TESIS
GSS20
A57

UNIVERSIDAD CATÓLICA ANDRÉS BELLO
DIRECCIÓN DE POSTGRADO

ESPECIALIZACIÓN EN GERENCIA DE SERVICIOS DE SALUD

TRABAJO DE GRADO

PREFERENCIA DE LA POBLACION DE LOS VALLES DEL TUY PARA SELECCIONAR UN SERVICIO DE SALUD PRIVADO.

Presentado a la Universidad Católica Andrés Bello,

por:

Alicia Álvarez Galarraga

Como requisito parcial para optar al grado de:

ESPECIALISTA EN GERENCIA DE SERVICIOS DE SALUD

Realizado con la tutoría del profesor Dr. Rafael Nahmens

Caracas, noviembre de 2.004

Resumen

Se propone con este trabajo conocer cual es la preferencia de los pobladores de los Valles del Tuy, al seleccionar un servicio de salud privado, pues se desconoce los motivos que llevan a los individuos a tomar una decisión sobre escoger o elegir la institución de salud o el médico que le atenderá. Por lo tanto se diseñó una investigación evaluativa y prospectiva sobre una muestra representativa de la ciudad-dormitorio Charallave, ubicada en Los Valles del Tuy, a 37 Km. por vía terrestre de la ciudad de Caracas. Según Censo del 2.001 dicha ciudad cuenta con 81.360 habitantes.

Nuestro objetivo principal es poder evaluar los factores que esta numerosa población toma en cuenta al momento de necesitar atención médica, ya sea por presentar alguna emergencia, urgencia o requerir atención médica o quirúrgica de tipo ambulatoria, o por Consulta Externa.

Se aplicará una Encuesta al subconjunto de habitantes escogidos de manera aleatoria, la cual será aplicada de manera personal.

Los resultados esperados son que los pobladores de Charallave, tienen preferencia al igual que otras partes de Venezuela por los médicos especialistas que lo van a atender cuando es el caso. De lo contrario escogen una organización que tenga diversidad de servicios, y que

indudablente acepte su compañía aseguradora, teniendo que pagar montos deducibles bajos.

Las implicaciones al realizar este trabajo es dar a conocer a todas las organizaciones privadas de salud en Charallave y del resto de los Valles del Tuy, sobre la demanda real, los servicios prioritarios, qué desean los clientes de dicha zona, para así mejor la oferta existente.

Servicios de Salud, preferencia, Evaluación, toma de decisiones, elección, Atención Integral, demanda.

Índice

Página

Resumen..... 3
Justificación..... 6
Problema..... 12
Objetivo General..... 13
Objetivos Específicos..... 13
Metodología..... 14
Marco Organizacional..... 14
Marco de Referencia..... 19
Marco Conceptual..... 20
Marco Metodológico..... 23
Resultados esperados..... 25
Consideraciones éticas..... 26
Resultados..... 27
Gráfico 1 *Forma de pago*..... 29
Gráfico 2 *Distribución por sexo*..... 30
Gráfico 3 *Ocupación*..... 31
Gráfico 4 *Ingresos económicos*..... 32
Gráfico 5 *Preferencias*..... 33
Anexo 1 *Encuesta*..... 34
Referencias..... 35

1. Justificación

Los Valles del Tuy conforman una región perteneciente al Estado Miranda, con 800.000 habitantes aproximadamente, y con cinco núcleos urbanos principales distribuidos en forma de anillo, e intercomunicados entre sí por vía terrestre. Las ciudades constituyen lo que ha dado en llamarse "ciudades-dormitorio" o satélites de Caracas, ya que están ubicadas en su área de influencia, y una gran parte de la población ejerce su trabajo diariamente en Caracas. Sin embargo desarrollan parte de su vida social y comercial en la región.

En el mismo sentido, hay diversas industrias de mayor o menor magnitud en la zona, por lo que muchos de los pobladores ejercen su actividad laboral en la misma.

A pesar de la presencia de ofertas de servicios de salud, tanto privadas como públicas, las primeras no consiguen alcanzar ni mantener un número de usuarios que eleven los indicadores de atención y productividad a un nivel óptimo, que permita mantener un flujo de pacientes permanente y productivo a cada servicio, fenómeno que parece repetirse en todos los centros de salud privada.

La población está conformada, de manera mayoritaria, por trabajadores que laboran en las empresas e industrias de la región y en

Caracas, además de la comunidad en general, clientes que cuentan con seguros privados tanto colectivos como individuales de hospitalización, cirugía y maternidad. Otros son financiados por la misma empresa en la que trabajan, pues sus motivos de consulta se relacionan con accidentes laborales, y un tercer grupo autofinancia su requerimiento de atención médica.

Población de los Valles del Tuy

Los Valles del Tuy forman una depresión entre las serranías del Litoral y del Interior.

Ubicación: al suroeste del estado Miranda.

Superficie: 1.694 Km^2.

Población: 494.564 habitantes.

Precipitación media anual: entre 450 y 1.500 mm.

Temperatura promedio anual: 25,5° C.

Charallave

Municipio Cristóbal Rojas:

Capital: Charallave

El mismo está integrado administrativamente por las parroquias Charallave y las Brisas. Hoy en día Charallave se ve favorecido por el desarrollo industrial de sus alrededores.

Población (Censo 2001): 81.360 habitantes

Situación Geográfica

Límites

Norte: Municipios Baruta y Guaicaipuro del Estado Miranda.

Sur: Municipio Rafael Urdaneta del Estado Miranda.

Este: Municipios Paz Castillo, Independencia y Simón Bolívar del Estado Miranda.

Oeste: Municipio Guaicaipuro del Estado Miranda.

La región está proyectada por estadísticas oficiales, como la de mayor crecimiento poblacional en el futuro inmediato (1.000.000 hab. en 2004), y su función primordial es la de servir de asiento para industrias, y de "ciudad-dormitorio" para personas que laboran en la ciudad de Caracas. Cuenta con excelentes vías de acceso a través de

autopistas, dos aeropuertos, y en el futuro próximo un ferrocarril para transporte masivo de pasajeros.

La salud del hombre depende de su compleja interacción con los elementos ecológicos, características y variaciones de los estímulos por lo que precisa de Unidades Médico-Asistenciales que respondan a las exigencias con optimización y eficiencia.

A su vez, el poder adquisitivo, basado en el nivel socioeconómico, y el respaldo por pólizas de seguro colectivas, obliga al paciente a buscar alternativas menos costosas de atención.

En la región han surgido nuevos centros privados de diferente nivel de atención, pero no hay modificaciones en el número de pacientes que acuden a los mismos. Al menos en uno de los centros privados de salud de la zona ha sido evidente que no ha habido el crecimiento esperado en la demanda, a pesar de que el mismo ha desarrollado nuevos servicios, creció en infraestructura ofreciendo mayor área arquitectónica de hospitalización y tiene una amplia campaña publicitaria en vallas y medios radioeléctricos.

La ciudad de Charallave se encuentra a 37 Km. por vía terrestre de la ciudad de Caracas, que por su localización y desarrollo, es el sitio de referencia para los cuadros de enfermedad complejos no

solucionables en Charallave. Así mismo, se asume que los pacientes utilizan esta alternativa, acudir a centros de salud de Caracas, para buscar atención de sus problemas de salud, aunque tengan la opción de asistir a los centros de salud locales. Este puede ser uno de los factores que conforman el esquema de toma de decisión de un paciente al momento de elegir un servicio de atención de salud, o centro de salud, sea público o privado.

Dada la amplia distribución socioeconómica observada, la población relativamente grande, la distancia de los demás centros urbanos de mayor desarrollo demográfico, científico e industrial, existe una demanda potencial significativa, equiparable a la de las grandes ciudades del país. Es de esperar que esa demanda potencial se traduzca en demanda real, lo cual aparentemente no ocurre.

Pueden existir factores propios del individuo, factores colectivos o sociales y factores institucionales que influyen en la falta de transformación de la demanda potencial en demanda real local, si los indicadores sanitarios son similares, y debe asumirse que es así, a los de las demás ciudades y regiones de características demográficas y geográficas similares.

Debido a todo lo antes planteado se nos presenta el siguiente problema que nos lleva a realizar el siguiente estudio.

PROBLEMA

Se desconoce los motivos que operan sobre la toma de decisiones de cada individuo para escoger o elegir la institución de salud, o el médico que le atenderá. Más allá, qué factores buscan los pacientes o su representante al tomar una decisión de búsqueda de atención médica, con el fin de modificar los factores correspondientes al oferente para mejorar la oferta basando la misma en las necesidades de la población a atender, mediante una encuesta de opinión.

2. OBJETIVOS

2.1 OBJETIVO GENERAL

Evaluar los factores que toma en cuenta la población de los Valles del Tuy, al momento de requerir atención de salud privada, para adaptar la oferta a las exigencias de la población.

2.2 Objetivos específicos

2.2.1 Conocer la estratificación socioeconómica de la población de los Valles del Tuy.

2.2.2 Investigar la forma de financiamiento de la atención de salud de los pacientes que acuden a atención privada.

2.2.3 Determinar los factores que busca un paciente en una organización prestadora de servicios de salud.

2.2.4 Dar recomendaciones para mejorar los servicios de salud existentes en los Valles del Tuy.

3. Metodología

3.1. Marco organizacional

El sistema de economía de mercado, para desarrollar sus funciones, descansa en el libre juego de la oferta y la demanda. Basado en este principio opera la atención de salud privada en general.

Es necesario adaptar la atención privada de salud a las exigencias de la población local, usuaria de este servicio, con el fin de satisfacerlas, obteniendo como resultado la asistencia de los individuos a los centros locales de salud.

Este tipo de centro financia su funcionamiento mediante la obtención de recursos económicos del pago de la facturación por atención de pacientes. En consecuencia, el aumento de la demanda efectiva, definida como los individuos que realmente asisten a estos centros, resultará en mayores ingresos para la institución, crecimiento económico de la misma, crecimiento tecnológico y mayor calidad de atención.

Por el contrario, la falta de desarrollo de este factor traería como consecuencia el estancamiento de la organización local

prestadora de servicios de salud, imposibilitando la renovación del parque tecnológico, desmejorando la atención, y coartando las ganancias y el crecimiento de la empresa.

3.1.1 El producto está conformado por la *Atención Integral de Salud,* que no es más que el servicio prestado con la finalidad de mantener la salud en los individuos en la parte biológica, psicológica y social. Por lo que se ofrece un servicio a los usuarios de los centros de salud privado de Emergencia, Hospitalización, Consulta Externa, Banco de Sangre, Anatomía Patológica, Servicio de Nutrición, Farmacia, Laboratorio Clínico, Servicio de Imágenes, Unidad de Cuidados Intensivos, Unidad de Cuidados Coronarios, Unidad de Cuidados Intermedios, Servicio de Cirugía, Programas de medicina preventiva, Terapia Cardiopulmonar, Servicio de Nefrología; todo esto con personal médico, paramédico y personal administrativo altamente capacitado para dar una atención de excelencia y calidad. Que todos estos servicios se presten las 24 horas del año, los 365 días de forma continua y coordinada, para dar atención médica de excelencia, de manera rápida y oportuna.

3.1.2 Paquetes de medicina preventiva y curativa, que accionen la atención médica integral y toda en un mismo lugar sin salir de la región de alto crecimiento demográfico.

3.1.3 Precio razonable, es decir, que el cliente perciba como bajo, que interese a todos los usuarios o habitantes de la región, que sea atractivo, que permita el manejo de mayor volumen de pacientes, esto es, clientes.

3.1.4 Plaza comprende la zona de Charallave.

3.1.5 Promoción es de referencia, y en medios.

3.1.6 Productores del Servicio lo constituyen los médicos que conforman las organizaciones prestadoras del servicio de salud, con todo el personal paramédico y administrativo unidos para un fin común, logrando así brindar atención médica de excelencia y que se restablezca la salud.

3.1.7 Consumidores actuales o potenciales estos son los habitantes de la región de Charallave, y potencialmente el resto de Los Valles del Tuy.

Oferta Existente

Servicio de Atención Médica Gubernamental

En los Valles del Tuy existe el *Hospital General Simón Bolívar*, el cual es tipo III y está ubicado en Ocumare del Tuy, atiende toda la

población del los Valles del Tuy, con las 4 especialidades básicas, algunas sub-especialidades y servicios complementarios tales como Radiología, Laboratorio Clínico y Banco de Sangre. La red de atención está conformada por dos *ambulatorios urbanos tipo III*, ubicados en Charallave y Santa Teresa del Tuy. Prestan servicios en 4 especialidades básicas, Laboratorio, Radiología y Emergencias. Dos *ambulatorios rurales tipo II* ubicados en San Francisco de Yare y en Cúa. Existe un *ambulatorio del Instituto Venezolano del Seguro Social (IVSS)* en Santa Teresa del Tuy, y un *servicio médico ambulatorio del Instituto de Previsión y Asistencia Social del Ministerio de Educación (IPAS-ME).*

Atención médica privada

Charallave: 6 clínicas. Centro Médico Paso Real, que cuenta con el Área de Emergencia de Adultos y Pediátrica, Radiología (incluyendo tomografía), Laboratorio, Neonatología, y Quirófanos, atención de Consulta Externa y Unidad Administrativa, 20 camas de hospitalización y 3 camas de la Unidad de Cuidados Intensivos.

Centro Clínico de Especialidades "Iris Márquez": 6 camas, quirófano, laboratorio diurno y radiología diurna. *Clínica "Los Valles":* emergencias diurnas, laboratorio diurno. *Centro de Especialidades*

"Santa Rosa de Lima" sólo consulta externa sin hospitalización. *Centro de Especialidades "La Casona"* sólo consulta externa, laboratorio diurno y sin hospitalización. *Centro Médico "Florida Tuy"*: consultorios médicos sin hospitalización, y otros consultorios médicos privados.

Ocumare del Tuy: 4 clínicas. *Centro Materno Infantil* dedicado más a la maternidad pues sus dueños son médicos obstetras; 10 camas de hospitalización, con laboratorio, radiología, no cuentan con personal de médicos especialistas en el horario nocturno ni con servicios especializados. *Centro Médico Tuy* que tiene 15 camas de hospitalización, laboratorio, radiología, sólo cuentan con cirugía y obstetricia como especialistas a disponibilidad. Todas las otras especialidades son en horario diurno. *Clínica Lander*, es una clínica pequeña de 10 camas de hospitalización, laboratorio sólo diurno. Por último esta la *Clínica del cáncer*, que sólo realiza consultas externas.

Santa Teresa: 2 clínicas. Estas son *Clínica Betania*, con 10 camas de hospitalización, quirófano, laboratorio, y radiología. Tiene especialistas en los 4 servicios básicos, sin sub-especialidades. *Centro Profesional Tuy (Ceprotuy)*, es de los mismos propietarios del Centro Médico Tuy de Ocumare del Tuy, con la misma estructura, casas viejas reconstruidas que funcionan como centros de salud. Existen algunos consultorios privados, entre los que se encuentran un

Centro de Cardiología, que trabaja y hospitaliza en el Centro Médico Paso Real, y se dedica a la cardiología no invasiva, e incluye ecocardiograma, ultrasonido doppler, prueba de esfuerzo, estudios de Medición de Presión Arterial Ambulatoria contínua y Holter de arritmias.

Cúa: Una clínica llamada *"La Candelaria"*, la cual tiene 6 camas de hospitalización, emergencia, quirófano. Cuentan con algunos consultorios privados en las especialidades de obstetricia, pediatría y medicina general.

3.2 Marco Referencial

En este aparte recogeremos todos los aspectos relacionados con el marco conceptual propiamente dicho que comprende una gama importante de puntos de referencia y, además, el marco metodológico el cual nos lleva a cómo será nuestra investigación y las diferentes fases o etapas de la misma.

3.2.1 Marco Conceptual

Definiciones

***Atención Integral* de Salud** se presta servicio a los pacientes de forma completa donde este involucrado la parte preventiva y curativa.

La salud se concibe como el óptimo estado de bienestar social e individual incluyendo sus aspectos psicológicos, culturales y biológicos. Por tanto debe ser el resultado de un proceso colectivo de interacción integral, donde Estado, sociedad e individuos construyan de manera concurrente una vida sana, asociada a estilos de vida, condiciones de trabajo, hábitat, recreación, ambiente y servicios de salud que apunten al logro de la salud como un derecho social fundamental.

Emergencia Contingencia o suceso inesperado. Stedman. Diccionario de ciencias médicas. 1ra reimpresión. 1999. Editorial Médica Panamericana.

Urgencia La American Hospital Association define la urgencia como cualquier situación que en opinión del enfermo, los parientes u otra

persona que asuma la responsabilidad de llevarlo al hospital, requiere intervención médica inmediata. La situación de urgencia continúa hasta que se ha realizado una evaluación y diagnóstico médico.

***Ciudad-dormitorio**:* Ciudad que sirve de domicilio a individuos cuya actividad laboral se desarrolla en una ciudad distinta, por lo general, de mayor desarrollo o industrialización.

Paciente: Individuo enfermo o potencialmente enfermo que asiste a un centro de salud en busca de atención médica.

***Institución privada prestadora de servicios de salud**:* Organización con fines de lucro que vende servicios de salud.

***Demanda efectiva**:* definida como los individuos que realmente asisten a estos centros.

Oferta: Es la relación que existe entre el precio de un bien y las cantidades que un empresario desearía ofrecer de ese bien por unidad de tiempo.

***Competencia perfecta**:* Un mercado es perfectamente competitivo cuando hay muchos vendedores pequeños en relación con el mercado, el producto es homogéneo, los compradores están bien informados, existe libre

entrada y salida de empresas y decisiones independientes, tanto de los oferentes como de los demandantes.

Competencia imperfecta: Una empresa es de competencia imperfecta cuando las empresas oferentes influyen individualmente en el precio del producto de la industria. Las empresas concurrentes no actúan como precio-aceptantes, sino como precio-oferentes, puesto que, de alguna forma, imponen los precios que rigen en el mercado. Recuérdese que la característica fundamental de la competencia perfecta es que, debido a la diversidad de empresas participantes, ninguna tiene capacidad para incidir sobre los precios, de forma que actúan como precio-aceptantes.

3.2.2 Marco Metodológico

La presente será una investigación evaluativa (Valarino) y prospectiva.

Comprende las siguientes Fases:

Fase I: El Diagnóstico. Se realizará sobre una muestra representativa (a calcular) de la población de la ciudad de Charallave. Se llevará a cabo la actividad de campo mediante el interrogatorio estructurado de ítems (encuesta). Las encuestas serán cerradas y aplicadas personalmente sobre el subconjunto representativo seleccionado de manera aleatoria. Versarán acerca de las factores de una institución privada de salud y el grado de preferencia que el individuo da a esas cualidades.

Fase II: Evaluación y análisis. Luego de la recolección de los datos, se determinará la evaluación que hace la población sobre los aspectos o factores que inciden en la toma de decisiones sobre la elección de la atención médica.

Los resultados de la encuesta serán distribuidos de manera porcentual, comparando su valor relativo.

Este trabajo se llevará a cabo utilizando la encuesta personal. Consiste en una entrevista personal que se establece entre dos personas, a iniciativa del entrevistador, para obtener información sobre unos objetivos determinados.

En éste trabajo se utilizará las cerradas en las que el encuestado se limitará a elegir una o varias de la respuestas definidas previamente en el cuestionario. Dentro de éste tipo de pregunta he optado por las cerradas dicotómicas que son las que tienen dos únicas respuestas.

Fase III: Conclusiones y recomendaciones. Con los datos obtenidos se realizará un informe detallado de todas las conclusiones y se difundirá a las diferentes organizaciones de salud privada de Charallave y otras regiones con similitud de mercado de los Valles del Tuy. De esta manera se dará a conocer cuales preferencias tiene los pobladores de los Valles del Tuy, al momento de buscar atención de salud privada.

4. Resultados Esperados

Se espera conocer cual es la preferencia de la población de los Valles del Tuy al seleccionar atención médica privada. Al igual que el nivel socio-económico de los pobladores. Cuantas personas acuden a la emergencia o a la consulta externa, forma de pago más frecuente que realizan los pacientes al requerir atención médica.

6. *Consideraciones Éticas*

Las consideraciones que deben tener todas las investigaciones en salud, tomando en cuenta que la información obtenida es confidencial para proteger a los pacientes y a los familiares, siempre apegada a las enseñanzas éticas y deontológicas de nuestras Escuelas de Medicina. El respeto y consideración que merecen las personas, explicando que es parte de un estudio y con su consentimiento de que quiere participar en él. Al igual que el derecho que tiene las personas en los artículos de la Ley Orgánica de Salud vigente.

RESULTADOS

Entre el 1 y el 31 de Octubre de 2004, se realizaron 100 encuestas a 100 individuos de ambos sexos en la población de Charallave, Estado Miranda.

La distribución por sexo tuvo un predominio ligero del género femenino (55%) (Gráfico1). Un 62% de los individuos encuestados manifestaron tener posibilidades de requerir atención médica de forma privada, y un 1% estima que no tiene posibilidad de atenderse de forma privada.

El gráfico 3 muestra la distribución porcentual de la ocupación o profesión de los individuos encuestados, revelando una distribución heterogénea, con predominio de la ocupación "comerciante" (24%). La mayoría de los individuos se dedica al sector terciario o de servicios, incluyendo actividades de comercio y ventas.

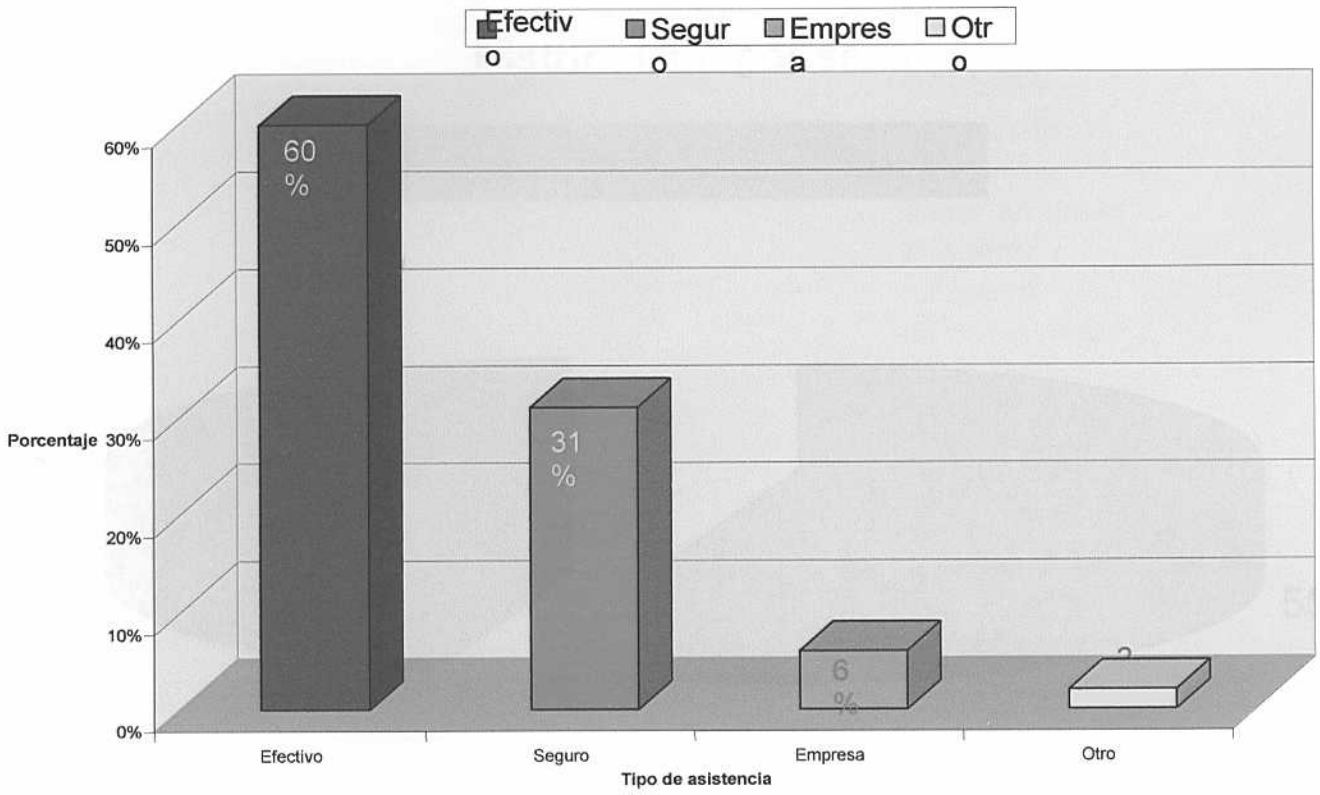
El 49% de los individuos manifiesta haber requerido atención privada en el último año, con predominio de la asistencia a Consulta Externa en un 51%, mientras que sólo 20% asistió o requirió atención de Emergencia. La mayoría de los individuos (60%) utilizó el efectivo como forma de pago del servicio, mientras que 31% utilizó su póliza de seguros. Ocho por ciento de los individuos utilizó otras formas de pago, tales como "por la empresa" en 6% y "otros" en un 2%.

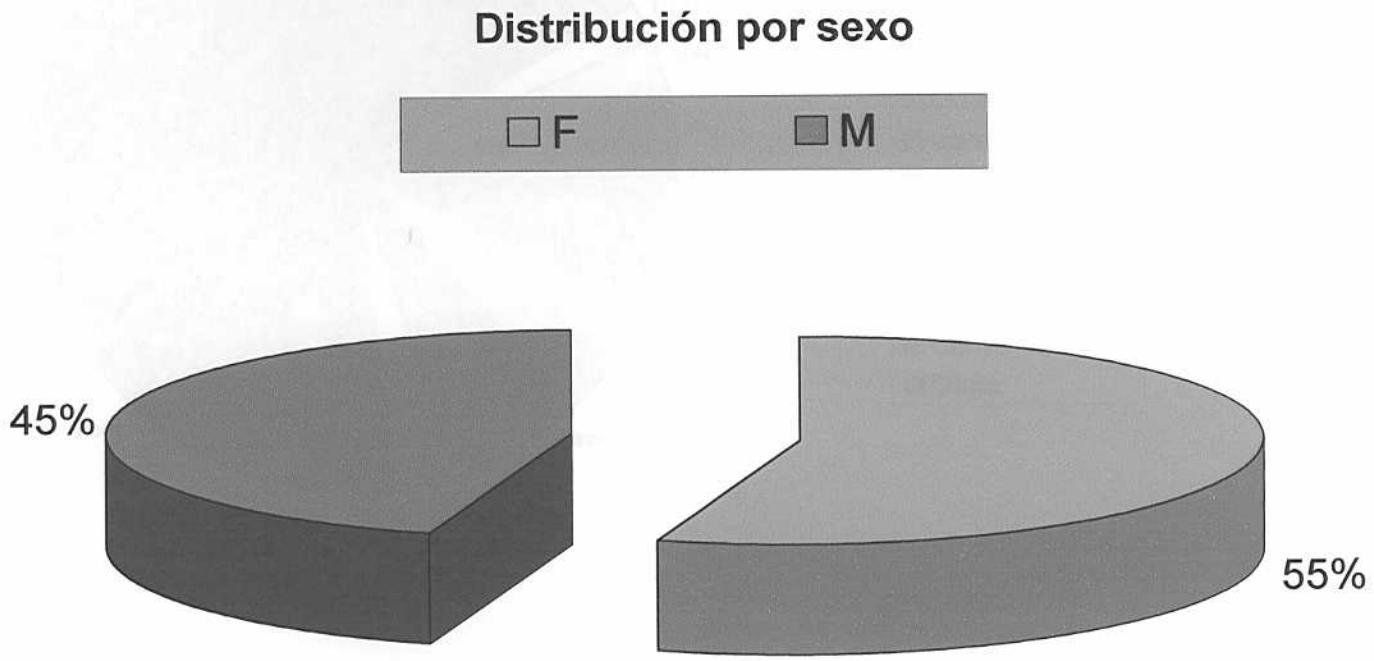
En referencia al nivel socioeconómico, la gran mayoría de los individuos (88%) cuenta con todos los servicios públicos en sus viviendas. La distribución del nivel de ingresos es mostrado en el gráfico 1, que indica que 29% de los individuos tiene ingresos mayores de Bs. 581000,00. El detalle de los resultados mostró que algunos individuos con niveles de ingreso por encima del máximo nivel establecido en la encuesta, tienen viviendas que no cuentan con la totalidad de los servicios públicos, resultados basados siempre en la información aportada por cada individuo. La distribución porcentual del resto de los niveles de ingreso es aproximadamente uniforme. El menor grupo de individuos se encuentra en el rango de ingresos entre Bs. 481000,00 y 580000,00 (7%). El 7% de los individuos no reportó datos en este ítem.

El factor más importante para los individuos encuestados, al momento de elegir un servicio de salud privado, fue la oferta de atención de "emergencia 24 horas" (35%), seguido de la presencia de "buenos médicos" (24%). Los factores menos importantes para el grupo encuestado fueron "estacionamiento" y "aire acondicionado", los cuales no fueron escogidos por ningún individuo como opciones. Un 5% de los individuos prefiere otras opciones, especificadas como "ubicación" (1%), "seguridad" (2%) y presencia de "todas las especialidades médicas" en el centro privado (2%). "Disponibilidad de estacionamiento" (14%) y "servicios diagnósticos de

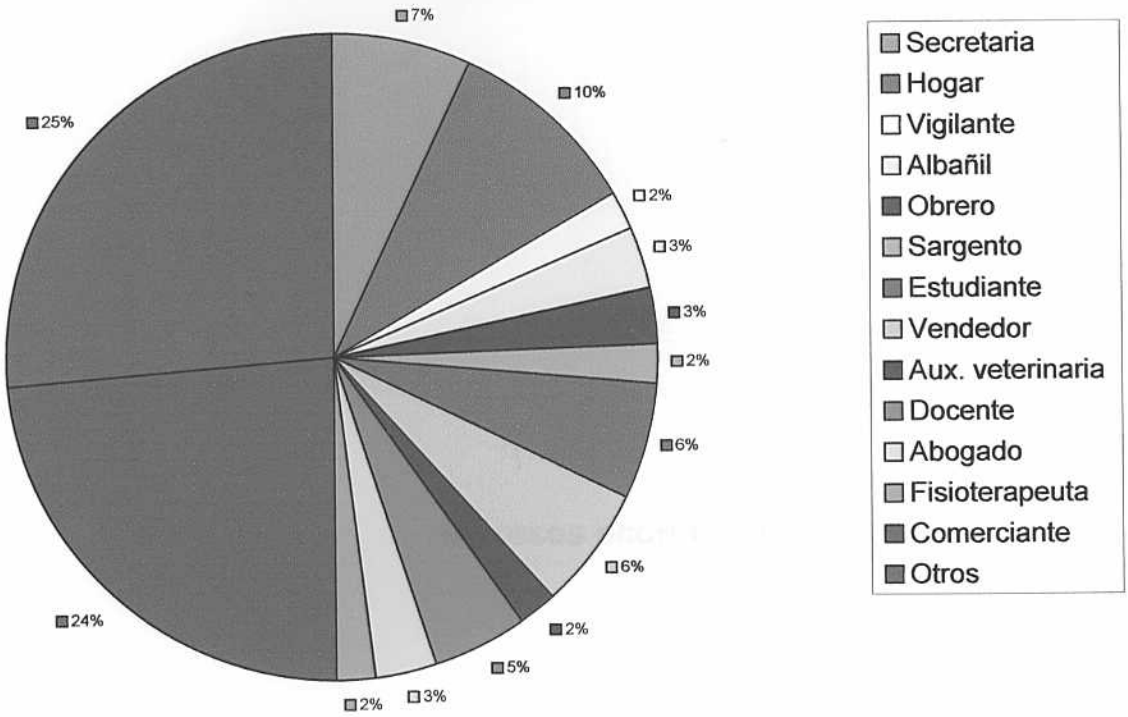
primera" (12%) obtuvieron el tercer y cuarto lugar en las preferencias de los individuos encuestados.

Forma de pago

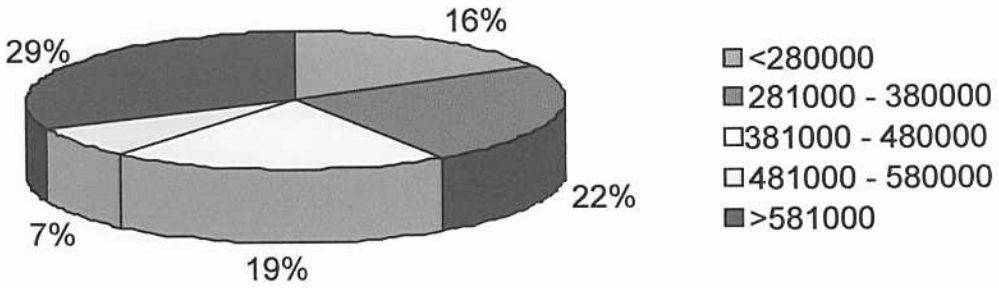


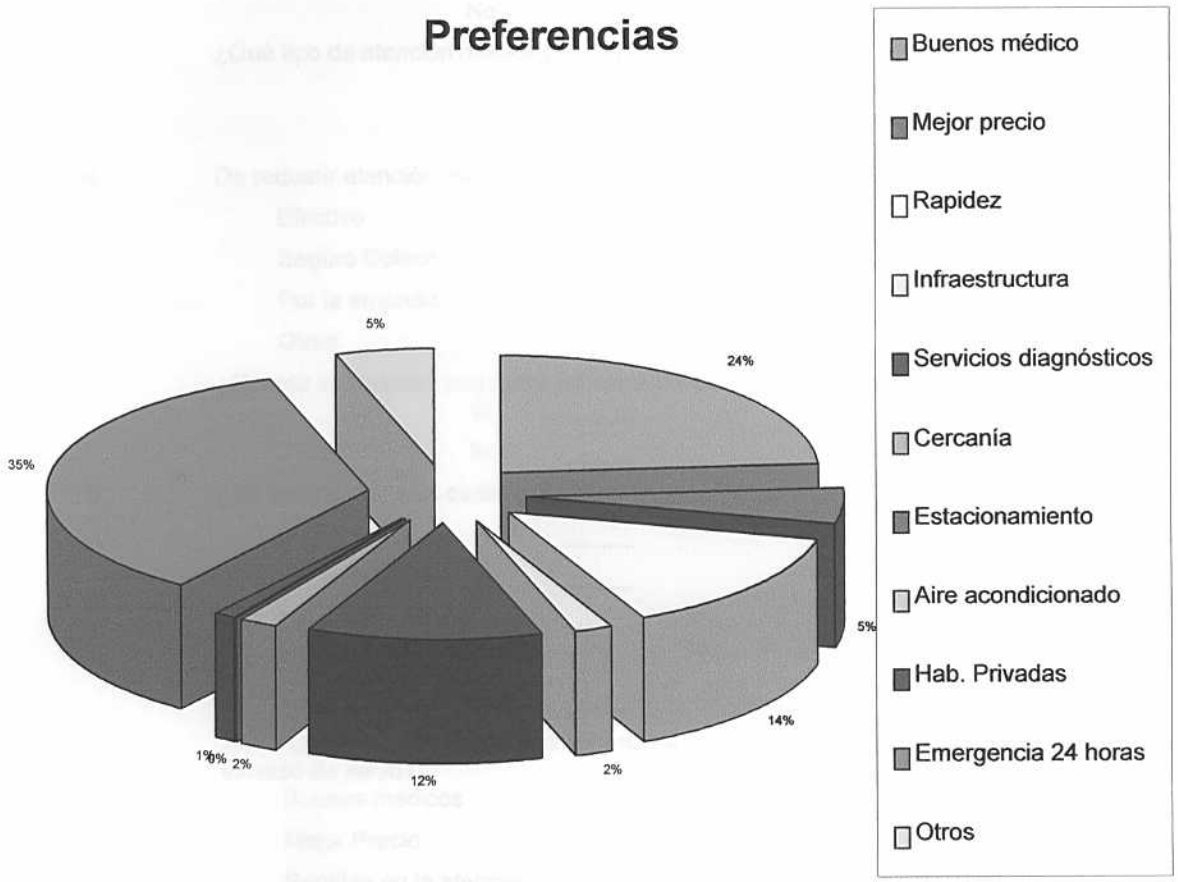

Distribución por sexo
F
M
45%
55%

Ocupación


7%
10%
2%
3%
3%
2%
6%
6%
2%
5%
3%
2%
24%
25%
Secretaria
Hogar
Vigilante
Albañil
Obrero
Sargento
Estudiante
Vendedor
Aux. veterinaria
Docente
Abogado
Fisioterapeuta
Comerciante
Otros

Ingresos económicos




Preferencias
5%
24%
35%
5%
14%
1%
0%
2%
12%
2%
Buenos médico
Mejor precio
Rapidez
Infraestructura
Servicios diagnósticos
Cercanía
Estacionamiento
Aire acondicionado
Hab. Privadas
Emergencia 24 horas
Otros

ENCUESTA Nª. _____

Sexo: _____ ***ocupación:*** _____ ***procedencia:*** _____

1. ¿Tiene usted posibilidad de atenderse en forma privada al requerir Atención Médica?

   Si _____

   No _____

2. ¿Ha requerido en el último año atención médica privada?

   Si _____

   No _____

3. ¿Qué tipo de atención médica privada?

   Emergencia ____

   Consulta Externa ____

4. De requerir atención médica privada, cómo seria su forma de pago?

   Efectivo _____

   Seguro Colectivo _____

   Por la empresa _____

   Otros_____Señale_____

5. ¿Cuenta su vivienda con todos los servicios públicos de forma directa?

   Si _____

   No _____

6. ¿Su salario mensual oscila entre?

   < 280.000 _____

   281.000 a 380.000 _____

   381.000 a 480.000 _____

   481.000 a 580.000 _____

   > 581.000 _____

7. ¿Qué cree usted que es lo más importante al escoger una organización prestadora de servicio de salud?

   Buenos médicos ____

   Mejor Precio ____

   Rapidez en la atención ____

   Mejor Infraestructura ____

   Servicios diagnósticos de primera ____

   Cercanía a su domicilio ____

   Estacionamiento ____

   Aire acondicionado ____

   Habitaciones privadas ____

   Emergencia las 24 horas ____

   Otros_____Señale_____

5. Referencias bibliográficas

MALAGON- LONDOÑO. Manejo integral de urgencias. Editorial Médica Internacional LTDA. 2ª edición. Colombia 1.997. Pág. 17- 20.

GUIZAR MR. Desarrollo Organizacional, Principios y Aplicaciones. McGraw-Hill, México, enero, 2001

GARCÍA SERVEN JR. Indicadores de gestión Para Establecimientos de Atención Médica – Guía Práctica. Talleres Lithonormal, Caracas, Abril, 1993.

DÍAZ ESPINEL O. Unidad de Atención Médica Primaria. Clínica IDET. Caracas, Venezuela - Jefe de la División Médico-Odontológica . Bomberos D.F. Caracas, Venezuela (1995-1999)

www.odontomarketing.com/art61.boct2002.htm

www.opic.state.tx.us/docs/17_spanishgulfcoasttxsection.pdf

HOPKINS, Kenneth D. Estadística Básica, para las ciencias sociales y del comportamiento. Prentice Hall , tercera edición. México. 1997

YABER, Guillermo – Valarino Elizabeth, tipología, fases y modelo de gestión para la investigación de postgrado en Gerencia, septiembre 2.003.

DAVILA, MIGUEL MADUEÑO. Mayo del 2002. Perú: Estudio de demanda de servicios de salud (Documento 1). Estudio técnico Nº 012. Bethesda, MD: Socios para la reforma del sector salud. Abt Associates Inc.

Rojas Zil. Proyecto Campaña 2001 Managua, 28 Agosto 2001. REPORTE DEL SONDEO DE OPINIÓN: "OPINIÓN DE USUARIOS SOBRE LOS SERVICIOS DE SALUD" Proyecto: Iniciativa de sensibilización sobre prioridades de salud y educación. http://www.icas.net/icasweb/sondeo.htm#1