO DE SALUD

