

**UNIVERSIDAD ESTATAL A DISTANCIA
SISTEMA DE ESTUDIOS DE POSTGRADO
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS DE
SALUD SOSTENIBLES**

TRABAJO DE GRADUACIÓN

**INCIDENCIA DE LOS TIEMPOS DE ESPERA,
INFRAESTRUCTURA Y CALIDAD DE ATENCIÓN DE LOS
SERVICIOS BRINDADOS EN LA UNIDAD DE SERVICIOS
MÉDICOS DE LA ESCUELA DE AGRICULTURA DE LA
REGIÓN DEL TRÓPICO HÚMEDO
(EARTH)**

**ESTUDIANTES
ADRIANA OBANDO CARRILLO
ANA ZELMIRA PORRAS SALAS**

**TUTOR
LEONEL FONSECA RETANA**

2003

Índice

Página

Introducción 1

Capítulo 1

Marco contextual..... 3

1.1 Antecedentes 3

1.1.1 Antecedentes Internacionales 3

1.1.2 Antecedentes Nacionales..... 6

1.1.3 Antecedentes Locales Unidad de Servicios Médicos
de la EARTH. 13

1.2 Justificación 18

1.3 Formulación, definición y delimitación del problema 21

1.4 Objetivos generales y específicos 22

1.4.1 Objetivo General 22

1.4.2 Objetivos Específicos 22

1.5 Hipótesis 22

Capítulo 2

Marco Teórico..... 23

2.1 Definición de usuario..... 23

2.1.1 El servicio al usuario 23

2.1.2 Satisfacción del usuario 24

2.2	Calidad.....	25
2.2.1	Dimensiones de la calidad.....	28
2.2.2	Calidad de la atención.....	30
2.2.3	Calidad de los servicios de salud	32
2.2.4	Percepción de los usuarios sobre la calidad de atención de los Servicios de Salud	36
2.3	Tiempo de espera en Servicios de Salud.....	38
2.4	Accesibilidad del Servicio de Salud.....	40
2.5	Infraestructura.....	42

Capítulo 3

	Diseño Metodológico	47
3.1	Tipo de Estudio	47
3.2	Área de estudio.....	47
3.3	Universo y muestra	47
3.4	Métodos e instrumentos de recolección de datos	52
3.5	Fuentes de investigación	52
3.6	Componentes de análisis según variables e indicadores	53
3.7	Plan de tabulación y análisis / cronograma	55
3.7.1	Plan de tabulación y análisis	55
3.7.2	Cronograma	57
3.8	Resultados esperados	58

Capítulo 4

Análisis e Interpretación de resultados 60

Capítulo 5

Conclusiones y recomendaciones..... 84

Bibliografía citada 90

Bibliografía consultada..... 95

Anexos

Tabla de contenido

Cuadros

Cuadro N° 1

Distribución de la población, según encuestados, en la Unidad de Servicios Médicos, EARTH, agosto, 2003.

Cuadro N° 2

Usuarios atendidos en la Unidad de Servicios Médicos, según grupo etéreo y edad, EARTH, agosto,2003.

Cuadro N° 3

Escolaridad de los usuarios atendidos en la Unidad de Servicios Médicos, EARTH, agosto, 2003.

Cuadro N° 4

Número visitas por consulta de los usuarios a la Unidad de Servicios Médicos, EARTH, agosto, 2003.

Cuadro N° 5

Tiempo de espera según usuarios para solicitar cita para ser atendido en la Unidad de Servicios Médicos, EARTH, agosto, 2003.

Cuadro N° 6

Tiempo de espera en la Unidad de Servicios Médicos según opinión de usuarios, EARTH, agosto, 2003.

Cuadro N° 7

Opinión del usuario acerca de la satisfacción que le produce el tiempo que utiliza el médico, enfermera y paramédicos en la Unidad de Servicios Médicos, EARTH, agosto, 2003.

Cuadro N° 8

Opinión de usuario acerca de la satisfacción que le produce el tiempo de espera en la Unidad de Servicios Médicos, EARTH, agosto, 2003.

Cuadro N° 9

Opinión del usuario acerca de la satisfacción que le produce la infraestructura de la Unidad de Servicios Médicos, EARTH, agosto, 2003.

Cuadro N° 10

Opinión del usuario acerca de la satisfacción que le produce el entorno físico de la Unidad de Servicios Médicos, EARTH, agosto, 2003.

Cuadro N° 11

Opinión de los usuarios acerca del personal de la Unidad de Servicios Médicos, EARTH, agosto, 2003.

Cuadro N° 12

Opinión del usuario acerca de la satisfacción sobre la información que recibe en la Unidad de Servicios Médicos, EARTH, agosto, 2003.

Cuadro N° 13

Opinión de los usuarios acerca del servicio que brinda la Unidad de Servicios Médicos, EARTH, agosto, 2003.

Tabla de contenido

Anexos

Anexo N° 1

Organigrama Unidad de Servicios Médicos EARTH.

Anexo N° 2

Plano Arquitectónico Unidad de Servicios Médicos EARTH.

Anexo N° 3

Encuesta de satisfacción de los usuarios Servicios Médicos EARTH.

Anexo N° 4

Flujograma cita médica Unidad de Servicios Médicos EARTH.

Anexo N° 5

Tiempo de espera para ser atendido con cita previa, según usuarios de la Unidad de Servicios Médicos, EARTH, agosto, 2003.

Anexo N° 6

Tiempo que utiliza el médico para atender a los usuarios en la Unidad de Servicios Médicos, EARTH, agosto, 2003.

Anexo N° 7

Tiempo que utiliza la enfermera para atender a los usuarios en la Unidad de Servicios Médicos, EARTH, agosto, 2003.

Anexo N° 8

Tiempo que utiliza los paramédicos para atender a los usuarios en la Unidad de Servicios Médicos, EARTH, agosto, 2003.

Anexo N° 9

Opinión de los usuarios acerca de la infraestructura en la Unidad de Servicios Médicos, EARTH, agosto, 2003.

Anexo N° 10

Opinión acerca de la información que recibe los usuarios en la Unidad de Servicios Médicos, EARTH, agosto, 2003.

Resumen

Se realizó un estudio sobre la incidencia de los tiempos de espera, infraestructura y calidad de atención de los servicios brindados en la Unidad de Servicios Médicos de la Escuela de Agricultura de la región del Trópico Húmedo (EARTH), durante el segundo semestre del 2003.

A una muestra de 286 usuarios considerando un 95% de nivel de confianza y un 5% de error. Se le aplicó una encuesta para determinar el nivel de satisfacción respecto al servicio brindado. Dicha encuesta se aplicó durante el período comprendido del 1 al 29 de agosto del 2003.

El servicio fue calificado como satisfactorio por el usuario en los aspectos de tiempo de espera para solicitar cita, para ser atendido con cita previa, y para ser atendido por el personal de la clínica durante la atención; con porcentajes mayores al 85% de nivel de satisfacción.

La comodidad del consultorio, la accesibilidad, iluminación, limpieza, recolección de basura y orden de los consultorios son elementos que fueron considerados satisfactorios. Hay aspectos de esta misma variable de infraestructura que fueron ubicados como elementos poco o nada satisfactorios, por ejemplo el tamaño de la clínica y su señalización.

Los usuarios manifiestan satisfacción hacia el entorno físico (comodidad y privacidad) y ante el trato general brindado por el personal de la clínica.

También se considera satisfactoria la información recibida por el personal de la clínica, al obtener porcentajes mayores al 85%.

En general el servicio que brinda la unidad de servicios médicos es considerado satisfactorio en su totalidad.

A partir de las conclusiones se proponen las siguientes recomendaciones:

En relación con el tiempo de espera se propone reducirlo sobre todo en el momento de solicitar cita y durante la espera de atención con cita previa.

Mejorar la comunicación secretaria – usuario por vía telefónica o por correo electrónico, fomentar la comprensión del usuario en el caso de que se presente algún atraso o emergencia que requiera prioridad de atención.

Respecto a la infraestructura se recomienda ampliar el tamaño de la clínica de acuerdo con la cantidad de población consultante, mejorar el sistema de señalización.

Fomentar cursos de capacitación sobre servicio al usuario dirigidos al personal de la clínica, destacar el trato humanizado, fortalecer el trabajo en equipo, tomando en cuenta los conceptos de eficiencia, eficacia, satisfacción, comodidad, privacidad y seguridad.

Mantener un equipo multidisciplinario que vigile y satisfaga la necesidad de atención.

Se recomienda a la Unidad de Recursos Humanos de la EARTH divulgar los resultados del presente estudio, y seguir valorando la opinión de los usuarios en el aspecto de satisfacción con el servicio recibido en la clínica por medio de encuestas de opinión y buzón de sugerencias, para así analizar la implementación de las mejoras de acuerdo con un plan previamente establecido.

Capítulo 4

Análisis e interpretación de resultados

Durante el periodo comprendido del 1 al 29 de agosto del 2003, se entrevistaron a 286 usuarios de la Unidad de Servicios Médicos de la EARTH (ver Anexo N° 3), distribuidos de la siguiente manera:

Cuadro N° 1

Distribución de la población, según encuestados, en la Unidad de Servicios Médicos, EARTH, agosto, 2003.

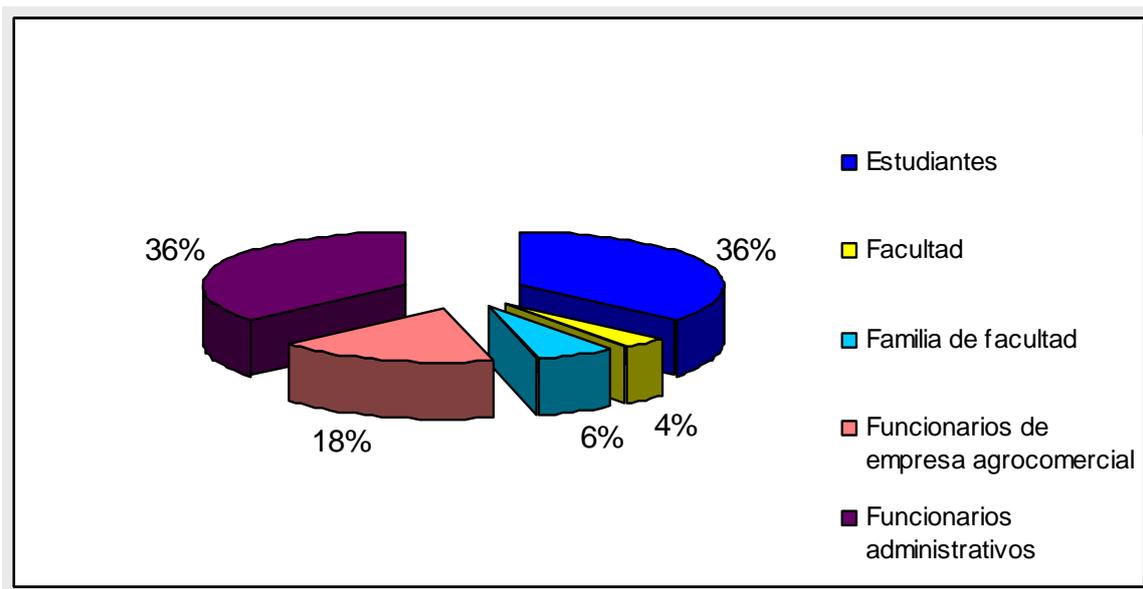
POBLACIÓN	TOTAL	
	N°	%
Estudiantes	102	36
Funcionarios de Facultad	12	4
Familia de Facultad	18	6
Funcionarios Empresa Agrocomercial	52	18
Funcionarios Administrativos	102	36
TOTAL	286	100

Fuente: Obando A; Porras Ana Z, Unidad de Servicios Médicos, EARTH, agosto, 2003.

La distribución de la población según encuestados durante el mes de agosto del 2003 revela que los funcionarios administrativos y los estudiantes corresponden a los estratos predominantes en la encuesta realizada, abarcando un 72% de la población total encuestada, seguido por los funcionarios de la Empresa Agrocomercial con un 18%. En menor proporción se encuentran los funcionarios de Facultad y los familiares de funcionarios de Facultad con 4 % y 6 % respectivamente (ver Gráfico N° 1).

Gráfico N° 1

Distribución de la población, según encuestados, en la Unidad de Servicios Médicos, EARTH, agosto, 2003.



Fuente: Cuadro N° 1.

Cuadro N° 2

Usuarios atendidos en la Unidad de Servicios Médicos, según grupo etáreo y sexo, EARTH, agosto, 2003.

EDAD	SEXO				Total	
	Masculino		Femenino			
	N°	%	N°	%	N°	%
De 11 a 20 años	37	13	7	2	44	15
De 21 a 30 años	96	34	23	8	119	42
De 31 a 39 años	49	17	26	9	75	26
De 40 a 49 años	28	10	12	4	40	14
De 50 a 59 años	7	2	1	1	8	3
TOTAL	217	76	69	24	286	100

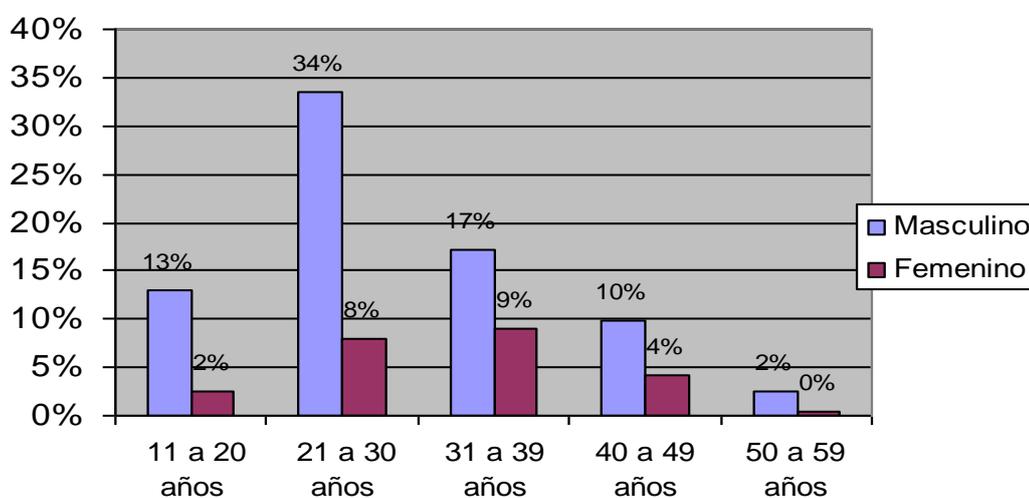
Fuente: Obando A; Porras Ana Z, Unidad de Servicios Médicos, EARTH, agosto, 2003.

El cuadro N° 2 revela que de 286 usuarios encuestados, el 76% corresponden a varones y el 24% a mujeres.

El 42% de los encuestados predominantes, presentan edades que oscilan entre los 21 a los 30 años de edad, seguidos por un 26% que oscilan entre los 31 a los 39 años de edad (ver Gráfico N°2).

Gráfico N° 2

Usuarios atendidos en la Unidad de Servicios Médicos, según grupo etáreo y sexo, EARTH, agosto, 2003.



Fuente: Cuadro N° 2

Cuadro N° 3

Escolaridad de los usuarios atendidos en la Unidad de Servicios Médicos, EARTH, agosto, 2003.

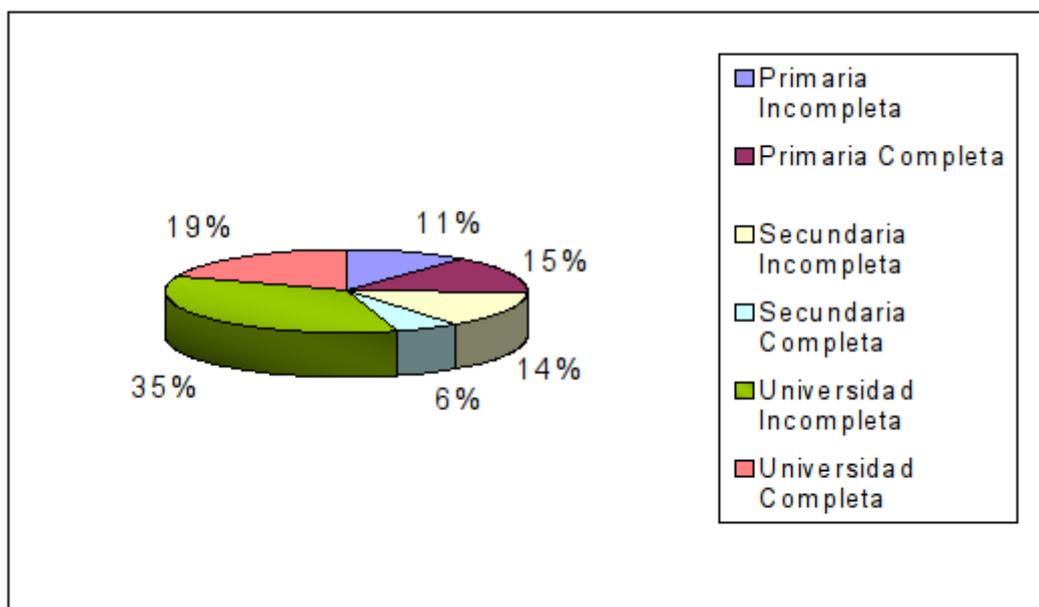
ESCOLARIDAD	TOTAL	
	N°	%
Primaria incompleta	32	11
Primaria completa	42	15
Secundaria incompleta	40	14
Secundaria completa	16	5
Universidad incompleta	102	36
Universidad completa	54	19
TOTAL	286	100

Fuente: Obando A; Porrás Ana Z, Unidad de Servicios Médicos, EARTH, agosto, 2003.

El nivel académico es importante si se supone que cuanto mayor conocimiento académico se posee, mayor criterio intelectual posee el usuario. Generalmente, cuando el nivel académico es alto, las personas tienden a ser más objetivas con lo que expresan, con el fin de lograr su propio beneficio, lo cual es muy importante para poder juzgar la veracidad de las respuestas de la encuesta aplicada. En este caso el cuadro N° 3 refleja que el nivel de escolaridad predominante de los encuestados corresponde al nivel de Universidad Incompleta con un 36%, seguido por un 19% que poseen un nivel de Universidad Completa, lo cual beneficia la veracidad de este estudio debido a las razones antes mencionadas (ver Gráfico N° 3).

Gráfico N° 3

Escolaridad de los usuarios atendidos en la Unidad de Servicios Médicos, EARTH, agosto, 2003.



Fuente: Cuadro N° 3.

Cuadro N° 4

Número de visitas por consulta de los usuarios a la Unidad de Servicios Médicos, EARTH, agosto, 2003.

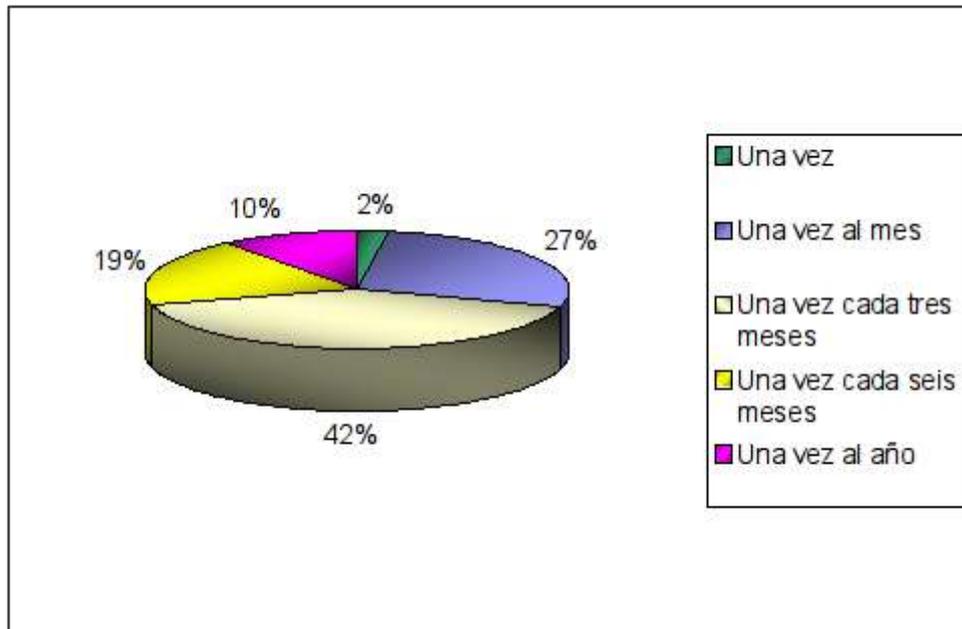
NUMERO DE CONSULTAS	N°	%
Una vez	7	2
Una vez por semana	0	0
Una vez al mes	77	27
Una vez cada tres meses	119	42
Una vez cada seis meses	53	19
Una vez al año	30	10
No responde	0	0
TOTAL	286	100

Fuente: Obando A; Porras Ana Z, Unidad de Servicios Médicos, EARTH, agosto, 2003.

Los datos obtenidos en el cuadro anterior muestran que el mayor número de personas encuestadas (42%), hacen uso de los servicios médicos una vez cada tres meses, seguido por un 27% que consulta una vez al mes, durante el mes de agosto de 2003 (ver Gráfico N° 4).

Gráfico N° 4

Número de visitas por consulta de los usuarios a la Unidad de Servicios Médicos, EARTH, agosto, 2003.



Fuente: Cuadro N° 4

Cuadro N° 5

Tiempo de espera según usuarios para solicitar cita para ser atendido en la Unidad de Servicios Médicos, EARTH, agosto, 2003.

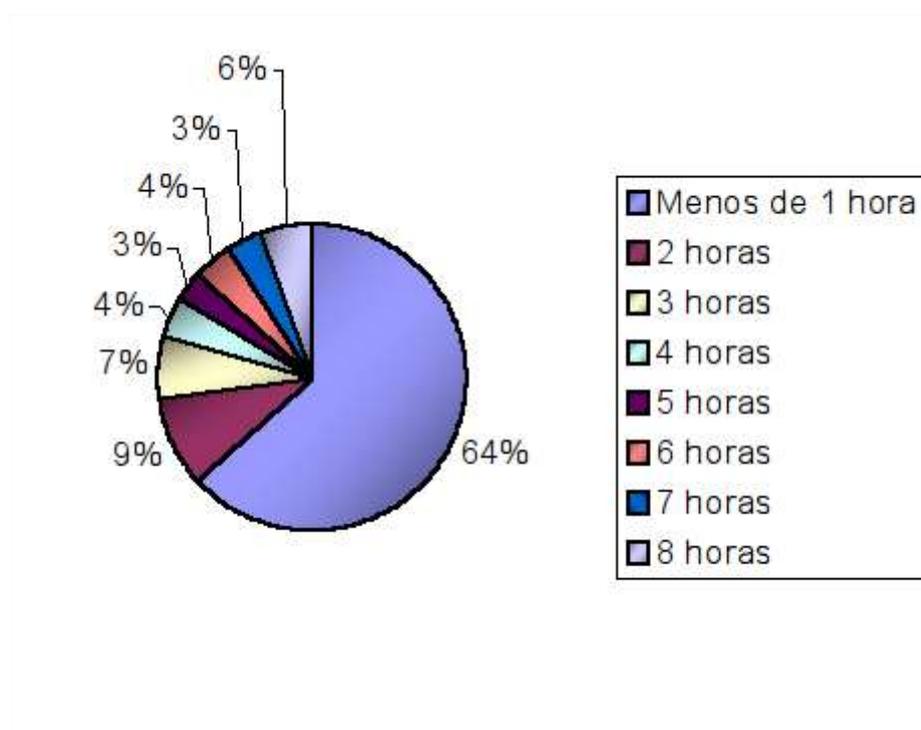
Tiempo de espera	Estudiantes		Facultad		Familia facultad		Funcionarios administrativos		Empresa Agrocomercial		Total	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Menos de 1 hora	67	23	5	2	5	2	79	28	25	9	181	64
2 horas	9	3	2	1	7	2	7	2	2	1	27	9
3 horas	2	1	2	1	0	0	14	5	1	0.35	19	7
4 horas	9	3	0	0	0	0	0	0	4	1	12	4
5 horas	5	2	0	0	2	1	0	0	2	1	9	3
6 horas	1	0.35	1	0.35	2	1	0	0	8	3	12	4
7 horas	2	1	0	0	2	1	0	0	6	2	10	3
8 horas	7	2	2	1	0	0	2	1	5	2	16	6
Total	102	36	12	5	18	7	102	36	53	19	286	100

Fuente: Obando A; Porras Ana Z, Unidad de Servicios Médicos, EARTH, agosto, 2003.

Este cuadro muestra, según la opinión de los usuarios, que el 64% de la población consultada esperó menos de 1 hora para solicitar cita (ver Anexo N° 4) para ser atendido en la unidad de servicios médicos, seguido de un 9% y 7% que tuvieron que esperar 2 y 3 horas respectivamente (ver Gráfico N° 5).

Gráfico N° 5

Tiempo de espera según usuarios para solicitar cita para ser atendido en la Unidad de Servicios Médicos, EARTH, agosto, 2003.



Fuente: Cuadro N° 5

Cuadro N° 6

Tiempo de espera en la Unidad de Servicios Médicos según opinión de usuarios, EARTH, agosto, 2003.

Tiempo de espera en minutos												
Actividad	5 minutos		6-10 min.		11-15 min.		16-20 min.		21-30 min.		No responde	
	No	%	No	%	No	%	No	%	No	%	No	%
Tiempo de espera para ser atendido con cita previa	103	35	79	28	48	17	31	11	25	9	0	0
Tiempo que utiliza el médico en atenderlo	35	12	59	21	99	35	50	17	43	15	0	0
Tiempo que utiliza la enfermera en atenderlo	128	45	105	37	43	15	10	3	0	0	0	0
Tiempo que utiliza el paramédico en atenderlo	24	8	20	7	14	5	7	2	4	1	217	76

Fuente: Obando A; Porras Ana Z, Unidad de Servicios Médicos, EARTH, agosto, 2003.

Los resultados analizados del cuadro N° 6 revelan que el 35% de los encuestados esperaron 5 minutos para ser atendidos con cita previa en la Unidad de Servicios Médicos, seguido de un 28% que esperaron entre 6 a 10 minutos para ser atendidos, lo cual es considerado para este estudio como un tiempo de espera satisfactorio. Sin embargo, un 37% de los encuestados revela haber esperado entre 11 a 30 minutos para ser atendido con previa cita, lo que indica que requiere revisarse a fondo las razones de este retraso a fin de mejorar y disminuir la espera (ver Anexo N° 5).

El personal de la clínica manifiesta al respecto que frecuentemente acuden usuarios solicitando atención sin cita previamente asignada, debido a que el paciente amaneció enfermo lo que conlleva demoras en el servicio. Otra situación que con frecuencia sucede, es la llegada, de algún caso de urgencia, que al tener prioridad de atención, retrasa el resto de la consulta.

El 68% de los usuarios reveló que el tiempo que utiliza el médico en atenderlos oscila entre 5 a 15 minutos (ver Anexo N° 6). Un 82% indica que entre 5 y 10 minutos es el tiempo que utiliza la enfermera en atenderlos (ver Anexo N° 7). El 77% opinó que no es atendido por el paramédico, seguido de un 8 % que si son atendidos, su atención tarda 5 minutos (ver Anexo N° 8).

Cuadro N° 7

Opinión del usuario acerca de la satisfacción que le produce el tiempo que utiliza el médico, enfermera y paramédicos en la Unidad de Servicios Médicos, EARTH, agosto, 2003.

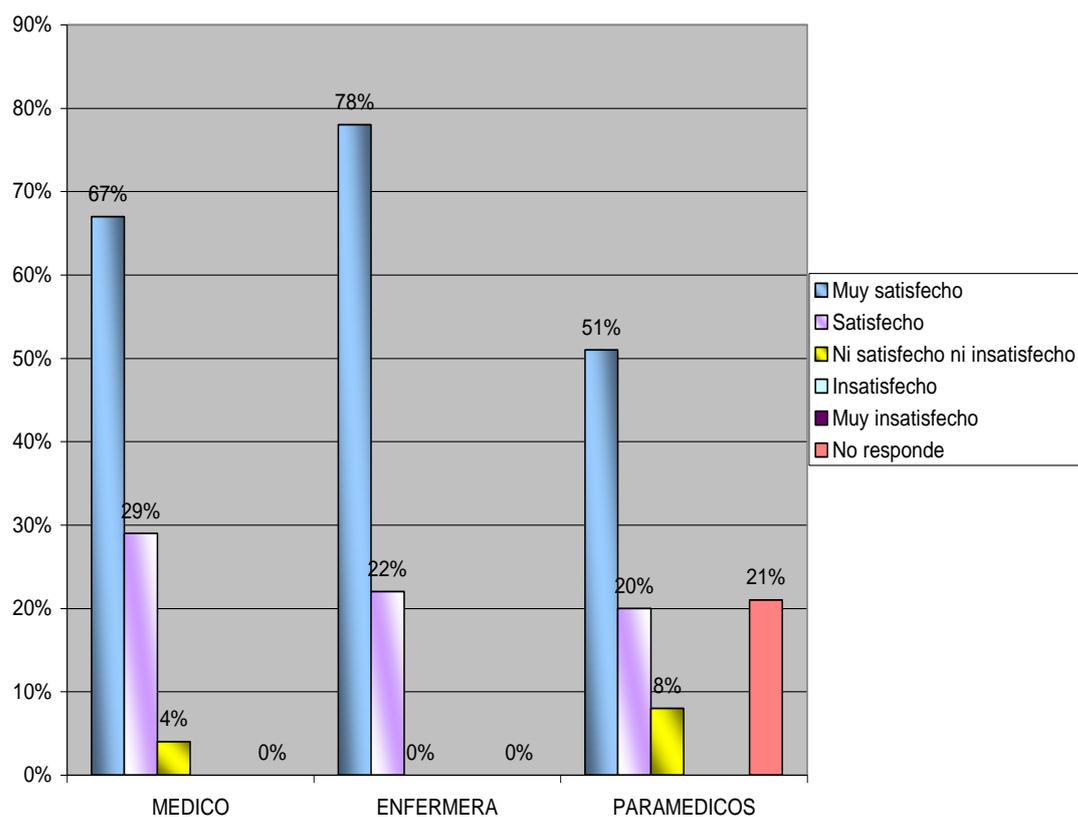
SATISFACCIÓN	MÉDICO		ENFERMERA		PARAMÉDICOS	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Muy satisfecho	193	67	223	78	146	51
Satisfecho	82	29	63	22	58	20
Ni satisfecho ni insatisfecho	11	4	0	0	22	8
Insatisfecho	0	0	0	0	0	0
Muy insatisfecho	0	0	0	0	0	0
No responde	0	0	0	0	60	21
TOTAL	286	100	286	100	286	100

Fuente: Obando A; Porras Ana Z, Unidad de Servicios Médicos, EARTH, agosto, 2003.

La opinión promedio del usuario acerca de la satisfacción que le produce el tiempo que utiliza específicamente el médico, enfermera y paramédico en la clínica revela que el 65% expresan estar muy satisfechos, seguido de el 24% que opinan estar satisfechos. Un 6% manifestó estar ni satisfechos ni insatisfechos y ninguno manifestó insatisfacción al respecto. El 21% de los encuestados no responde respecto al tiempo que utiliza el paramédico, porque no han recibido atención por el mismo ya que solicitaron su cita (ver Gráfico N° 6).

Gráfico N° 6

Opinión del usuario acerca de la satisfacción que le produce el tiempo que utiliza el médico, enfermera y paramédicos en la Unidad de Servicios Médicos, EARTH, agosto, 2003.



Fuente: Cuadro N° 7

Cuadro N° 8

Opinión de usuario acerca de la satisfacción que le produce el tiempo de espera en la Unidad de Servicios Médicos, EARTH, agosto, 2003.

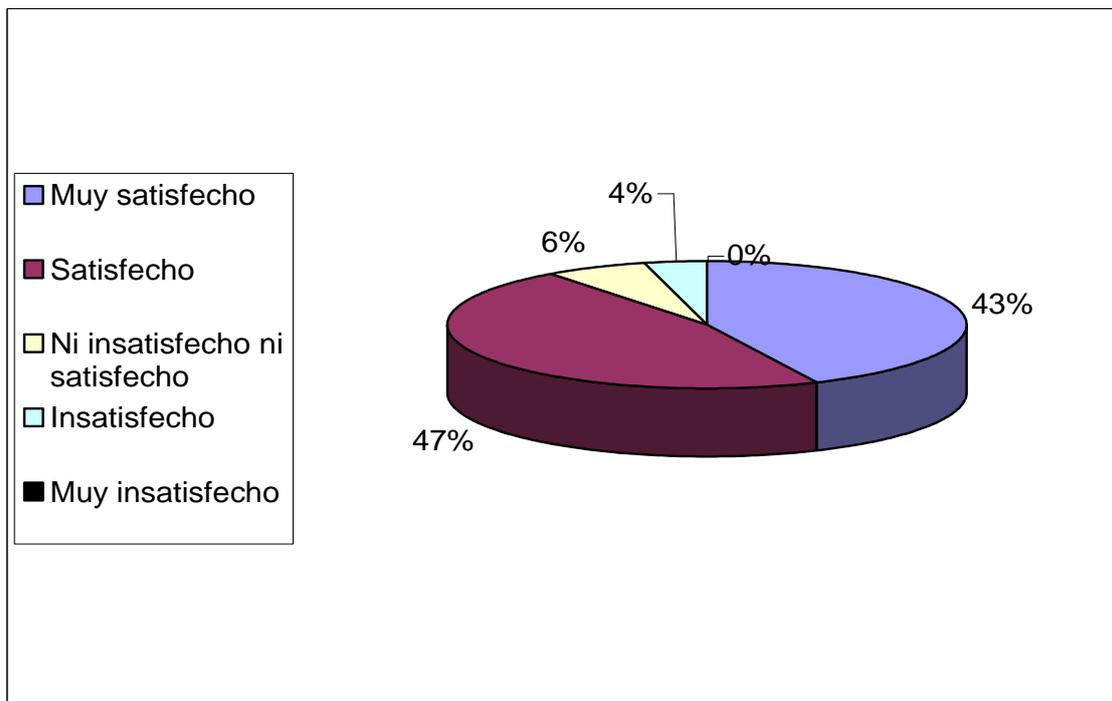
Tiempo de espera	Estudiantes		Familia Facultad		Facultad		Empresa Agrocomercial		Funcionarios		Total	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Muy satisfecho	42	15	0	0	9	3	28	10	44	15	123	43
Satisfecho	47	16	16	6	3	1	22	8	46	16	134	47
Ni insatisfecho ni satisfecho	7	2	2	1	0	0	2	1	7	2	18	6
Insatisfecho	6	2	0	0	0	0	0	0	5	2	11	4
Muy insatisfecho	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Total	102	36	18	6	12	4	52	18	102	36	286	100

Fuente: Obando A; Porras Ana Z, Unidad de Servicios Médicos, EARTH, agosto, 2003.

El cuadro N° 8 muestra, según la opinión de los usuarios, que el 47% expresa estar satisfecho con el tiempo de espera en la Unidad de Servicios Médicos, seguido por un 43% que expresan estar muy satisfechos. El 4% expresó insatisfacción, manifestando como principal problema el que se les cita a una hora determinada y los atienden mucho más tarde, este aspecto requiere mayor control y observación para determinar con certeza las causas y precisar las alternativas de solución (ver Gráfico N° 7).

Gráfico N° 7

Opinión de usuario acerca de la satisfacción que le produce el tiempo de espera en la Unidad de Servicios Médicos, EARTH, agosto, 2003.



Fuente: Cuadro N° 8

Cuadro N° 9

Opinión del usuario acerca de la satisfacción que le produce la infraestructura de la Unidad de Servicios Médicos, EARTH, agosto, 2003.

	Muy satisfecho		Satisfecho		Ni satisfecho ni insatisfecho		Insatisfecho		Muy insatisfecho	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Infraestructura										
Sala de espera	83	29	80	28	54	19	63	22	6	2
Tamaño de la clínica	95	33	72	25	49	17	51	18	19	7
Accesibilidad	146	51	102	36	19	7	14	5	5	2
Señalización	49	17	97	34	44	15	77	27	19	7
Iluminación	156	54	114	40	14	5	2	1	0	0
Pisos limpios	190	66	92	32	2	1	2	1	0	0
Recolección de basura	198	69	81	28	2	1	5	2	0	0
Orden en los consultorios	155	54	98	34	19	7	12	4	2	1

Fuente: Obando A; Porras Ana Z, Unidad de Servicios Médicos, EARTH, agosto, 2003.

Los resultados presentados en la variable infraestructura indican un alto nivel de satisfacción, ya que el 60% de los usuarios expresó satisfacción en cuanto a la accesibilidad, iluminación, limpieza de pisos, recolección de basura y orden de consultorios. Sin embargo, alrededor del 40% restante manifestó insatisfacción, sobre todo respecto sala de espera, el tamaño y señalización de la clínica; dicha información es muy valiosa para fundamentar los cambios que

se requieran para cumplir con las necesidades y expectativas de los usuarios (ver Anexo N° 9).

Cuadro N° 10

Opinión del usuario acerca de la satisfacción que le produce el entorno físico de la Unidad de Servicios Médicos, EARTH, agosto, 2003.

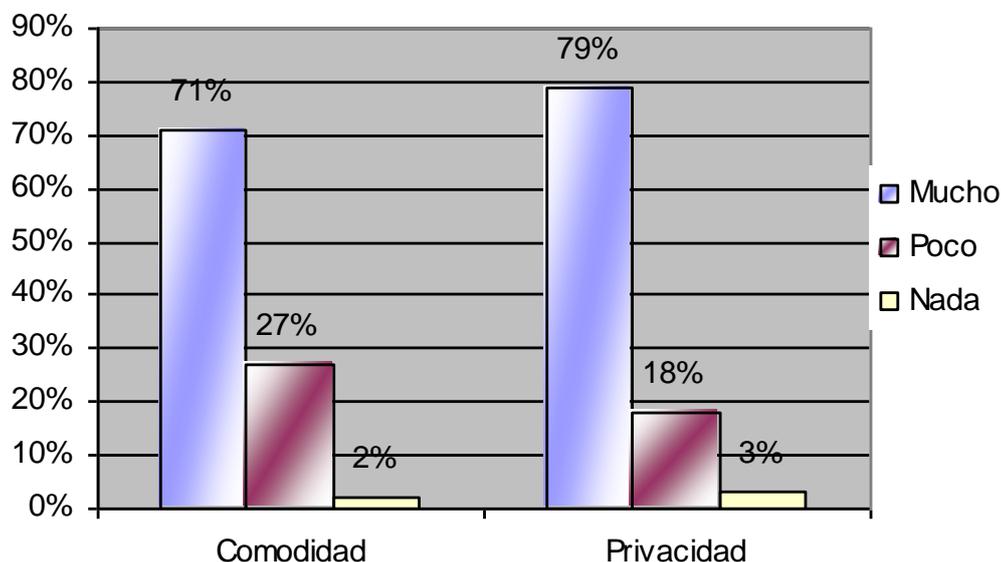
RUBRO	SATISFACCIÓN						TOTAL	
	Mucho		Poco		Nada			
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Comodidad	204	71	77	27	5	2	286	100
Privacidad	226	79	53	18	7	3	286	100

Fuente: Obando A; Porras Ana Z, Unidad de Servicios Médicos, EARTH, agosto, 2003.

Con respecto a la privacidad y comodidad que le proporcionan los consultorios (entorno físico), el 75% de la opinión promedio de los usuarios expresa estar muy satisfechos, lo que fortalece de manera importante la prestación del servicio brindado en la unidad en cuestión (ver Gráfico N° 8).

Gráfico N° 8

Opinión del usuario acerca de la satisfacción que le produce el entorno físico de la Unidad de Servicios Médicos, EARTH, agosto, 2003.



Fuente: Cuadro N° 10

Cuadro N° 11

Opinión de los usuarios acerca del personal de la Unidad de Servicios Médicos, EARTH, agosto, 2003.

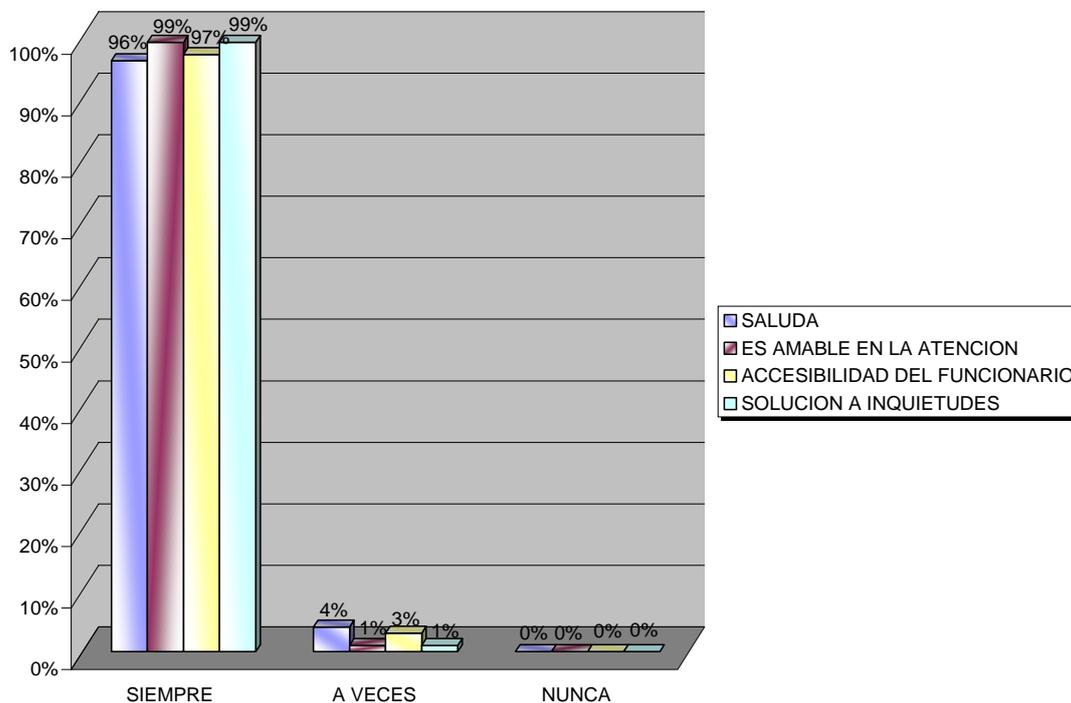
PERSONAL	SIEMPRE		A VECES		NUNCA	
	N°	%	N°	%	N°	%
Saluda	274	96	12	4	0	0
Es amable en la atención	284	99	2	1	0	0
Accesibilidad del funcionario	277	97	9	3	0	0
Solución a inquietudes	284	99	2	1	0	0

Fuente: Obando A; Porras Ana Z, Unidad de Servicios Médicos, EARTH, agosto, 2003.

El 98% de la opinión promedio de los encuestados revela que el personal de la clínica siempre saluda, es amable en la atención, es accesible y soluciona inquietudes. Un 2% expresa que a veces y ninguno opina que nunca se realizan tales actividades (ver Gráfico N° 9).

Gráfico N° 9

Opinión de los usuarios acerca del personal de la Unidad de Servicios Médicos, EARTH, agosto, 2003.



Fuente: Cuadro N° 11

Cuadro N° 12

Opinión del usuario acerca de la satisfacción sobre la información que recibe en la Unidad de Servicios Médicos, EARTH, agosto, 2003.

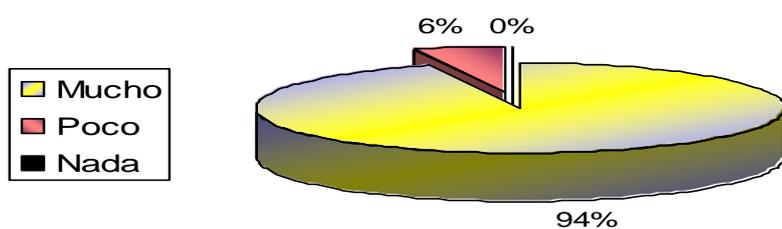
INFORMACIÓN	TOTAL	
	Nº	%
Mucho	270	94
Poco	16	6
Nada	0	0
TOTAL	286	100

Fuente: Obando A; Porras Ana Z, Unidad de Servicios Médicos, EARTH, agosto, 2003.

El 94% de los encuestados expresa mucha satisfacción sobre la información que reciben en la clínica, seguido de un 6% que expresan poca satisfacción al respecto. No se manifestaron usuarios insatisfechos (ver Gráfico N° 10). Opiniones muy similares se obtuvieron sobre la información recibida por los usuarios en la clínica (ver Anexo N°10).

Gráfico N° 10

Opinión del usuario acerca de la satisfacción sobre la información que recibe en la Unidad de Servicios Médicos, EARTH, 2003.



Fuente: Cuadro N° 12

Cuadro N° 13

Opinión de los usuarios acerca del servicio que brinda la Unidad de Servicios Médicos, EARTH, agosto, 2003.

Criterio	Estudiantes		Familia facultad		Facultad		Empresa Agrocomercial		Funcionarios		Total	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Excelente	30	10	9	3	7	2	36	13	53	19	135	47
Muy bueno	63	22	9	3	5	2	16	6	35	12	128	45
Bueno	9	3	0	0	0	0	0	0	14	5	23	8
Regular	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Malo	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Muy malo	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Total	102	36	18	6	12	4	52	18	102	36	286	100

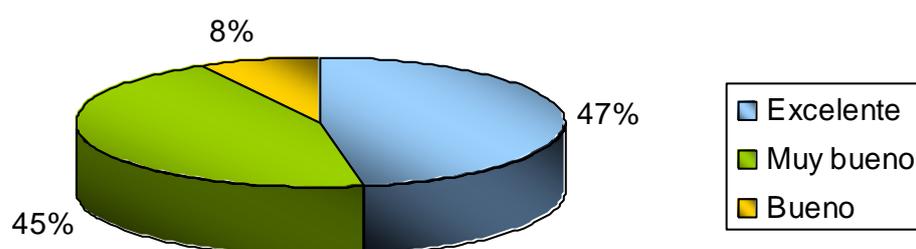
Fuente: Obando A; Porras Ana Z, Unidad de Servicios Médicos, EARTH, agosto, 2003.

De acuerdo con los resultados del cuadro N°13 se desprende que el usuario califica como positivo el servicio brindado en un 100% (47% excelente, 45% muy bueno y 8% bueno). Ninguno calificó el servicio como regular, malo o muy malo.

Si se considera el parámetro establecido como óptimo para considerar que el servicio es de calidad (el cual es de 85%), se observa que el 100% obtenido se encuentra por arriba. Por lo tanto el servicio que ofrece la Unidad de servicios médicos de la EARTH puede ser considerada como un servicio de calidad (ver Gráfico N°11).

Gráfico N° 11

**Opinión de los usuarios acerca de los servicios que brinda la
Unidad de Servicios Médicos, EARTH, agosto, 2003.**



Fuente: Cuadro N° 13

El usuario realizó una alta ponderación del tiempo de espera, infraestructura y entorno físico, (específicamente respecto a su comodidad y privacidad), los cuales forman parte de la calidad percibida. Como se siente conforme con tales elementos, evaluó de forma satisfactoria el servicio en general.

Se puede decir que de acuerdo con el concepto de calidad expuesto anteriormente, el personal de la Unidad de Servicios Médicos de la EARTH

brinda un servicio de calidad, a pesar de contar con aspectos negativos, incidieron más los elementos positivos en su calificación final.

Finalmente, el personal de la Unidad de Servicios Médicos puede garantizar que los resultados obtenidos son confiables y reproducibles, y a la vez satisfactorios desde la perspectiva de calidad del usuario, los resultados obtenidos de esta investigación demuestran que la atención brindada en dicha unidad, satisface al usuario con su servicio.

Capítulo 5

Conclusiones y recomendaciones

El análisis de los datos obtenidos, basado en el objetivo general propuesto “ determinar si el tiempo de espera, infraestructura y calidad de los servicios brindados son factores determinantes en la satisfacción del usuario de la Unidad de Servicios Médicos de la EARTH “, permite concluir que:

El grupo etáreo de 21 a 39 años, es el más consultante en la clínica; de la población entrevistada, el 55% de los usuarios posee un alto nivel de escolaridad, lo cual beneficia la veracidad y comprensión de la encuesta aplicada debido a que las personas tienden a ser más objetivas con lo que expresan, con el fin de lograr su propio beneficio. En el estudio del número de consultas se obtiene que el mayor número de personas (69%) hace uso del servicio de la clínica por lo menos una vez cada mes o cada tres meses.

El 64 % de la población predominante esperó menos de 1 hora para poder solicitar cita para consulta, lo cual se considera como un tiempo satisfactorio; sin embargo es importante destacar el 36% en promedio restante que tuvieron que esperar de 2 a 8 horas para poder ser atendidos con cita, lo que requiere revisarse con el fin de mejorarse y reducir la espera.

El 63% de los entrevistados esperaron entre 5 a 10 minutos para ser atendidos con previa cita, lo cual se considera como un tiempo satisfactorio; sin

embargo un 37% esperaron entre 11 y 30 minutos, tiempo considerado poco satisfactorio, el cual debe revisarse para su mejora.

Respecto al tiempo que invierte el personal médico durante la consulta, el 68% fue atendido por el médico entre 5 a 15 minutos, seguido por un 32% que fue atendido entre los 16 a 30 minutos. El 82% es atendido por la enfermera que invierte 5 a 10 minutos para la toma de signos vitales. El 77% no han sido atendidos por el paramédico. En general el tiempo que toma el personal de la clínica durante la atención se percibe de forma satisfactoria.

El 90% de los entrevistados expresó estar satisfecho con el tiempo de espera en la clínica. El 4% manifestó insatisfacción, expresando que generalmente demoran en la atención.

En términos generales, los tiempos de espera para ser atendidos constituyen un aspecto vital en el que debe centrarse la atención gerencial, pues las manifestaciones de los usuarios en los diferentes indicadores de la variable no son despreciables.

Las condiciones de la infraestructura ofrecen: consultorios cómodos con privacidad, lo que genera confianza y seguridad al igual que la accesibilidad, iluminación, limpieza de pisos, recolección de basura y orden de consultorios; pero hay aspectos en esta misma variable de infraestructura que deben ser atendidos ya que fueron ubicados como elementos poco o nada satisfactorios, por ejemplo: el tamaño de la sala de espera, clínica y su señalización. Cabe

resaltar que el espacio debe adecuarse a la cantidad de usuarios; si este no es apropiado, constituye una debilidad que debe mejorarse.

Los usuarios manifiestan satisfacción hacia el entorno físico (comodidad y privacidad) en la clínica (75%), no obstante alrededor de un 23% se encuentran poco satisfechos con el mismo.

Existe una valoración positiva (98%) ante el trato general brindado por el personal de la clínica. Esto representa una fortaleza en dicha clínica y un aspecto que brinda al usuario la expectativa de sentirse seguro al utilizar este servicio.

Con respecto a la información sobre el estado de salud, tratamiento, uso de medicamentos, procedimientos y cuidados; el usuario manifiesta satisfacción (94%).

En términos generales el servicio que brinda la unidad de Servicios Médicos es considerado satisfactorio en su totalidad (100%).

El tema de la satisfacción del usuario es sin duda, vital en el ámbito de la asistencia en salud, su mejora depende de que el personal capacitado, se comprometa para implementar el enfoque del servicio al usuario.

Recomendaciones

A partir de las conclusiones y con base en la experiencia en la ejecución de este estudio, se proponen las siguientes recomendaciones:

En relación con el tiempo de espera, es necesario reducirlo sobre todo en el momento de solicitar cita, recepción de documentos y durante la espera de atención con previa cita. En ambos casos se puede mejorar la comunicación secretaria – usuario sea por vía telefónica o por medio de correo electrónico, con el propósito de evitar la espera prolongada de los usuarios con el servicio en la clínica. Mantener una buena comunicación con el usuario es indispensable además de la puntualidad por parte del mismo o en casos que se justifica algún retraso en la atención, como en el caso de alguna emergencia que pueda presentarse, a la cual evidentemente requiere prioridad.

Respecto a la infraestructura se recomienda ampliar el tamaño de la clínica de acuerdo con la cantidad de población consultante. Mejorar el sistema de señalización existente, identificando de manera clara la distribución de los servicios de la clínica, accesos, mensajes informativos, entre otros. Se debe revisar a fondo el entorno físico (comodidad y privacidad que se perciben dentro de la clínica) con el fin de fortalecer la satisfacción del usuario.

La calidad de atención percibida por el usuario (saludo, amabilidad, accesibilidad, e información por parte del personal de la clínica) debe fomentarse y evaluarse constantemente con el fin de poder mantener un buen

grado de satisfacción en general. Es importante fomentar cursos de capacitación sobre “Servicio al usuario”, dirigidos especialmente al personal recepcionista, por ser el primer contacto usuario – clínica. Se debe mantener motivado al personal para que no descuide su cortesía al usuario, destacar el trato humanizado a todo el personal con el fin de que fortalezcan la calidad de atención. Se debe fortalecer el trabajo en equipo, cada persona debe desempeñar su papel de la mejor forma posible, tomando en cuenta los conceptos de eficiencia, eficacia, satisfacción, comodidad, privacidad y seguridad del área en cuestión. Mantener un equipo multidisciplinario que satisfaga la necesidad de atención de manera eficaz y eficiente para bien del usuario.

Se recomienda al departamento de Recursos Humanos de la EARTH divulgar los resultados del presente estudio a fin de seguir valorando la opinión de los usuarios en el aspecto de satisfacción con el servicio recibido en la clínica. Analizar la implementación de las mejoras de acuerdo con un plan previamente establecido, según las prioridades antes mencionadas, es un aspecto que vale la pena tener presente.

La Unidad de Servicios médicos de la EARTH debe involucrar a los usuarios para que expresen cuales son sus expectativas respecto al servicio brindado; las cuales guiarán sus acciones hacia la satisfacción de sus necesidades. Para ello este tipo de investigación deberá realizarse de manera periódica por medio de encuestas de opinión.

Se debe contar con un sistema que escuche la voz del usuario, para lo cual proponemos el uso de un buzón de quejas y sugerencias disponible para los usuarios y la aplicación periódica de una encuesta de satisfacción, ya antes mencionada.

Para llevar a cabo de manera ordenada todas las actividades mencionadas, se recomienda:

- Buscar la asesoría de un experto en el manejo de servicio al cliente y calidad de atención.
- Capacitar al personal.
- Realizar mejoras en el ambiente físico de la Unidad (señalización, delimitación y distribución de espacio).
- Mantener registros de todas las actividades que se realicen.
- Definir los sistemas para identificar la percepción del usuario: buzón, encuesta.

Es necesario crear la cultura organizacional necesaria, fomentar incentivos para que el personal se vea motivado. El departamento de Recursos Humanos de la EARTH cuenta con el recurso humano para llevar a cabo la implementación de esta estrategia, pero sobre todo cuenta con la necesidad de realizarla, por lo que es del consenso de estos investigadores de que se de inicio a dicho plan de mejora con base a las posibilidades, necesidades y requerimientos Institucionales.

Bibliografía Citada

Alemán y Cañizares, España, 1999 Internet:<http://www.semergen.es/pdt/numero998/711-718.pdf>

Andía R. Carla, Pineda A. Ángel, Sotes R. Valentín. Satisfacción del usuario de la consulta externa del Hospital Espinar, España, 2002.Internet:<http://sisbib.unmsm.edu.pe/BvRevistas/situa/a%C3b1o10-n20-2002/satis-usuar.htm>

Antología del curso Proceso Administrativo. Maestría en Administración de Servicios de Salud Sostenibles, UNED s.f.

Araujo A. Juan. Calidad de Atención en el Servicio de Salud en el Trabajo. Unidad de Medicina Familiar No45, Instituto Mexicano del Seguro Social, México D.F,2003,TesisUAMXochimilco.Internet:www.stps.gob.mx/312/publica/orales.html#249%

Berkeley Guía del Bienestar - Los servicios de salud. ¿ Cuál es el tiempo de espera para obtener una cita?.Año2000.Internet:www.wellnessguide.org/bienestar/servsalud.htm

Bleda García, José María. Estudio realizado en el Hospital General Albacete, en Castilla de la Mancha,España,1999.Internet:<http://www.chospab.es/Gerencia/sociologia/opinion.doc>

Bonilla Vargas, Alice. Incidencia de los tiempos de espera, infraestructura y empatía en la satisfacción de los usuarios de la Consulta Externa de Cardiología del Hospital México. Tesis de Maestría en Administración de Servicios de Salud Sostenibles, SEP, UNED, abril, 2002.

Boza U. Adriana, Coronado A. Esteban, Fernández S. Alex. Diseño de un sistema de Aseguramiento de la Calidad del Servicio e Información integral en la Unidad de Promoción y Servicios de Salud de la Universidad de Costa Rica. Tesis de Licenciatura en Ingeniería Industrial, UCR, San José, Costa Rica, 2002.

Camareno Marielos, Ramírez Luz, Quintero Francisco. Participación del Profesional de Enfermería en el Proceso de Mejoramiento Continuo del Hospital de Liberia, Guanacaste, Costa Rica, 2001.

Comisión de Mejoramiento continuo de la Calidad del Sector Salud. Plan Nacional de Garantía de Calidad del Sector Salud 2001-2002. . Febrero 2002.

Comisión de Mejoramiento continuo de la Calidad del Sector Salud. Curso Mejoramiento Continuo de la Calidad. Abril 2003.

Comunicación Corporativa, Las Mercedes Guácimo, Limón, Campus EARTH, 2001.

Chacón Ulate, Marieta. Satisfacción de los usuarios con el servicio al usuario y propuesta de un sistema de información sobre la calidad del servicio en el Laboratorio Clínico del Hospital San Francisco de Asís. Tesis de Maestría en Administración de Servicios de Salud sostenibles, SEP, UNED, San José, Costa Rica, 2000.

Chang de la Rosa, Marta. Estudio sobre satisfacción del servicio de salud recibido en el Hospital Santos Suárez, Cuba, 1999. Internet: Bvs.s/d.cu/revistas/mgi/vol15-5/mgi09599.htm

Encuesta sobre satisfacción del usuario externo. Percepción del impacto de servicio en la salud brindada por la Consulta Externa del Hospital México, 1999. Caja Costarricense del Seguro Social. Compromiso de Gestión. Hospital México, 2002

Encuesta Nacional sobre satisfacción del usuario externo del Sistema de salud de la CCSS. Caja Costarricense del Seguro Social, Año 2000.

Gran Diccionario Enciclopédico Ilustrado Océano. Plaza & Janes S.A. Editores. Valencia, España, 1990.

Howed Vega, Antonio. Propuesta de un servicio de control de calidad total en el servicio de Vascular Periférico del Hospital México. CCSS. ICAPL, abril, 1997.

Jiménez G, José Manuel. Seminario de Servicio al usuario. Formación y Asesoría en Selección y Empleo. F.A.S.E., San José, Costa Rica, 2003.

López, Eugenia. Satisfacción de los usuarios con los servicios de salud. Puriscal-Turubares, agosto, 1996.

Montero, Douglas. Factores que inciden en la Cultura Organizacional y su relación con la satisfacción Médica. Clínica Clorito Picado, 1997.

Organización Panamericana de la Salud. Las Reformas y sus implicaciones para la Capacitación, 1992.

Rodríguez H. Wendy, Chavarría E. Sergio. Percepción de la Calidad de usuario del Laboratorio Clínico del Hospital de San Carlos. Proyecto de Investigación MASSS, UNED, San José, Costa Rica, 2001.

Roemer M.I, Montoya Aguilar C. Organización Mundial de la Salud (OMS), 1988.

Serna, H. Servicio al usuario: Métodos de Auditoria y medición. 3R de preeditores, Bogotá, 1999.

Sosa Rosales, Maritza de la Caridad. Como lograr la calidad en la Clínica Dental. Dirección Nacional de Estomatología del Ministerio de Salud Pública de Cuba. Profesora Adjunta de la Escuela Nacional de Salud Pública de Cuba. Año 2002.

Sistema Integrado de Indicadores Sociales del Ecuador (SIISE). Tiempos de Espera para la Atención en establecimientos de Salud. Ecuador, 1998. Internet: <http://www.siise.gov.ec/fichas/salud062d.htm>

Urroz O. Y P. Allen. Curso Introducción al Estudio de la Calidad en Servicios de Salud Local. Postgrado de Gestión Local de Salud para médicos Generales de los EBAIS. UCR, 1997.

Villalta Bonilla, María Eugenia. Satisfacción de los usuarios con los servicios de salud que se brindan en el área de salud Turrialba-Jiménez. Región Central Sur. CCSS, 1997.

Bibliografía Consultada

¿Cómo reducir el tiempo de espera en las clínicas de planificación familiar ?.

Internet: <http://erc.msh.org/readroom/espanol/waiting.htm>

Adrienne J. Kols, M.A. ,Jill E Sherman y otros. La Calidad. ,Maryland, Estados Unidos 1998, Internet: <http://www.jhuccp.org/pr/prs/sj47/j47creds.shtml#top>

Caja Costarricense del Seguro Social. Encuesta de opinión sobre la calidad de..la..atención. San José, Costa Rica, Agosto 2001. Internet:<http://www.ccss.sa.cr/sugess/document/hclinmay.doc>

Caja Costarricense del Seguro Social. Indicadores de 5 Áreas Prioritarias de la Gestión San José, Costa Rica, 1998 Internet::www.info.ccss.sa.cr/sugess/siindic.htm

Moisés León. "Perceptions of health care quality in Central America". International Journal for Quality in Health Care, ISQua. Oxford University Press. Volume 15, Number 1, 2003. Internet: www.icas.net/modulo1.htm

Naciones Unidas, Accesibilidad a los Servicios de Salud , Washington, 1999, Internet: www.popin.org/~unpop/terms/files/data/esp00039.htm

Rubiano, Sandra Milena. Garantía de la Calidad. Bogota, Colombia, 2001.
Internet: www.cgh.org.co/garantiacalidad/resumen.htm

Rueda Pérez, Gilberto. "Discurso de Clausura de 1o. Encuentra Iberoamericano de Academias Nacionales de Medicina". Madrid, España, Octubre 1997. Internet: www.encolombia.com/medicina/academedicina/disc-gr.htm

Universidad Nacional de Colombia. Accesibilidad al Medio Físico y Transporte. SantaFé, Bogota, 1998. Internet: www.encuentro21.com/accesibilidad/accesibilidadalmediofisico

Tabla de contenido

Gráficos

Gráfico N° 1

Distribución de la población, según encuestados, en la Unidad de Servicios Médicos, EARTH, agosto, 2003.

Gráfico N° 2

Usuarios atendidos en la Unidad de Servicios Médicos, según grupo etéreo y edad, EARTH, agosto, 2003.

Gráfico N° 3

Escolaridad de los usuarios atendidos en la Unidad de Servicios Médicos, EARTH, agosto, 2003.

Gráfico N° 4

Número visitas por consulta de los usuarios a la Unidad de Servicios Médicos, EARTH, agosto, 2003.

Gráfico N° 5

Tiempo de espera según usuarios para solicitar cita para ser atendido en la Unidad de Servicios Médicos, EARTH, agosto, 2003.

Gráfico N° 6

Opinión del usuario acerca de la satisfacción que le produce el tiempo que utiliza el médico, enfermera y paramédicos en la Unidad de Servicios Médicos, EARTH, agosto, 2003.

Gráfico N° 7

Opinión de usuario acerca de la satisfacción que le produce el tiempo de espera en la Unidad de Servicios Médicos, EARTH, agosto, 2003.

Gráfico N° 8

Opinión del usuario acerca de la satisfacción que le produce el entorno físico de la Unidad de Servicios Médicos, EARTH, agosto, 2003.

Gráfico N° 9

Opinión de los usuarios acerca del personal de la Unidad de Servicios Médicos, EARTH, agosto, 2003.

Gráfico N° 10

Opinión del usuario acerca de la satisfacción sobre la información que recibe en la Unidad de Servicios Médicos, EARTH, 2003.

Gráfico N° 11

Opinión de los usuarios acerca de los servicios que brinda la Unidad de Servicios Médicos, EARTH, agosto, 2003.