TESIS
GSAS 2006
V43

UNIVERSIDAD CATÓLICA ANDRÉS BELLO
VICE – RECTORADO ACADEMICO
DIRECCIÓN GENERAL DE ESTUDIOS DE POST-GRADO
ESPECIALIZACIÓN EN GERENCIA DE SERVICIOS ASISTENCIALES EN SALUD

TRABAJO ESPECIAL DE GRADO

SATISFACCIÓN DEL USUARIO COMO INDICADOR DE CALIDAD EN LA CONSULTA ESPECIALIZADA DE GASTROENTEROLOGÍA DEL INSTITUTO AUTÓNOMO HOSPITAL UNIVERSITARIO DE LOS ANDES NOVIEMBRE – DICIEMBRE 2005

Presentado a la Universidad Católica Andrés Bello

Por:

MARIA GREGORIA VEGA DE PEÑA

Como requisito parcial para optar el grado de:

ESPECIALISTA EN GERENCIA DE SERVICIOS ASISTENCIALES EN SALUD

Realizado con la tutoría del profesor

Ramón Jáuregui

Mérida, Enero del 2006

DEDICATORIA

A Dios todopoderoso y a la Santísima Virgen María por guiarme para continuar el camino de la perfección profesional.

A José "Mamita" Peña ejemplar esposo digno de seguir sus enseñanzas.

A mi hijo José Antonio pilar fundamental para continuar luchando en mi vida profesional.

A la Lic. Vanessa Villarroel amiga incondicional, gracias por el apoyo académico y compañía para lograr esta meta.

A mis compañeros de estudio en especial a Lennys y Jerson gracias por su amistad.

María Gregoria Vega de Peña

RECONOCIMIENTO

A la Universidad Católica Andrés Bello por permitirle al grupo de profesores en la Ciudad de Mérida impartir desinteresadamente sus conocimientos y hacer realidad un sueño. Que Dios les Bendiga.

Al profesor Ramón Jáuregui, gran profesional quien por su asesoría sirvió de guía e hizo realidad la culminación de mi proyecto.

Al personal administrativo de la Universidad Católica Andrés Bello de la Ciudad de Mérida, por su magnifica colaboración durante el desarrollo de la carrera.

INDICE

DEDICATORIA i
RECONOCIMIENTOS ii
ÍNDICE GENERAL iii
ÍNDICE DE FIGURAS iv
RESUMEN vi
INTRODUCCIÓN 1

CAPÍTULO I EL PROBLEMA 3
I.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA 3
I.2 JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA DEL TRABAJO 7
I.3 ALCANCE Y LIMITACIÓN 9
I.4 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN 11
I.4.1 OBJETIVO GENERAL 11
I.4.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS 11

CAPITULO II MARCO TEORICO 12
II.1 MARCO ORGANIZACIONAL 12
II.2 MARCO REFERENCIAL 20
II.3 MAPA DE CONCEPTO 38

CAPITULO III MARCO METODOLOGICO 40
III.1 TIPO Y DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN 40
III.2 POBLACIÓN Y MUESTRA 41
III.3 SISTEMA DE VARIABLES 42
III.4 HIPÓTESIS 43
III.5 FUENTESTÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN 43
III.6 VALIDEZ Y CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO 45

CAPÍTULO IV RESULTADOS 46
-- CONCLUSIONES 63
-- RECOMENDACIONES 64

CAPÍTULO V CONSIDERACIONES ETICAS 66
-- CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES 67
-- PRESUPUESTO 68
-- BIBLIOGRAFÍA 70
-- ANEXOS 74

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1	Gestión de calidad de servicio.	35
Figura 2	Figura 2 Proceso de admisión al servicio al solicitar la cita	47
Figura 3	Tiempo de espera para proporcionarle la asistencia	48
Figura 4	Tiempo que utiliza para realizar los procedimientos	49
Figura 5	Ambiente físico y la sala de espera del servicio	50
Figura 6	Manera como el profesional del servicio le da la información al usuario.	51
Figura 7	El trato que recibe del personal médico	52
Figura 8	El trato que recibe del personal de enfermería	53
Figura 9	El trato que recibe del personal de historias médicas	54
Figura 10	El trato que recibe del personal administrativo y obrero	55
Figura 11	La calidad de atención recibida	56
Figura 12	Experiencia del personal que le proporciona la atención de salud	57
Figura 13	El servicio de gastroenterología en la manera de dar solución a sus reclamos	58
Figura 14	Manera como se contestan sus preguntas en relación al estado de salud	59

Figura 15 Principios y valores relacionado con el trato del personal 60

Figura 16 Instrucciones recibidas con respecto a los procedimientos 61

Figura 17 Equipos que utiliza la unidad de gastroenterología. 62

UNIVERSIDAD CATÓLICA ANDRÉS BELLO
VICE – RECTORADO ACADEMICO
DIRECCIÓN GENERAL DE ESTUDIOS DE POSTGRADO
ESPECIALIZACIÓN EN GERENCIA DE SERVICIOS ASISTENCIALES EN SALUD

SATISFACCIÓN DEL USUARIO COMO INDICADOR DE CALIDAD EN LA CONSULTA ESPECIALIZADA DE GASTROENTEROLOGÍA DEL INSTITUTO AUTÓNOMO HOSPITAL UNIVERSITARIO DE LOS ANDES NOVIEMBRE – DICIEMBRE 2005

Autora:
María G. Vega de P.
Asesor:
Prof. Ramón Jáuregui

RESUMEN

El presente trabajo de investigación se realizó con el objeto de evaluar la satisfacción de los usuarios externos como indicador de calidad en la consulta especializada de gastroenterología del Instituto Autónomo Hospital Universitario de los Andes (I.A.H.U.L.A.), en el periodo Noviembre – Diciembre 2005; desarrollado a través de un estudio descriptivo, exploratorio transversal, tomando como población 450 usuarios externos que asistieron a la consulta. Para la recolección de los datos se utilizó la técnica de encuesta y como instrumento el cuestionario, diseñado con 16 preguntas de 5 alternativas; para su validación se aplicó el juicio de experto y la prueba piloto, la estadística utilizada en el análisis de los resultados, fue descriptiva, puesto que se hizo una descripción completa de la muestra, centrando la atención en la presentación de datos, figuras de frecuencia porcentual. Los resultados reportaron satisfacción por la calidad del servicio, ética profesional, trato recibido por el personal del servicio; insatisfacciones en el tiempo de admisión al servicio y el ambiente físico. En tal sentido se hace necesario motivar al usuario interno y externo, fomentar las relaciones interpersonales, propiciar talleres de desarrollo personal, a objeto de mejorar la calidad del servicio.

INTRODUCCIÓN

La gestión hospitalaria implica un proceso en el cual los gerentes de salud movilizan una serie de recursos humanos y materiales, con el propósito de mantener y favorecer el cuidado de la persona que vive experiencias relacionadas con la alteración de la salud y percibe de manera constante, la interacción salud-enfermedad, de forma que uno de los instrumentos más generalizados para la valoración y la gestión del funcionamiento de los servicios sanitarios consiste en averiguar cuál es el grado de satisfacción de los usuarios.

La satisfacción del consumo de los servicios sanitarios es utilizada frecuentemente como un indicador que permite conocer la calidad del servicio prestado a los usuarios y colectivo en general, es por eso que su importancia deriva del hecho de ser una percepción de carácter personal y subjetivo en donde el usuario es capaz de realizar en su mente un esquema factible del servicio, el cual le servirá para poder valorar el servicio recibido por el mismo.

La idea de indagar sobre los indicadores que influyen en la satisfacción de los clientes que asisten a las instituciones hospitalarias da la

posibilidad de contar con data fiable para el rediseño, monitoreo y la defensa de los programas de su control y, a su vez, objetivar las expectativas de servicio prestado al usuario que, posteriormente, conduce a medir el grado de satisfacción en un área definida.

En Venezuela los sistemas de salud son considerados como la mayor red asistencial, el cual mantiene la red hospitalaria y ambulatoria destinados a la prestación de servicios según su categoría. Es por eso que esta investigación se ubica en un Hospital de atención de tercer nivel de salud el Instituto Autónomo Hospital Universitario de los Andes (I.A.H.U.L.A.) específicamente en la consulta especializada de gastroenterología. La información recabada acerca de la satisfacción del cliente externo de esta consulta, aportará a esta institución y del mismo modo a otras consultas o entidades una herramienta para superar debilidades y amenazas perjudiciales para la población demandante.

El objetivo fundamental de este estudio es conocer el grado de satisfacción de los usuarios externos bien sea directos (usuario) e indirectos (acompañantes) de la consulta especializada de gastroenterología del Instituto Autónomo Hospital Universitario de los Andes.

CAPITULO I

EL PROBLEMA

I .1 Planteamiento del Problema

El actual proceso de reestructuración de la salud pública en Venezuela, basado en los derechos a la salud, según el informe anual 1997-1998, se realiza tomando en cuenta: "La satisfacción del usuario y el mejoramiento de la calidad, cobertura, eficiencia, eficacia y atención oportuna, entre otros,"

Según la Organización Panamericana de la Salud (OPS), existen notorias insuficiencias en la cobertura del sistema de servicios de salud en la Republica Bolivariana de Venezuela; en relación a la calidad técnica no se dispone de informaciones sobre el porcentaje de instituciones que hayan establecido programas de calidad y estén ya en funcionamiento, de igual forma, no se determina y evalúa de manera sistemática ni esporádica la calidad brindada.

La Organización panamericana de la Salud y la Organización Mundial de la Salud (OPS/OMS) 2001 afirman que, Venezuela necesita desarrollar la capacidad de administración y gerencia en sus sistemas de salud; de igual forma se hace conveniente apuntar que en muchos casos, la insuficiente capacidad operativa de los servicios y el gasto improductivo de los mismos, es consecuencia de variables que impiden la solución de la problemática existente. Actualmente esta en discusión la Ley Orgánica de Salud, que será la encargada de establecer el marco legal para el desarrollo de los derechos de las personas y por ende, el desarrollo de programas de salud con calidad y calidez.

La satisfacción del usuario de los servicios de salud, es sin duda, un componente fundamental en la evaluación de la calidad de la atención en salud, si bien no es el único criterio, de este es posible obtener una serie de conocimientos relacionados con la atención recibida y suministrada pudiendo así detectar situaciones con debilidades y así crear un mecanismo de acción que evalué la atención prestada al usuario con el fin de resolver sus necesidades de salud reales y sentidas.

Hoy día, la demanda de usuarios externos que acuden a las instituciones de salud han creado un impacto productivo de cantidad, conllevando a la insatisfacción de los usuarios, por lo que se hace necesario

revisar los indicadores que pudieran estar afectando el grado de satisfacción del mismo con la finalidad de ofrecerles un instrumento de trabajo que precise los pasos a seguir en forma sistemática y secuencial, a objeto de brindar la información necesaria, para que de esta manera se le pueda ofrecer a la población un servicio enmarcado en un modelo de gestión de calidad, que facilite la atención en servicio y por ende, el logro de los objetivos trazados por la institución.

El Instituto Autónomo Hospital Universitario de los Andes (I.A.H.U.L.A.) del Estado Mérida, es considerado el más importante de la región andina, creado en 1972, a fin de proporcionar atención en salud de forma gratuita, oportuna, integral, óptima y de calidad, a través de equipos multidisciplinarios de salud, promoviendo la docencia e investigación y extensión basada en los principios constitucionales de gratuidad, universalidad y equidad. Clasificado por el M.S.D.S. como hospital Tipo IV; según la estructura Bolivariana corresponde a un Instituto Autónomo Universitario calificado como "Hospital del Pueblo". Esta institución actualmente es uno de los dos hospitales públicos de la ciudad. Por su compleja atención prestada, en salud a la población de las zonas adyacentes tales como: Barinas, Táchira, Trujillo, zona sur del Lago de Maracaibo, entre otros. Arquitectónicamente esta diseñado para 520 camas y actualmente presupuesta 588 camas, tendiente a mejorar el rendimiento y cabal cumplimiento de su función.

Conocer la satisfacción del usuario de las consultas especializadas del I.A.H.U.L.A, se hace necesario para establecer el nivel de calidad con la que se presta el servicio, es por eso que el personal de salud que en él labora, debe ejecutar las acciones y decisiones relacionadas con el estado de salud del usuario, a fin de enmarcarlo en la cultura organizacional de la institución y poder desarrollar actividades en donde interactúen trabajadores, usuarios y la sociedad.

En este sentido, la institución de salud es la responsable ante el colectivo general de la atención prestada, razón por la cual se deberá dar importancia a la percepción del usuario en los diferentes aspectos de la atención, incluyendo: la cortesía, un ambiente agradable, tiempos de espera reducidos, información médica completa, diagnóstico y tratamiento eficientes, personal calificado, entre otros parámetros que marcan la calidad de un servicio.

De lo expuesto anteriormente y en pro de emprender un sistema de mejoramiento continuo de la calidad de atención médica en las consultas especializadas del I.A.H.U.L.A. surge la siguiente interrogante la cual guiará el proceso de investigación; siendo el servicio de gastroenterología parte importante de la prestación de servicio especializada de la institución ¿que

tipo de servicio le brinda al usuario?, ¿estarán los usuarios conformes con el tipo de atención que reciben del servicio?.

¿Cómo evaluar la satisfacción de los usuarios externos (directos e indirectos), para utilizarlo como un indicador que mida la calidad del servicio de gastroenterología, en su consulta especializada en el I.A.H.U.L.A.?

I .2 Justificación e Importancia del Trabajo

Los Sistemas de Salud en Latinoamérica enfrentan la necesidad de modificar sus estrategias a fin de optimizar recursos y elevar la calidad y calidez de sus servicios. Las grandes instituciones proponen modificar el modelo de atención tradicional con el fin de ofrecer un servicio médico de mejor calidad.

Actualmente en Venezuela, se ha evidenciado un desmejoramiento de la calidad de servicio prestado, debido a que se desconoce o no se aplican las estrategias existentes de atención al publico que faciliten la satisfacción del cliente como son: equidad, fiabilidad, efectividad, respeto, información, continuidad, confortabilidad, tiempo de espera, ambiente físico, atención recibida por parte del personal implicado y como esto en un conjunto repercute en el estado de salud de la población.

Estos fines se pueden lograr mejorando la educación de los clientes tanto internos como externos, en cuanto a los problemas que ocasiona la no satisfacción de un servicio. Es por eso que se trata de estudiar un grupo de usuarios, los cuales poseen características propias, y por consiguiente, un grado de satisfacción individual, relacionado con la calidad de atención que los mismos reciben en las instituciones hospitalarias.

La importancia del desarrollo de la presente investigación se debe a que: dentro de los servicios hospitalarios, no se le da importancia y no se tiene un protocolo de educación dirigido a los usuarios, que los ayude a concientizarse en los problemas que a futuro ocasiona la buena calidad de un servicio.

En tal sentido, el servicio de gastroenterología no escapa de esta realidad donde en la actualidad existe una demanda creciente de consumidores con características propias, lo cual hace necesario identificar el grado de satisfacción de salud de los mismos y conocer las particularidades de la exposición a riesgos relacionados con la insatisfacción, posibilitando así definir y desarrollar programas de prevención y atención que estén relacionados con este grupo específico, dirigidos a solventar las posibles situaciones relacionadas con la calidad de servicio.

I .3 Alcances y Limitaciones

Evaluar la satisfacción de los usuarios que acuden al servicio de gastroenterología de las consultas especializadas del I.A.H.U.L.A. lo cual contribuye con el desarrollo de medios necesarios para la medición de las distintas variables que abarcan: la calidad de atención prestada al usuario, instrucciones en relación a la preparación para procedimientos y/o tratamientos, y algunos aspectos relacionados con el tiempo de espera, proporcionándole a la institución y al sistema asistencial en general, una base de datos que le permita establecer un perfil de salud de un grupo de usuarios que ha sido poco estudiado.

Cuando se estudia el perfil de salud de una población determinada, se puede establecer patrones que contribuyan a identificar cuando un individuo se está alejando de lo que se considera normal para el conglomerado, a fin de actuar prontamente evitando daños mayores, o incluso lesiones irreparables. Es decir, que conocer un grupo y sus características, nos permite alcanzar el objetivo deseado al costo más bajo posible, lo que en esencia es el fin de la calidad de servicio. Más aún, al conocer los riesgos a los que potencialmente se está expuesto al no brindar calidad de servicio al usuario, se pueden adoptar medidas y normativas de trabajo que ayuden a mejorar la expectativa de años de vida saludable, prolongando la posibilidad

de mantenerse en el mercado de trabajo de forma eficiente, efectiva y productiva.

El rol que desempeña el personal de la consulta de gastroenterología en la planificación, coordinación, control y evaluación de las actividades dirigidas a satisfacer las necesidades de salud del individuo, familia, comunidad y así como garantizar la calidad del servicio prestado, es importante para cumplir con la visión y misión institucional, de manera que esta investigación motivará a la institución para construir una posible alternativa de solución a la situaciones detectadas en las consultas especializadas, debido a que se formula como base un trabajo de campo de tipo descriptivo presentando recomendaciones y lineamientos factibles de ser aplicados para el desempeño eficiente de las consultas.

Esta investigación fue limitada debido a que en esta institución no se cuenta con un protocolo de educación dirigido a los usuarios que los concienticen de los problemas que a futuro ocasiona la calidad de los servicios; por otro lado la subjetividad de las respuestas por parte del usuario debido al temor de que su opinión fuera a ser objeto de represarías a posteriori, es un factor que afecta la tasa de resultados de la investigación.

I.4 Objetivos de la Investigación

I.4.1 Objetivo General

Evaluar el grado de satisfacción de los usuarios externos directos e indirectos de la consulta especializada de gastroenterología del Instituto Autónomo Hospital Universitario de los Andes, como indicador fundamental de impacto de calidad asistencial a otras consultas y esclarecer las debilidades y fortalezas del servicio que otorga el personal según las observaciones del usuario externo.

I.4.2 Objetivos Específicos

- Determinar la satisfacción del usuario como indicador de calidad de la consulta de gastroenterología.

- Establecer el grado de satisfacción del usuario de la consulta especializada de gastroenterología.

- Diagnosticar mediante los resultados de las encuestas las fallas presentes en el proceso de atención al usuario de las consultas especializadas para establecer la gestión de calidad.

CAPITULO II

MARCO TEORICO

II.1 Marco Organizacional

Muchos son los autores que han realizados trabajos de investigación referentes a la satisfacción del usuario en relación a la calidad de los servicios, algunos desde posturas académicas, otros desde la misma aplicación de modelos ya preconcebidos o diseñados para cada entidad en particular. Lo cierto es que ha sido un tema revisado desde diferentes enfoques.

Como antecedente punto de partida de este trabajo, se menciona el realizado por Elba Abril Valdez, Rosario Román Pérez, Ma. José Cubillas Rodríguez (1999) sobre: La satisfacción del usuario y el prestador de servicio médico como un indicador de calidad. Con ese objetivo, se evaluó la calidad de la atención médica en una institución de salud pública de Hermosillo, Sonora México mediante la satisfacción de los usuarios. Esta investigación fue un estudio descriptivo de corte transversal, seleccionando 400 usuarios,

calculados sobre la base de la demanda diaria de consulta (1260) de la institución. Se utilizó el muestreo probabilístico aleatorio simple, con un nivel de confianza de 95% y un margen de error de 0.5. Además, trabajó con los 37 médicos y las 37 asistentes médicas que laboraban en la institución médica, divididos en 2 turnos. Los resultados muestran que las opiniones de las personas entrevistadas son positivas tanto por parte de lo(a)s usuario(a)s como de lo(a)s prestadore(a)s de servicio. No obstante puesto que la diferencia entre quienes tenían opiniones favorables y desfavorables es bastante alta, se consideró importante analizar las disidencias de manera que puedan plantearse soluciones a los problemas reportados por esas personas. En la medida que el personal se sienta satisfecho con la labor realizada, podrá tener mejores actitudes para orientar a los usuarios sobre trámites a realizar y elevar la calidad de los servicios prestados.

Por otro lado Rosa María Ortiz Espinosa, Sergio Muñoz Juárez, Diana Lechuga Martín del Campo, Erick Torres Carreño (1999 – 2000) identificaron y evaluaron los factores asociados con la calidad de la atención en las consultas externas de los hospitales del sector público en el estado de Hidalgo, México, mediante la opinión que manifiestan los usuarios. Se aplicó un diseño transversal, comparativo y analítico en 15 hospitales públicos del estado de Hidalgo, México. Concluyendo que: Los principales elementos que definen la mala calidad de la atención, según los usuarios, son los largos

tiempos de espera, las omisiones en las acciones de revisión y diagnóstico, la complejidad de los trámites de consulta y el maltrato por parte del personal que presta los servicios.

En relación a la satisfacción del usuario hospitalizado, Caligiore Corrales, I. y Díaz Sosa, J.A. (1999) realizaron un estudio descriptivo, de campo y prospectivo, para valorar la satisfacción del usuario adulto de los servicios de hospitalización de un hospital de tercer nivel Mérida - Venezuela. Se consideró que la opinión de los usuarios es esencial para evaluar la calidad del cuidado de salud. La muestra fue de 210 personas hospitalizadas en esta área, Los datos fueron obtenidos a través de un cuestionario diseñado por García (1993) el cual fue adaptado para esta población. Los resultados evidencian que el 82 % considera que el trato del personal de Enfermería es bueno y un 78 % opina que cuando requirieron la atención fueron atendidos satisfactoriamente. El 54 % respondió que fue atendido oportunamente, no así el 46 % por la alta demanda de usuarios. El 85 % de los usuarios expresan que el cuidado de Enfermería es bueno y que se les informaba sobre los medicamentos administrados. Se sugiere incentivar al personal de salud a continuar gestionando la calidad del servicio.

Martínez, Karen (1999) realizaron un estudio de tipo descriptivo, de corte transversal, titulado: Satisfacción del usuario y del médico familiar en

relación con la atención en salud que se brinda en Medicina Familiar en el Hospital Alemán-Nicaragüense, estudiaron 225 usuarios que asistieron a la consulta externa de Medicina Familiar y a 10 médicos familiares que brindan atención médica en emergencia y consulta externa de dicho centro. Las diferentes variables estudiadas están relacionadas con las condiciones sociodemográficas del usuario, y el desempeño del médico de familiar, aspecto de la organización de la atención, aspectos técnicos de la atención y satisfacción con el trato del personal según el médico de familiar y el usuario. Concluyendo que el 46.6% de los usuarios están insatisfechos con los horarios de atención, el 40% de los usuarios y el 90% de los médicos refirieron que es insuficiente el tiempo de atención en la consulta. El 66.6% de los usuarios fueron examinados y al 88.8% se les explicó medidas preventivas y su padecimiento actual, el 90% de los médicos consideran que el abastecimiento de medicamentos fue el motivo de mayor insatisfacción del usuario.

En cuanto a La Satisfacción del usuario como indicador de calidad se destaca el estudio descriptivo, transversal realizado por Jiménez VM, Ortega VMC, Cruz AG, Cruz CM. (2002). Su objetivo fue: conocer y analizar el grado de satisfacción de los usuarios externos directos e indirectos de los servicios de enfermería del Instituto Nacional de Cardiología Ignacio Chávez. La muestra fue de 109 usuarios hospitalizados, 184 usuarios que asistieron a la

consulta externa y 138 usuarios externos indirectos, lo que hizo un total de 431 encuestas. En sus conclusiones resaltan las debilidades que percibieron los usuarios externos directos e indirectos: existe deficiente trato personal e individualizado, escasa educación para la salud y el autocuidado, falta disposición para resolver dudas, insuficiente explicación del procedimiento durante su realización, cortesía y oportunidad de la enfermera en el desarrollo de los procedimientos insatisfactorios, las fortalezas que manifestaron los usuarios externos directo e indirecto: cortesía en el saludo, orientación sobre el servicio al ingreso y durante su estancia, disposición para aclarar dudas que le surgen al usuario, capacidad para la realización del procedimiento, tiempo que tarda en otorgar la asistencia y el tiempo que utiliza para realizar los procedimientos. Para establecer la medición de la satisfacción del usuario como un indicador de resultado del cuidado enfermero este método es asertivo, es la segunda medición que se lleva a cabo en esta institución.

Para evaluar la satisfacción del usuario en relación a los tiempos en que ingresa el paciente y se le da la atención médica, así como los tiempos utilizados en la realización de los formatos que ameritaron los pacientes, Víctor Manuel Romero Manzanares, Sulamita Ferrán Zavala (2002) estimaron mediante Servicio Automatizado la efectividad en la reducción de los tiempos dedicados a la atención de los pacientes que llegan al Servicio

de Urgencias del Hospital del Niño Morelense. Para ello se instaló en la Institución una red de cómputo con el fin de tener una base de datos relativa a los pacientes de urgencia sin que ésta fuese una verdadera emergencia o se tratase de pacientes citados para estudios posteriores. Para el propósito se creó un software propiedad del Hospital del Niño Morelense, el cual fue puesto a prueba y con mejoras por parte del personal operativo, para estandarizar la información pertinente en cada caso. El sistema ofreció ventajas con respecto al llenado manual de los formatos, puesto que se demostró una reducción en los tiempos de espera entre la toma de datos generales y la atención médica efectiva. La reducción de tiempos favoreció en la calificación otorgada al apartado de 'satisfacción del usuario', además de dedicar el mayor tiempo posible a establecer una mejora en la relación médico-paciente.

Es significativo señalar que; Leonel Acosta Campos (2003) en el hospital general Caborca realizó un estudio prospectivo y descriptivo con pacientes del Servicio de Urgencias que acuden con alguna patología que amerita quedarse en observación para medir el grado de satisfacción con la información recibida durante su estancia con el fin de validar los indicadores de trato digno que pueda relacionarse con su satisfacción con el servicio; se aplicaron cuestionarios ya sea al paciente o su familiar ó acompañante tendientes a medir la percepción del usuario tanto de la calidad de la

información como la percepción de la calidad del servicio recibido; el estudio fue realizado con 92 pacientes de observación, a los que se les pidió calificar al servicio de urgencias en una escala análoga del 0 al 10 resultando que el grupo que la califico con 9 (35.8%) y 8 (34.7%) median la mayoría de la satisfacción con 70.5% , mientras que a los que se les cumplió con la información fue de 71.7%, lo cual sugiere que si se informa oportunamente se obtiene una mayor satisfacción. Sin embargo no es suficiente para una satisfacción completa ya que hay áreas descubiertas que no han podido superarse como sucede con la recepción y la atención médica que son las señaladas como las de mayor tardanza, lo cual puede deberse a una percepción equivocada del tiempo debido al estrés o al trastorno situacional por el que esta cursando.

De igual manera, Melvin Ricalde Castro Prieto, Hugo Villagarcia Zecereda, Santiago Saco Méndez (2003) determinaron el grado de satisfacción del usuario de los servicios de hospitalización en el Hospital Antonio Lorena (HAL) Cusco a través de un estudio de tipo descriptivo, explicativo y transversal. Se incluyeron 385 usuarios de los Servicios de Hospitalización (Medicina, Pediatría, Cirugía, Traumatología, Ginecología y Maternidad) del H0AL. Se aplicó una ficha-encuesta individual a cada usuario. Concluyendo que: la mayor parte de los usuarios (53.7%) de los servicios de hospitalización del Hospital Antonio Lorena está medianamente

satisfecho, el porcentaje de usuarios satisfechos es de 40.3%, y los usuarios insatisfechos con el servicio corresponden al 6%. El grado de satisfacción se relaciona con múltiples factores, que no sólo involucran el proceso de atención misma sino también factores como los sociodemográficos y grado de instrucción.

Sin embargo, Maribel Lizarzabal García, Marianela Añez, Gisela Romero (2004) realizaron un estudio descriptivo – exploratorio en donde investigaron la satisfacción del usuario como indicador de calidad en el servicio de gastroenterología del Hospital Universitario de Maracaibo. La muestra la conformó 165 pacientes de la consulta externa del servicio de gastroenterología del Hospital Universitario de Maracaibo, a quienes se aplicó como Instrumento una encuesta de 9 ítems tipo Lickert, agrupándose los resultados de acuerdo a los indicadores de medición. La evaluación de satisfacción tomó en cuenta los reclamos presentados (o la ausencia de ellos) en relación al total de volumen asistencial realizado y los parámetros que miden indirectamente el grado de satisfacción como son grado de entendimiento de las instrucciones y grado de utilización del servicio pensaron que: la satisfacción del usuario puede y debe ser un resultado/impacto en sí mismo; el puntaje numérico permitió emitir con base confiable juicios cualitativos y conclusiones acerca del consenso sobre la calidad de atención médica de la consulta externa del Servicio de

Gastroenterología que resultó "Excelente" y no se objetivaron áreas problema. El grado de satisfacción de los pacientes influye en la utilización de los servicios y en el grado de conformidad con los tratamientos y consejos médicos y ambos aspectos influyen directamente sobre los resultados terapéuticos y el estado de salud y que, a través de la elaboración y monitorización de indicadores como los presentados, se puede influir para optimizar la calidad en el Servicio Médico, cualquiera sea la Organización que regule el cuidado de la salud.

En este sentido, a medida que se investiguen las percepciones del usuario, los gerentes de la salud podrán tener bases que les permitan valorar y monitorizar la calidad, disponibilidad y utilización de la atención sanitaria en general, identificando áreas problemáticas que podrían ser objetivo de futuras acciones y en este sentido se deben diseñar estrategias y procedimientos orientados a facilitar la labor del personal dedicado a la atención al usuario externo, con el objeto de ofrecer una atención eficiente y rápida.

II.2 Marco Referencial

En el Estado Mérida funciona la red asistencial médica en la cual es relevante señalar que el máximo representante es el Instituto Autónomo

Hospital Universitario de los Andes, catalogado tipo IV, el cual está diseñado para dar atención de alta complejidad, y enmarcado en un contexto de referencias y contrarreferencias por medio de los cuales se canalizan los usuarios que ameritan una atención especializada, motivo por el cual se justifica la importancia de la organización estructural y funcional de las consultas especializadas, con la Coordinación Médica, Enfermería y Registros de Estadísticas de Salud.

El objetivo de las consultas especializadas consiste en: Brindar atención integral por parte del equipo multidisciplinario de salud a los usuarios que acuden con fines preventivos, diagnósticos terapéuticos, paliativos y de rehabilitación.

La clasificación de las consultas especializadas del Hospital Universitario de los Andes Mérida está dada según la complejidad de las actividades ejecutadas (Nivel 1, 2 y 3). En el caso de la consulta de Gastroenterología ocupa el nivel 1 por su alto nivel de complejidad en las técnicas y procedimientos realizados a los usuarios con fines diagnósticos terapéuticos, paliativos y de rehabilitación. Motivo por el cual el personal que labora en esta área, debe basarse en conocimientos científicos, habilidades y destrezas de acuerdo a la especialidad a fin de garantizar el cumplimiento de las actividades inherentes a su cargo con la mayor seguridad y

confianza garantizando así el máximo nivel de calidad en el servicio prestado. (Fuente: Informe Trimestral 2003 de las Consultas especializadas del I.A.H.U.L.A.)

Para definir la satisfacción del usuario en las instituciones de salud y como elemento esencial para determinar y evaluar la satisfacción de los usuarios externos de la consulta de gastroenterología del I.A.H.U.L.A. se hacen necesario los fundamentos teóricos que dan soporte a esta investigación según la opinión de diferentes autores.

II.2.1 Calidad de la atención en salud

Muchos expertos se han esforzado en establecer de manera clara y precisa la definición de la calidad en salud; sin embargo, quien más ha trabajado este concepto es el Dr. Avedis Donabedian, quien desde finales de los años 60 y hasta la fecha se ha convertido en la máxima autoridad mundial sobre la calidad de la atención médica y la define como: "el tipo de atención que se espera que va a maximizar el bienestar del paciente, una vez tenido en cuenta el balance de ganancias y pérdidas que se relacionan con todas las partes del proceso de atención" (Donabedian, A. 1984).

La calidad de la atención médica es, por consiguiente, la medida en que se espera que la atención suministrada logre el equilibrio más favorable entre los riesgos y beneficios.

El presidente de la Republica de Colombia, en su Decreto No. 2309 del 15 octubre 2002, en su artículo 4 define el Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad de la Atención de Salud del Sistema General de Seguridad Social en Salud como: "la provisión de servicios accesibles y equitativos, con un nivel profesional óptimo, que tiene en cuenta los recursos disponibles y logra la adhesión y satisfacción del usuario"

Quelali, Rosario; Rivero, Celena; Sangueza, Lourdes (2001) resumen que:

> En todo ámbito donde se presentan servicios de atención de salud, desde los más avanzados hospitales urbanos hasta los centros de salud de la comunidad, existe insatisfacción de la población que recibe éstos servicios; que se las puede traducir como, deficiencias en la salud. La mala calidad reduce los beneficios que se brindan al paciente, frustran a los profesionales de salud y producen un desperdicio de los escasos de atención sanitaria. Por lo que es fundamental contar con un proceso constante de garantía y mejoramiento de la calidad como componente de un sistema de atención de salud que sea satisfactorio, eficaz, eficiente y útil a la población. La insatisfacción del usuario que es un componente que hace a la calidad de atención en los servicios de salud es un problema prioritario a solucionar en el área de trabajo; concluyendo que la calidad en la atención de los servicios de salud esta en función a lo que su personal puede realizar y a lo que refleja en la comunidad usuaria. (Calidad de Atención en Consulta Externa y cobertura de este Servicio en el Centro "San Antonio Alto", Gestión 2001)

II.2.2 Calidad del Servicio

El servicio es un término capaz de acoger significados muy diversos y hay que entender el servicio como el conjunto de prestaciones accesorias de naturaleza cuantitativa o cualitativa que acompaña a la prestación principal, ya consista ésta en un producto o en un servicio. En la medida en que las organizaciones tengan más dificultades para encontrar ventajas con las que competir, mayor atención tendrán que dedicar al servicio como fuente de diferenciación duradera.

En la actualidad los productos y servicios no sólo tienen que ser aptos para el uso que se les ha asignado sino que además tienen que igualar e incluso superar las expectativas que los clientes han depositado en ellos. El objetivo consiste en satisfacer a los clientes desde el principio hasta el fin. Esta nueva concepción de la calidad es la que se conoce como "Calidad del Servicio".

Sin embargo la calidad del servicio está dada por la calidad, debido a que en ella se precisa el total de atributos y características de un producto o servicio desde la perspectiva de la satisfacción de necesidades del cliente. De nada sirve realizar grandes esfuerzos para obtener, desde nuestro punto de vista, un servicio de calidad, si el cliente no lo percibe como tal. En las

empresas de servicios la calidad está integrada por la calidad interna y la calidad externa. La calidad interna está basada en la fabricación y es más pertinente al producto que al servicio mientras que la calidad externa es lo que el cliente dice y piensa de nuestro negocio, basado en el servicio.

Según Malagón L Gustavo la calidad de un servicio reúne gran cantidad de factores o componentes, en el caso de un servicio de salud, son numerosos los factores: físicos, técnicos y científicos, administrativos, de comunicación y relaciones humanas, entre otros. (pág. 19)

De igual forma afirma que. En un servicio de salud, se consideran parámetros de calidad tales como:

- Puntualidad Presentación del personal
- Prontitud en la atención Cortesía, amabilidad, respeto.
- Trato humano.
- Diligencia para utilizar medios de diagnósticos.
- Agilidad para identificar el problema.
- Destreza y habilidad para la solución del problema.
- Efectividad en los problemas Comunicación con el usuario y su familia.
- Interpretación adecuada del estado de ánimo de los usuarios.

- Aceptación de sugerencias.
- Capacidad profesional.
- Ética.
- Equidad.
- Presentación física de las instalaciones
- Presentación adecuada de los utensilios y elementos.
- Educación continúa a personal de los servicios y a usuarios.

II.2.3 Modelo conceptual de calidad del servicio

Un modelo de calidad del servicio no es más que una representación simplificada de la realidad, que toma en consideración aquellos elementos básicos capaces por sí solos de explicar convenientemente el nivel de calidad alcanzado por una organización desde el punto de vista de sus clientes.

Uno de los modelos que mejor resume esta realidad es el de Parasuraman, Zeithaml y Berry, donde se distinguen dos partes claramente diferenciadas pero relacionadas entre sí. (Ver Figura 1)

La primera hace referencia a la manera en que los clientes se forman una opinión sobre la calidad de los servicios recibidos (parte superior de la figura 1). La segunda refleja las deficiencias que pueden producirse dentro de las organizaciones, lo que provoca una falta de calidad en el suministro a los clientes (parte inferior de la figura 1).

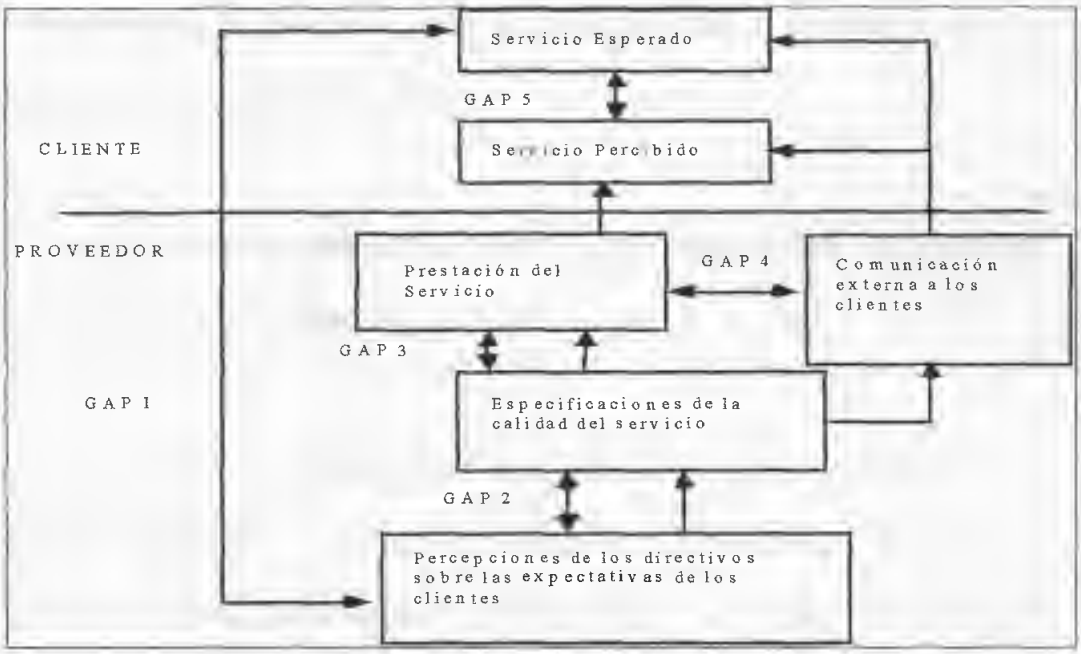


Figura 1. Ruiz Olalla, C.(2001): "Gestión de la calidad del servicio"

Como puede apreciarse en la figura 1, el modelo introduce y analiza una serie de discrepancias, diferencias o gaps que pueden ser percibidas por

los clientes (gap 5), o bien producirse internamente en las organizaciones proveedoras de los servicios (gaps del 1 al 4).

Gap 1: indica la discrepancia entre las expectativas de los clientes sobre un servicio concreto y las percepciones o creencias que se forman los directivos sobre lo que espera el consumidor de ese servicio.

Gap 2: mide la diferencia entre las percepciones de los directivos y las especificaciones o normas de calidad.

Gap 3: calcula la diferencia entre las especificaciones o normas de calidad del servicio y la prestación del mismo.

Gap 4: mide la discrepancia entre la prestación del servicio y la comunicación externa. Todas las deficiencias mencionadas hacen que el servicio suministrado por la organización no cubra las expectativas que los clientes tenían puestas en él, produciéndose el gap 5:

$$GAP\ 5 = f(GAP\ 1, GAP\ 2, GAP\ 3, GAP\ 4)$$

Gap 5: mide la diferencia entre el servicio esperado y el servicio percibido, determinando a través de dicha magnitud el nivel de calidad

alcanzado. La forma de reducir esta diferencia es controlando y disminuyendo todas las demás.

II.2.4 Satisfacción de los Usuarios

Solvedilla citado por Albarrán María (2005), concibe la satisfacción "como el sentimiento de agrado, disfrute o afecto generado en un individuo, en respuesta ante la interacción que se produce con una situación externa", (p. 23).

El ser humano se plantea alcanzar ciertas metas a lo largo de la vida, cuando esto sucede, siente una sensación de complacencia llamada satisfacción.

Según, Carreño (1997), la satisfacción es desde el punto de vista de salud un sentimiento favorable que manifiesta un individuo ante la atención que recibe del personal sanitario. El mismo autor reseña que puede darse en el individuo una aceptación placentera hacia la atención o el servicio que recibe, dependiendo del ambiente físico, recurso y empatía con el personal.

Para lograr la satisfacción el individuo debe estar en armonía con él mismo y con el entorno, esta armonía se logra, si el sujeto alcanza la

satisfacción de necesidades elementales como: comer, dormir hasta otras más complejas que tienen que ver con la interacción social y cultural en la que se desenvuelve.

Para un cliente lograr la satisfacción es menester que confluyan con la misma fuerza, dos factores fundamentales: la calidad del producto, que es lo que recibe el cliente y la calidad del servicio que es la forma como lo recibe. O la calidad del servicio más el valor agregado, según Karl Albrecht. (citado por Malagón. Gustavo. p. 25).

II.2.5 Medición de la Satisfacción de los Usuarios

La medición de la calidad se revela como una necesidad asociada al propio concepto de gestión, ya que todo aquello que no se expresa en cifras no es susceptible de gestionarse, y por tanto, de ser mejorado. Los métodos de medición más generalizados utilizan encuestas como medio para explicitar el grado de satisfacción, y por otro lado la opinión respecto de su estado actual.

En este sentido, la medida de las percepciones del usuario es uno de los objetivos principales de la medición. En concreto, el principal método utilizado para ello es el SERVQUAL, instrumento desarrollado por

Parasuraman cuyo objetivo es la medición de la calidad del servicio de acuerdo con una escala multidimensional, donde se incluyen las dimensiones de fiabilidad, interés, garantía y empatía (Ibern).

Los principales problemas son la necesidad de adaptarlo a cada entorno, puesto que algunas dimensiones presentan un grado de agregación demasiado elevado además de que no resulta muy efectivo para la evaluación de servicios múltiples. Otros problemas de tipo técnico del instrumento son: a) el establecimiento del momento en el que deben medirse las expectativas antes o después del servicio y b) la definición adecuada del proceso de formación de las expectativas. Ante dichos problemas, en la actualidad se está llevando a cabo un profundo proceso de investigación y revisión de métodos.

II.2.6 Evaluación de la Calidad de los Servicios de Salud

En las instituciones que prestan servicios de salud se hace indispensable desarrollar mecanismos permanentes para medir y evaluar tanto cuantitativa como cualitativamente y desde el punto de vista de los financiadores, observadores, prestadores y usuarios el sistema de salud. Para esto se deben establecer estándares que permitan comparar permanentemente el sistema y la percepción que de él tienen los usuarios,

todo esto con el fin de establecer procesos de mejoramiento continúo que eleven la calidad dentro y fuera del sistema.

Para poder evaluar la calidad de la atención se deben definir los criterios, indicadores y estándares, ya que estos deben adaptarse y formularse de acuerdo a la situación particular que se va a evaluar y los objetivos que se persiguen, porque el gran reto de los sistemas de salud para establecer una metodología de evaluación apropiada y adaptada a las necesidades y oportunidades de diversas áreas radica en establecer criterios unificados acerca de lo que consiste la atención en salud. (Ardón, N. y Jara, M.I. 1998).

Las metodologías documentadas en gran parte dirigen su enfoque ante todo al conocimiento de los aspectos que determinan la evaluación de la calidad y toman en cuenta tres elementos de aproximación fundamentales: la estructura (atributos de los sitios en que se presta la atención), el proceso (incluye a todos los proveedores de la atención y sus habilidades para brindarla) y los resultados (los beneficios que obtiene el paciente). El método clínico, la revisión por pares y la auditoria médica (fundamentada en la revisión de la historia clínica) siguen siendo utilizados por algunos autores, a pesar de que reconocen que los registros médicos por sí solos no sirven de

base para establecer criterios de evaluación de la atención que se brinde al paciente. (Ardón, N. y Jara, M. 1998).

Al realizar la evaluación de la calidad a nivel de la estructura se tiene como objeto el análisis sobre las características de las instalaciones, equipos, tecnología, recurso humano técnico y auxiliar, recursos financieros y sistema de información interna y externa. Las ventajas de esta evaluación residen en la posibilidad de alcanzar información objetiva, de gran validez y confiabilidad. Su mayor desventaja está en que no se puede deducir de la calidad de la estructura, la buena calidad de la atención.

En la evaluación de la calidad a nivel del proceso se reúne información sobre la calidad de los servicios ofrecidos por los profesionales de la institución, y sobre el grado de coordinación e integración entre las distintas dependencias encargadas del diagnóstico, tratamiento y rehabilitación, y del soporte administrativo financiero, donde cobra gran importancia la existencia y aplicación de las guías o protocolos de manejo diagnosticó y terapéutico. Por tanto, para realizar una buena evaluación de procesos se debe tener mecanismos de seguimiento de la atención, tendientes a garantizar la calidad del servicio. Y por último, al realizar la evaluación de la calidad en los resultados, se relaciona con la preocupación de si la prestación del servicio ha reportado beneficios para el usuario.

El resultado se evalúa mediante indicadores que miden la conservación o mejoría en el estado de salud del paciente, la presencia o ausencia de complicación, la muerte o invalidez en distinto grado. Se evalúa igualmente la satisfacción obtenida por el proveedor y el usuario de los servicios. Las ventajas de esta evaluación son la efectividad del cuidado en salud, que los resultados en términos generales son más concretos y la cuantificación más exacta, y los estudios pueden ser más universales y comparables en razón de la validez y confiabilidad de sus resultados. Sin embargo, como desventajas se tiene que los resultados dependen mas de la capacidad técnico-científica del personal de salud que de la calidad integral de la atención; además, los resultados pueden ser no muy significantes en la valoración del proceso integral de la atención y finalmente los resultados de la satisfacción de usuarios y proveedores tienen un alto grado de subjetividad, resultando difícil su cuantificación. (Malagón, G. y otros. 1998).

En el ámbito internacional se observa un interés por evaluar el desempeño de los profesionales de la salud, especialmente los autores mexicanos que han sido los más preocupados no sólo por establecer y documentar por escrito metodologías con enfoques y elementos mejor definidos, sino también por establecer mecanismos y estrategias que consoliden el Sistema Nacional de Salud de su país y mejoren la calidad de la prestación de sus servicios. Avedis Donabedian es el más descriptivo en

su metodología, especialmente en lo referente a los criterios que deben tomarse en cuenta para la evaluación de la calidad. Los criterios enfocados hacia la estructura involucran los recursos con que cuentan los proveedores de la salud; los criterios del proceso incluyen el objeto primario de evaluación, ya que comprende las actividades que se llevarán a cabo por y entre profesionales y pacientes, y entre los criterios de resultado se incorpora el cambio del estado actual y futuro de la salud del paciente. (Ardón, N. y Jara, M.I. 1998)

Para evaluar la calidad del servicio los clientes utilizan las siguientes dimensiones genéricas:

- Credibilidad
- Seguridad
- Acceso
- Comunicación
- Comprensión del Cliente Tangibles
- Confiabilidad
- Actitud responsiva
- Competencia
- Cortesía

Estos parámetros llevan a las instituciones hospitalarias a analizar y mejorar los ciclos del servicio a objeto de entender la realidad de la experiencia del cliente permitiendo que participen en la prestación del servicio como un departamento o especialidad y no como un objetivo; de manera que se pueda ayudar a que reconozcan el ciclo del servicio y así ayudar a la gente prestadora del servicio a cambiar su punto de vista y ver las cosas como las ve el cliente.

II.2.7 Indicadores Externos de la Calidad de los Servicios

Son los auténticos evaluadores de la estrategia empresarial basada en satisfacer a los clientes. Se obtienen preguntando a los consumidores lo que opinan del servicio recibido, utilizando para ello cuestionarios. Su aplicación correcta puede ser una fuente inagotable de información, útil para tomar decisiones de gran trascendencia para la organización. Estos instrumentos sirven para:

- Observar la evolución que sufre la calidad del servicio a lo largo del tiempo.
- Comparar la situación de la empresa con sus principales competidores
- Segmentar a los clientes en función de cómo valoran la calidad recibida.

- Evaluar las percepciones de los clientes internos sobre la calidad del servicio de los distintos departamentos.

Los indicadores externos tratan de medir la opinión explícita de los clientes sobre el servicio que reciben, y por consiguiente, su satisfacción o insatisfacción con el producto o servicio recibido. Lo normal es que la empresa no disponga de los datos necesarios, por lo que tiene que recurrir a herramientas como las encuestas para recopilarlos. Son los verdaderos indicadores del gap 5.

Existen indicadores específicos para medir la satisfacción de clientes tales como: el indicador SERVQUAL, el SERVPERF, entre otros. Para esta investigación se utilizo un modelo de Richard F. Gerson (Cómo Medir la Satisfacción del Cliente), modificado por la investigadora de acuerdo a las variables en estudio para poder analizar los factores que pudieran estar afectando la satisfacción del cliente en la consulta especializada de gastroenterología y poder dar respuesta de las percepciones aportada por los usuarios que asisten a está consulta.

II.3 Mapa de Conceptos

Satisfacción del Usuario: Es la percepción favorable que produce en el usuario la recepción de una atención de calidad. Para algunos autores, es un resultado del proceso de atención médica, pero dada su importancia, se determinó como una dimensión a medir la complacencia del usuario con los servicios y los resultados de las acciones de los profesionales de la salud del área de gastroenterología.

Consulta Especializada de Gastroenterología: Es el servicio que presta atención médica de nivel 1 por su alto nivel de complejidad en las técnicas y procedimientos realizados a los usuarios con fines diagnósticos terapéuticos, paliativos y de rehabilitación.

Eficacia: Es el grado de capacidad resolutiva, acorde con el nivel operativo de las metodologías de acceso, atención y referencia para lograr los objetivos en el tiempo. Se representa como la relación método/objetivos.

Eficiencia: Es el aprovechamiento optimo de los recursos para obtener un resultado al menor costo posible conservando satisfacción de los usuarios.

Indicador de Calidad: Se refiere a las condiciones, instrumentos y tecnologías empleadas en el desarrollo de las diferentes etapas del programa de promoción de la salud y prevención de la enfermedad.

Cliente Interno: Es toda persona que se encuentra administrativamente adscrito a la institución que brinda atención al usuario externo. Para la investigación esta persona es: la enfermera, el médico, la secretaria, la camarera, personal de historias médicas.

Cliente Externo: Es toda persona que recibe un servicio. Para la investigación es: El usuario y su acompañante.

CAPITULO III

MARCO METODOLOGICO

El presente capítulo está destinado a describir el tipo de investigación, población y muestra, instrumento de recolección de datos y valoración utilizada por el investigador para conseguir los objetivos formulados en el estudio realizado.

III.1 Tipo y Diseño de la Investigación.

La base de investigación realizada es de tipo descriptiva, exploratoria y transversal. Es descriptiva porque el propósito de la investigación es precisar con detalle ciertas características de una realidad determinada. Exploratoria debido a que se quiere evaluar la satisfacción del usuario externo de la consulta de gastroenterología tema poco estudiado y sin datos fidedignos en las instituciones de salud del Estado Mérida. Es de tipo transversal pues el estudio se aborda para un momento determinado haciendo un corte en el tiempo.

Según Arias (1999), señala que la investigación descriptiva es "... la caracterización de un hecho, fenómeno o grupo con el fin de establecer su estructura o comportamiento". (p. 46).

III.2 Población y Muestra

Según estadística llevada por el departamento de historias medicas y el personal de enfermería del servicio de gastroenterología mensualmente acude un promedio de 1000 usuarios externos. Tomando en consideración esta cifra, el universo de estudio es todo usuario externo directo (paciente) e indirecto (familiar del paciente) que acuda a la consulta especializada de gastroenterología del Instituto Autónomo Hospital Universitario de los Andes (I.A.H.U.L.A.).

Teniendo en cuenta que la presente investigación es un estudio descriptivo con una sola variable de tipo cualitativa la muestra queda constituida por el 45% de la población en estudio lo que representa 450 usuarios externos (directos e indirectos) atendidos en la consulta externa del servicio de gastroenterología del Instituto Autónomo Hospital Universitario de los Andes (I.A.H.U.L.A.). La misma se obtuvo a través del muestreo aleatorio simple en la semana del 28 – 11 hasta 09 – 12 – 2005.

III.3 Sistema de Variables

III.3.1 Variable Independiente: Consulta Especializada de Gastroenterología

III.3.2 Variable Dependiente: Satisfacción del Usuario

Representa el criterio que puedan dar los usuarios acerca del servicio una vez que han hecho uso de este. Criterio que permite calificar la calidad ofertada en el servicio de gastroenterología del I.A.H.U.L.A.

III.3.3 Variables Intervinientes:

- Tiempo de Espera,
- Instrucciones en relación a preparación para procedimiento y/o tratamiento,
- Ambiente confortable,
- Respeto por la hora de llegada,
- Largos tiempos de espera,
- Tiempo que tarda en otorgar la asistencia y el tiempo que utiliza para realizar los procedimientos,

- Solución oportuna a su necesidad de salud,
- La complejidad de los trámites de consulta,
- Maltrato por parte del personal que presta los servicios,
- Orientación sobre el servicio al ingreso, durante su estancia y la disposición en relación para aclarar dudas que le surgen al usuario,
- Capacidad del profesional del servicio para la realización de los procedimientos o estudios programados.

III.4 Hipótesis

Se plantea que el número de usuarios que asisten a la consulta especializada de gastroenterología del I.A.H.U.L.A. estén satisfechos con el servicio prestado.

III.5 Fuentes Técnicas de Recolección de la Información

El método utilizado fue la encuesta, como técnica de la entrevista; se utilizó de instrumento un cuestionario estructurado según el modelo de Richard F. Gerson elaborado específicamente para investigar el grado de satisfacción del cliente externo, fue modificado por la investigadora con el fin

de obtener datos fidedignos que sirvan de base para seguir evaluando este indicador tan importante para la calidad de un servicio. (Ver anexo 1)

Para su elaboración se siguió una serie de directrices en dos direcciones:

- Aspecto formal y metodológico del cuestionario.
- Contenido

Es importante cuidar el aspecto formal del cuestionario, ya que no sólo se debe asegurar que el encuestado responda de modo fiable a las preguntas formuladas sino también a la validez de la información obtenida.

Una vez definidas las finalidades del estudio y seleccionadas las variables, se planteó el tipo de cuestionario a utilizar y la valoración del tipo de preguntas a elegir para el estudio. Si las mismas están mal definidas o son ambiguas, los resultados no son de gran utilidad, por lo que después de revisar la bibliografía sobre el diseño de cuestionarios, se decidió seguir unas reglas básicas para su confección:

- Las preguntas fueron concretas con el fin de obtener respuestas concretas.
- Las preguntas no contienen las respuestas.

- El grado de satisfacción a calificar no supera más de 5 alternativa (extremadamente insatisfecho, ligeramente insatisfecho, normal, ligeramente satisfecho, extremadamente satisfecho).
- Las preguntas son neutrales, es decir, evitan juicios, opiniones o valoraciones.
- Las preguntas fueron cerradas indicando la puntuación para que el encuestado solo tenga que poner un número al lado de la opción seleccionada.

En cuanto al contenido del cuestionario se centró en analizar la calidad del servicio de gastroenterología desde la perspectiva de los usuarios:

- Cantidad de usuarios satisfechos
- Grado de satisfacción obtenida.

III.6 Validez y Confiabilidad del Instrumento

La validación de este instrumento fue mediante la aplicación de una encuesta piloto aplicada a la consulta de cardiología por tener características similares al área de gastroenterología y por el método de juicio de tres expertos. El nivel de confianza que se tomo es de 95%, con un nivel de error del 5%

CAPITULO IV

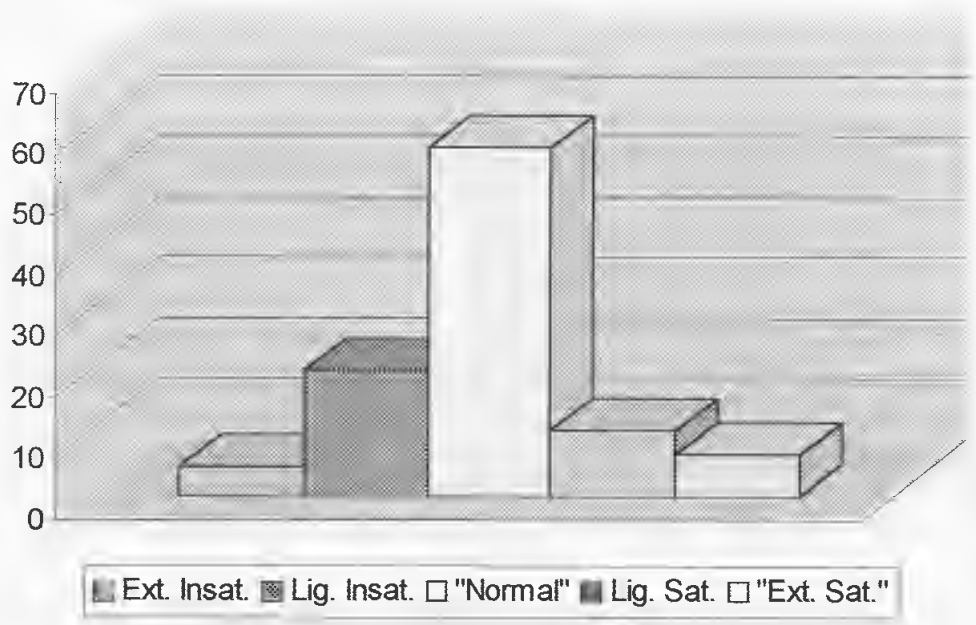
RESULTADOS

En este capítulo se presentan los resultados obtenidos durante la investigación, los cuales se basan en el instrumento aplicado al usuario externo de la consulta especializada de gastroenterología del Instituto Autónomo Hospital Universitario de los Andes, en el que se investigó la satisfacción de ese usuario.

Los resultados obtenidos han sido analizados en función del objetivo general y específicos, las variables tanto dependientes como independientes, los indicadores evaluados en el cuestionario aplicado al usuario externo de la consulta de gastroenterología.

La presentación de los resultados se plasmó en figuras estadísticas que reflejan los datos obtenidos, así mismo la discusión y análisis se ejecutaron en cifras relativas (porcentuales), para permitir mayor claridad de los mismos. A continuación se presentan los resultados de la encuesta aplicada por la autora al usuario externo que asiste al servicio de gastroenterología.

Figura 2
Proceso de admisión al solicitar la cita
Servicio de Gastroenterologia Nov-Dic 2005

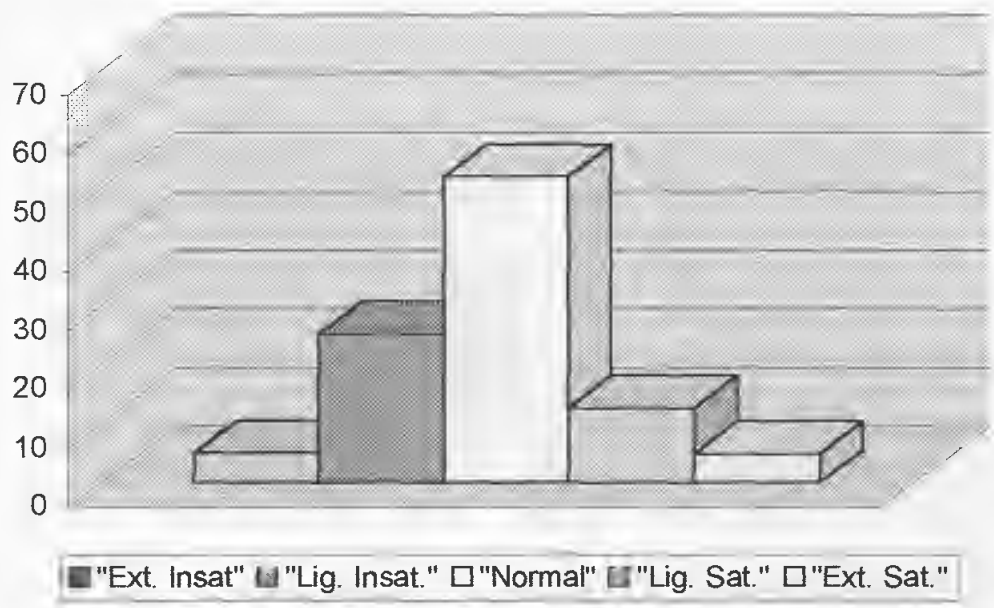


Fuente: Encuesta aplicada al usuario externo del servicio de gastroenterología Nov-Dic.2005, por la Autora

Análisis:

La figura 2 muestra la satisfacción de los usuarios en relación al proceso de admisión al servicio de gastroenterología al solicitar la cita observándose que el 57% está normalmente satisfecho con este proceso de solicitud de cita, un 20% ligeramente insatisfecho, 11% ligeramente satisfecho, 7% extremadamente satisfecho y un 5% extremadamente insatisfecho.

Figura 3
Tiempo de espera para proporcionar la asistencia
Servicio de Gastroenterologia
Nov-Dic 2005

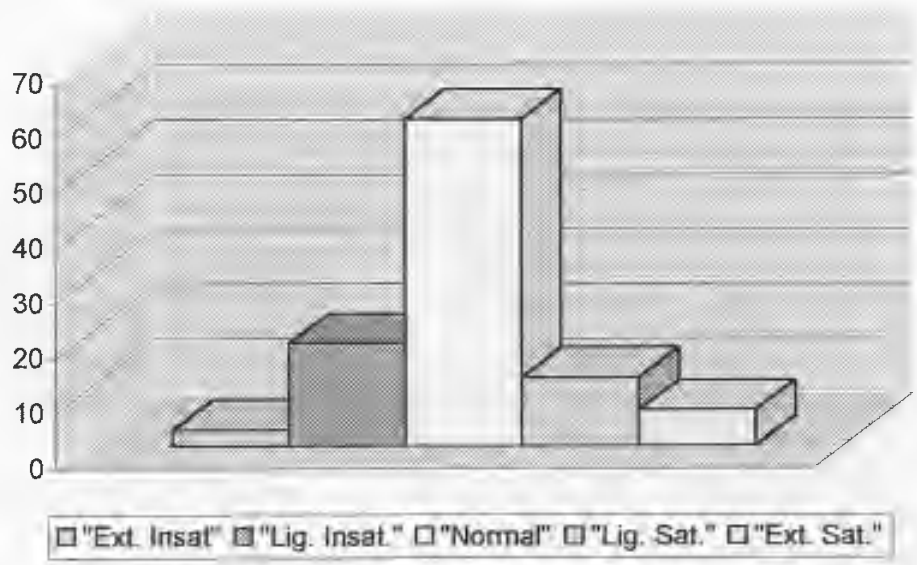


Fuente: Encuesta aplicada al usuario externo del servicio de gastroenterología Nov-Dic.2005, por la Autora

Análisis:

En la figura 3 se observa que el 52% de los usuarios externos que asisten a la consulta de gastroenterología se encuentran normalmente satisfecho con relación al tiempo que deben esperar para recibir la asistencia en este servicio, un 25% ligeramente insatisfecho, un 13% ligeramente satisfecho y un 5% extremadamente satisfecho al igual que los que están extremadamente insatisfecho.

Figura 4
Tiempo para realizar los procedimientos en el Servicio de Gastroenterologia Nov-Dic 2005

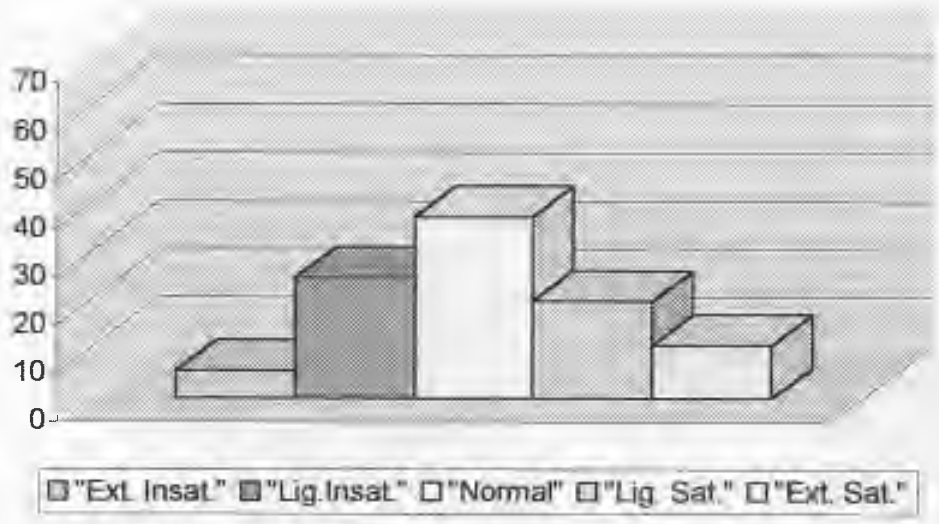


Fuente: Encuesta aplicada al usuario externo del servicio de gastroenterología Nov-Dic.2005, por la Autora

Análisis:

En relación al tiempo que utiliza el personal profesional para realizar los procedimientos en los estudios solicitados por el usuario, en la figura 4 se observa que el 60% está normalmente satisfecho, el 19% ligeramente insatisfecho, 12% ligeramente satisfecho, el 6% extremadamente satisfecho y un 3% extremadamente insatisfecho.

Figura 5
Ambiente fisico y sala de espera del Servicio de Gastroenterologia Nov-Dic 2005

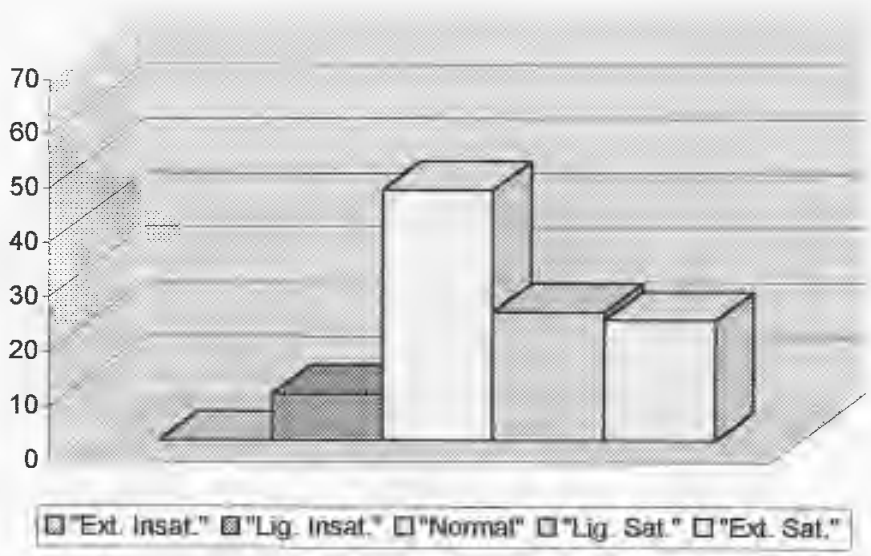


Fuente: Encuesta aplicada al usuario externo del servicio de gastroenterología Nov-Dic.2005, por la Autora

Análisis:

La figura 5 refleja el estado en el que se encuentra el ambiente físico y la sala de espera del servicio de gastroenterología, en este se puede observar que el 38% está normalmente satisfecho, el 25% ligeramente insatisfecho, el 20% ligeramente satisfecho, un 11% extremadamente satisfecho seguido de un 6% que manifestó estar extremadamente insatisfecho.

Figura 6
Manera como el profesional que labora en el Servicio de Gastroenterologia le da la informacion Nov-Dic 2005

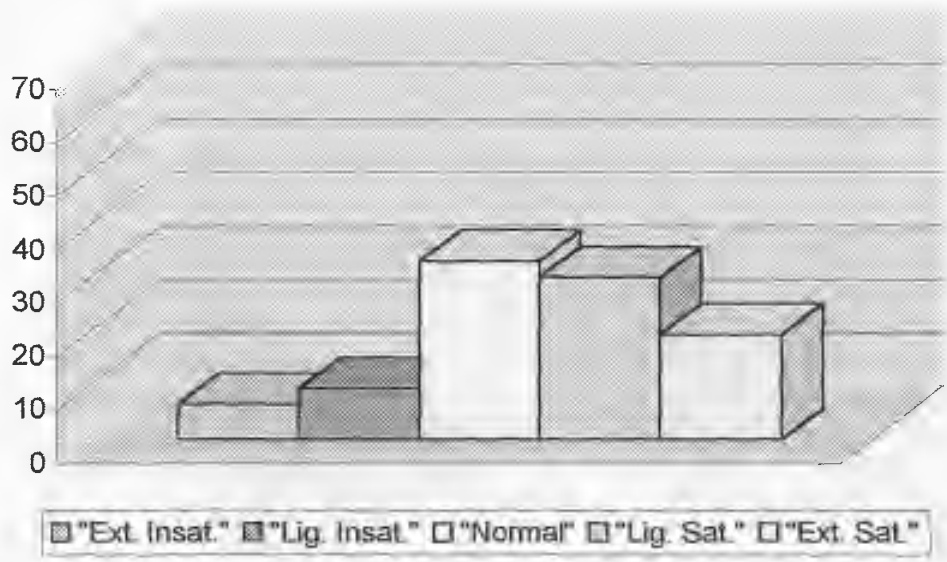


Fuente: Encuesta aplicada al usuario externo del servicio de gastroenterología Nov-Dic.2005, por la Autora

Análisis:

En la figura 6 se ilustra que el 48% de los encuestados están normalmente satisfechos con la manera como el profesional que labora en el servicio de gastroenterología les da la información solicitada, el 24% están ligeramente satisfecho, el 22% extremadamente satisfecho y un 6% ligeramente insatisfecho.

Figura 7
Trato que recibe usted del personal médico Servicio de Gastroenterologia Nov-Dic 2005

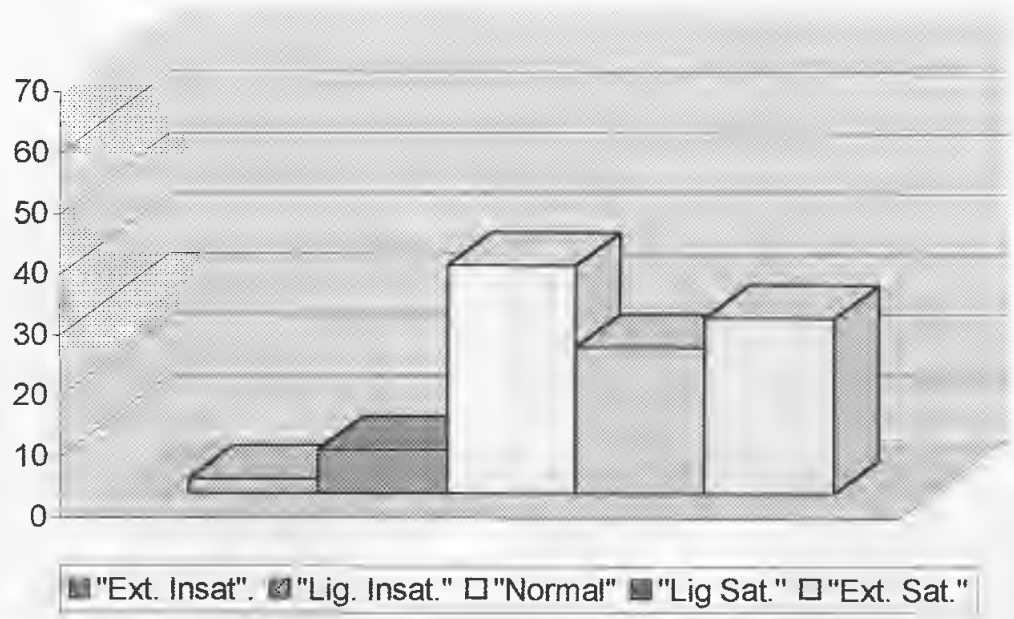


Fuente: Encuesta aplicada al usuario externo del servicio de gastroenterología Nov-Dic.2005, por la Autora

Análisis:

La figura 7 revela que el 34% de los usuarios externos que asisten a la consulta de gastroenterología se sienten normalmente satisfechos en relación con el trato que recibe del personal médico, un 30% ligeramente satisfecho, un 20% extremadamente satisfecho, un 10% ligeramente insatisfecho y un 6% extremadamente insatisfecho.

Figura 8
Trato que recibe usted del personal de enfermeria
Servicio de Gastroenterologia Nov-Dic 2005

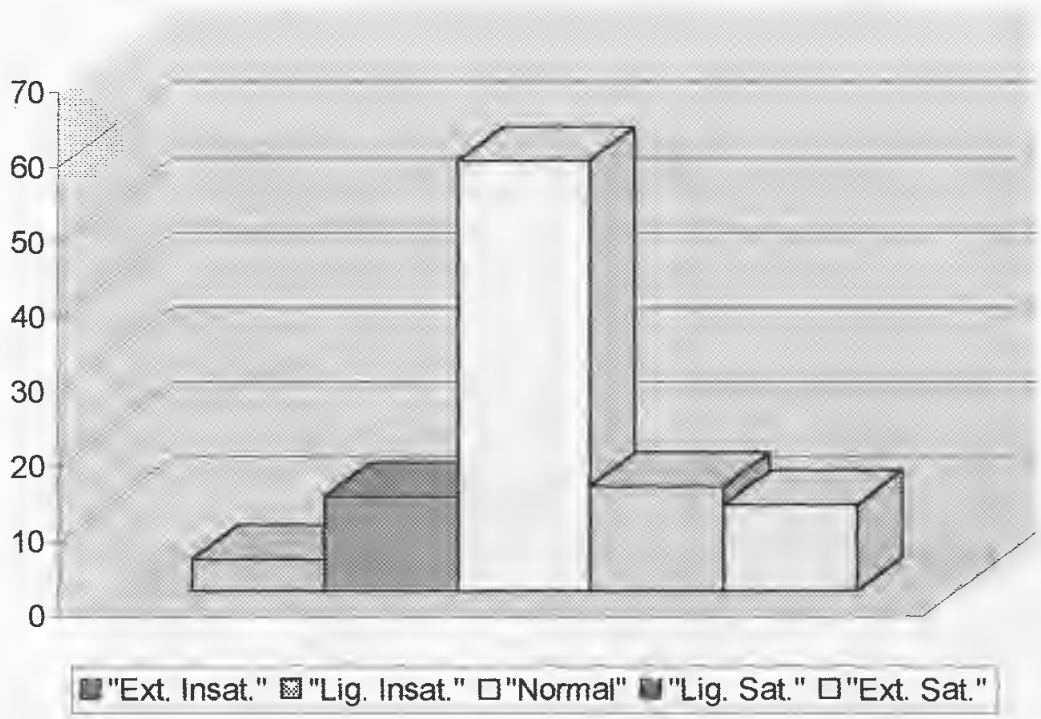


Fuente: Encuesta aplicada al usuario externo del servicio de gastroenterología Nov-Dic.2005, por la Autora

Análisis:

La figura 8 muestra que el 38% de los encuestados señalaron estar normalmente satisfecho en relación al trato recibido por el personal de enfermería, un 29% extremadamente satisfecho, un 24% ligeramente satisfecho, un 7% ligeramente insatisfecho y un 2% extremadamente insatisfecho.

Figura 9
Trato que recibe usted del personal de historias medicas
Servicio de Gastroenterologia Nov-Dic 2005

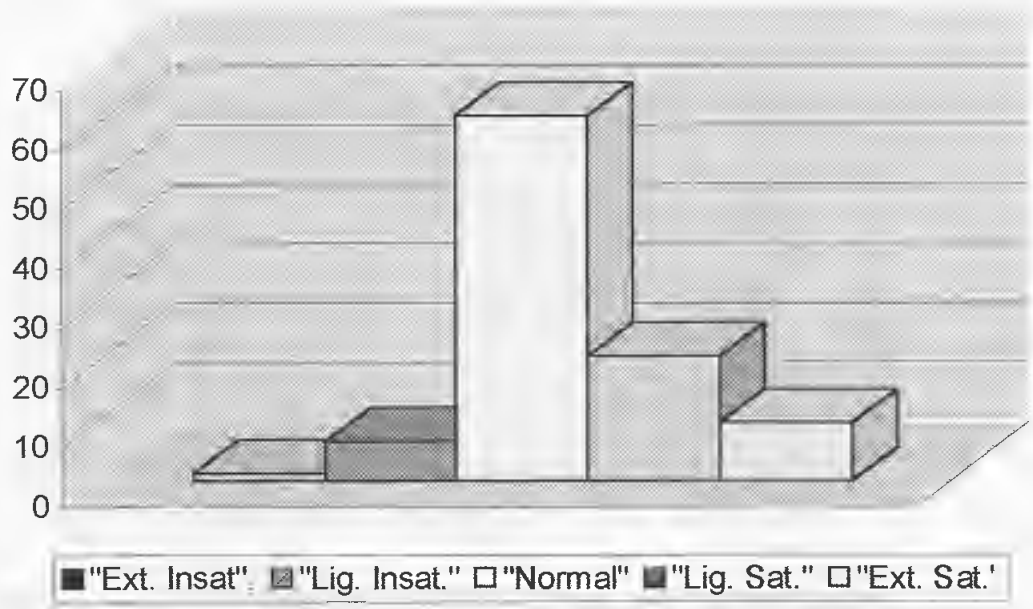


Fuente: Encuesta aplicada al usuario externo del servicio de gastroenterología Nov-Dic.2005, por la Autora

Análisis:

La figura 9 deja ver que el 58% de los usuarios externos están normalmente satisfechos con el trato recibido por el personal de historias médicas, 14% ligeramente satisfecho, un 13% ligeramente insatisfecho y el 3% extremadamente insatisfecho.

Figura 10
Trato que usted recibe del personal administrativo y obrero Servicio de Gastroenterologia Nov-Dic 2005

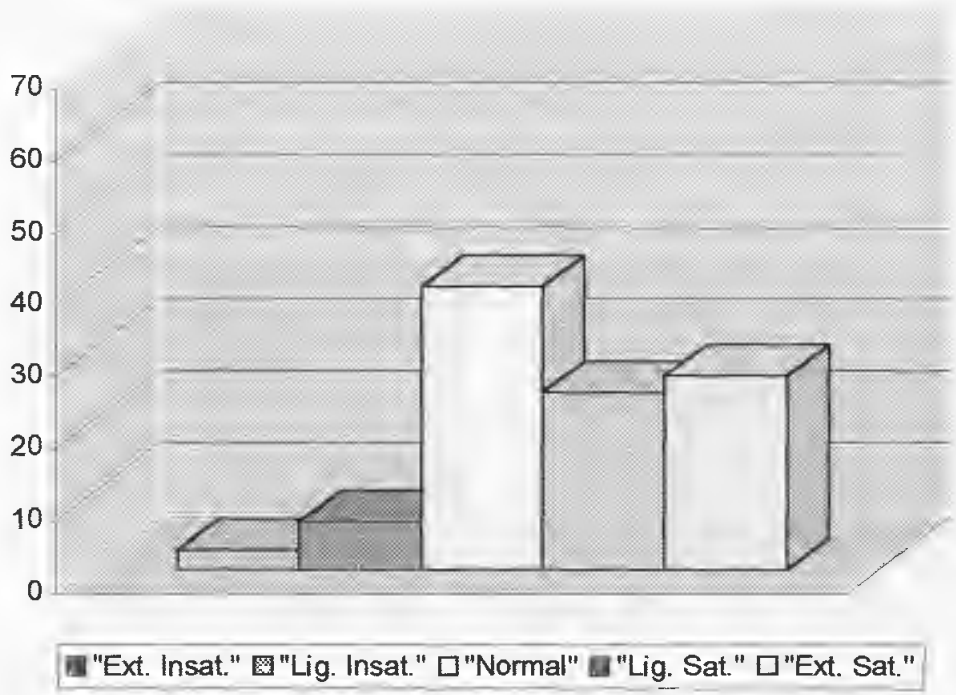


Fuente: Encuesta aplicada al usuario externo del servicio de gastroenterología Nov-Dic.2005, por la Autora

Análisis:

La figura 10 está relacionada con el trato que reciben del personal administrativo (secretarias) y obrero (camareras) los usuarios del servicio de gastroenterología el 61% esta normalmente satisfecho, 21% ligeramente satisfecho, 10% extremadamente satisfecho, 7% ligeramente insatisfecho y el 1% extremadamente insatisfecho.

Figura 11
Calidad de la atención recibida en el Servicio de Gastroenterologia Nov-Dic 2005

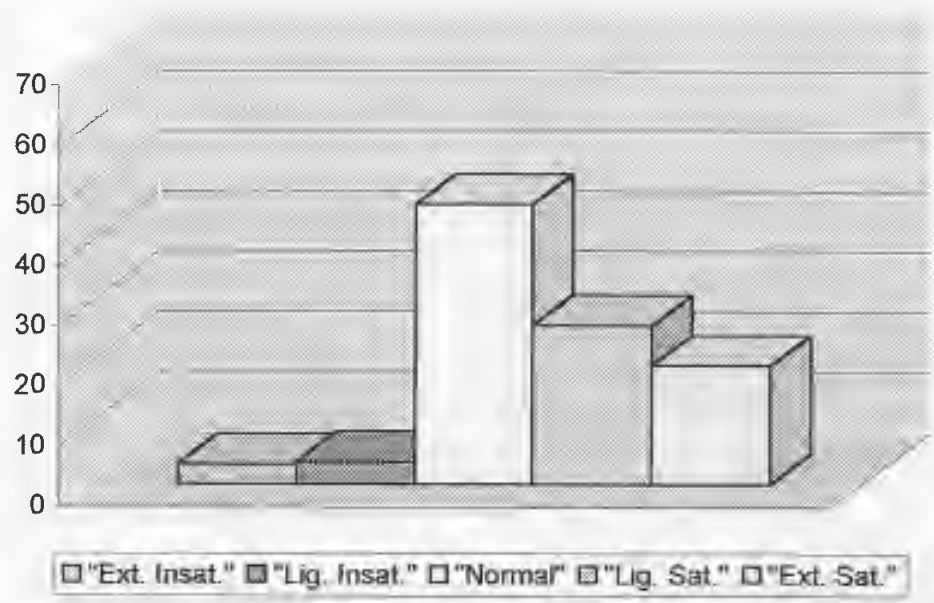


Fuente: Encuesta aplicada al usuario externo del servicio de gastroenterología Nov-Dic.2005, por la Autora

Análisis:

La figura 11 muestra que el 39% de los usuarios externos de la consulta de gastroenterología están normalmente satisfechos con la calidad de atención recibida en el servicio, un 27% extremadamente satisfecho, 24% ligeramente satisfecho, un 7% ligeramente insatisfecho y un 3% extremadamente insatisfecho.

Figura 12
Experiencia del personal que proporciona la atencion en salud en el Servicio de Gastroenterologia Nov-Dic 2005

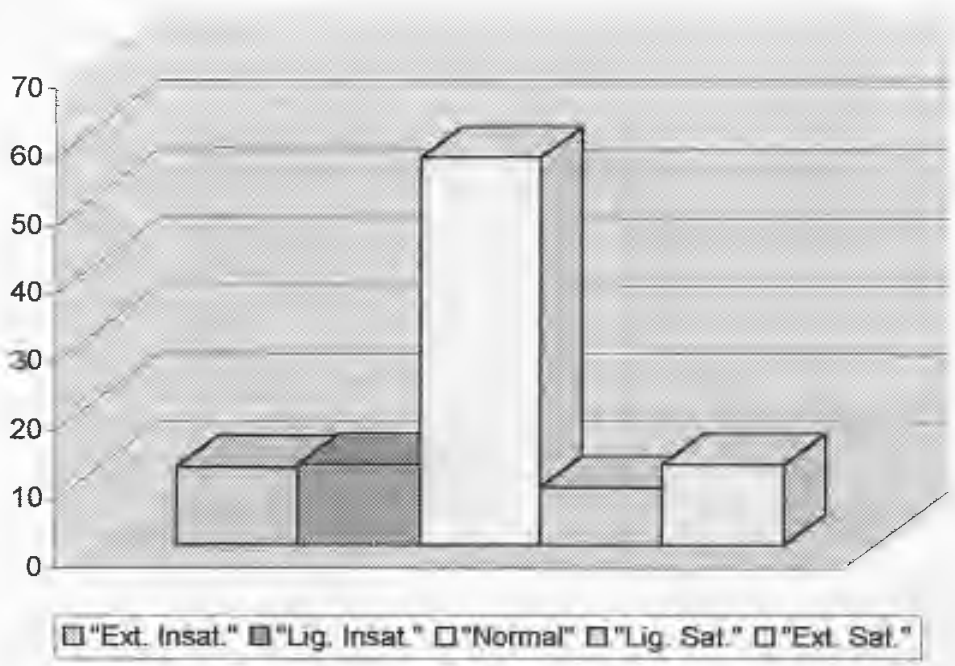


Fuente: Encuesta aplicada al usuario externo del servicio de gastroenterología Nov-Dic.2005, por la Autora

Análisis:

La figura 12 esta referido a la experiencia que tiene el personal que le proporciona la atención en salud, se observó que el 47% está normalmente satisfecho, el 26% ligeramente satisfecho, el 20% extremadamente satisfecho, 4% ligeramente insatisfecho y un 3% extremadamente insatisfecho.

Figura 13
Manera de dar solucion a sus reclamos en el Servicio de Gastroenterologia Nov-Dic 2005

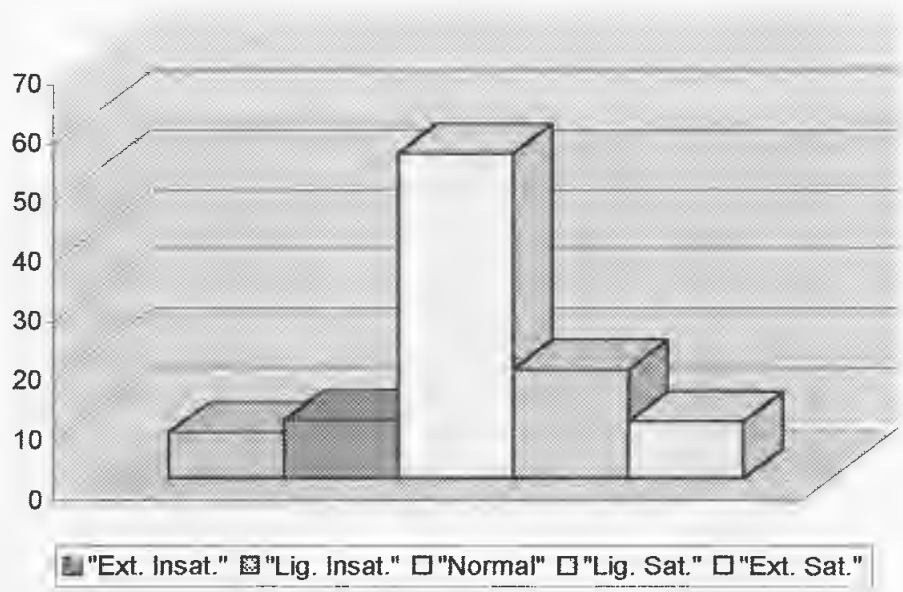


Fuente: Encuesta aplicada al usuario externo del servicio de gastroenterología Nov-Dic.2005, por la Autora

Análisis:

La figura 13 muestra que el 57% de los encuestados están normalmente satisfechos con la forma en la que el servicio de gastroenterología le da solución a sus reclamos, un 12% extremadamente satisfecho al igual que los que están ligeramente insatisfechos seguido de un 11% que manifestaron estar extremadamente insatisfechos y un 8% ligeramente satisfecho.

Figura 14
Manera en que se contestan sus preguntas en referencia a su estado actual de salud Servicio de Gastroenterologia Nov-Dic 2005

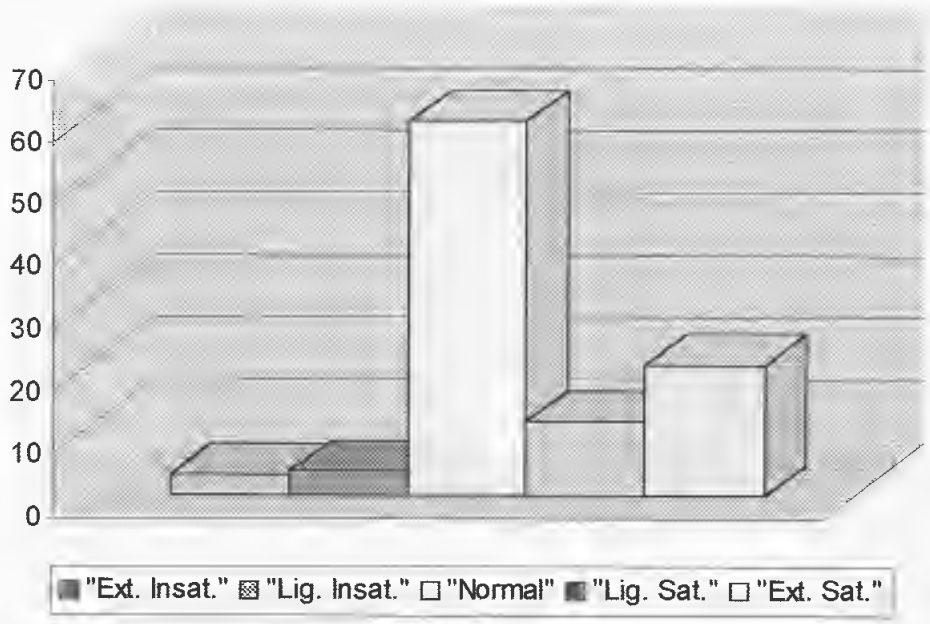


Fuente: Encuesta aplicada al usuario externo del servicio de gastroenterología Nov-Dic.2005, por la Autora

Análisis:

En la figura 14 se refiere a la manera en que el personal de salud contesta sus preguntas en relación a su estado actual de salud, observándose que el 55% está normalmente satisfecho, un 20% ligeramente satisfecho, un 10% extremadamente satisfecho al igual que los que respondieron ligeramente insatisfecho y un 5% extremadamente insatisfechos.

Figura 15
Principios y valores en relacion al trato del personal que le proporciona la atencion en salud en el Servicio de Gastroenterologia Nov-Dic 2005

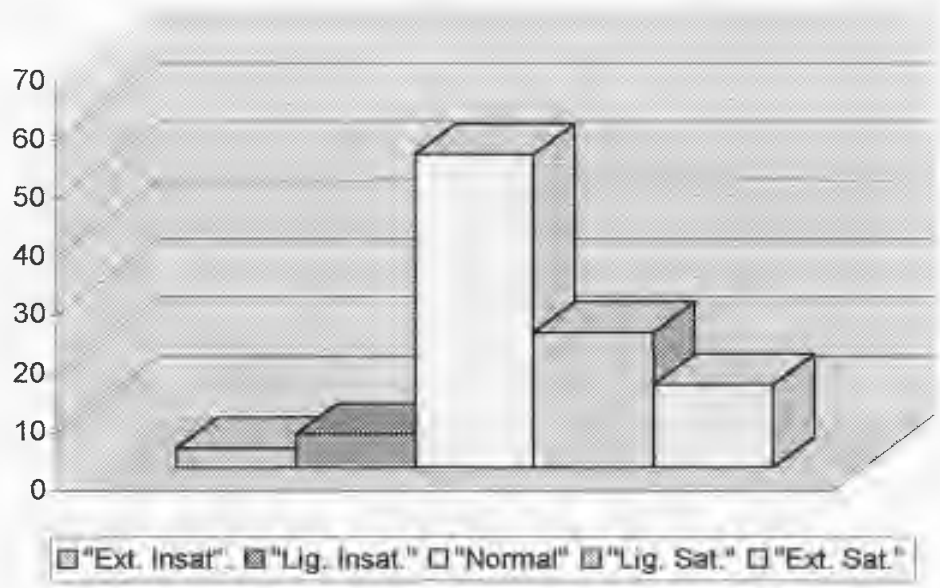


Fuente: Encuesta aplicada al usuario externo del servicio de gastroenterología Nov-Dic.2005, por la Autora

Análisis:

En la figura 15 se observa que 60% de los encuestados están normalmente satisfechos con la ética principios y valores con que lo trata el personal que le proporciona la atención de salud, el 21% extremadamente satisfecho, el 12% ligeramente satisfecho, 4% ligeramente insatisfecho y un 3% extremadamente insatisfecho.

Figura 16
Instrucciones recibidas con respecto a los procedimientos y/o tratamiento dirigido a solucionar su necesida de salud en el Servicio de Gastroenterologia Nov-Dic 2005

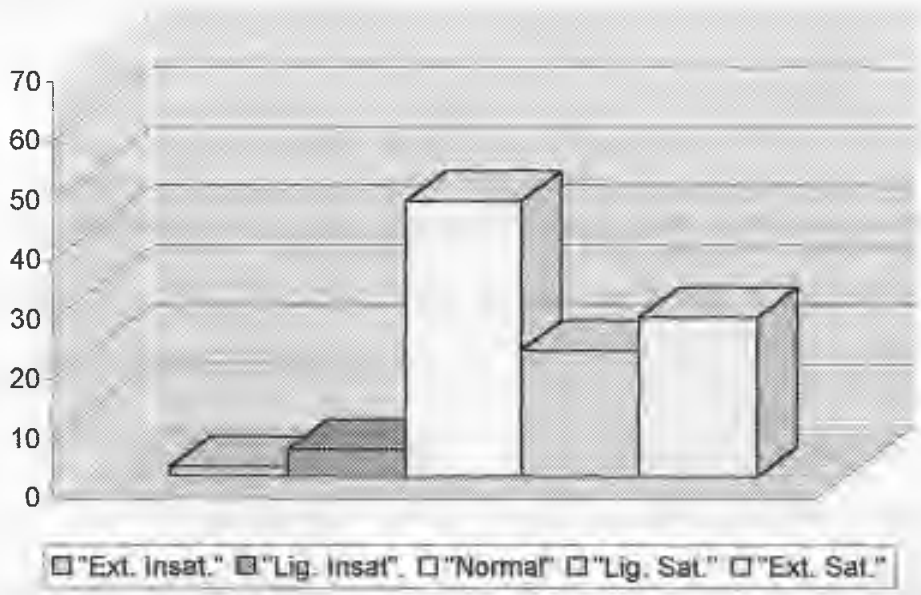


Fuente: Encuesta aplicada al usuario externo del servicio de gastroenterología Nov-Dic.2005, por la Autora

Análisis:

La figura 16 muestra que el 54% de los encuestados están normalmente satisfechos en relación a las instrucciones recibidas con respecto a los procedimientos y/o tratamiento dirigidos a solucionar sus necesidades de salud, un 23% ligeramente satisfecho, 14% extremadamente satisfecho, 6% ligeramente insatisfecho y 3% extremadamente insatisfecho.

Figura 17
Equipos utilizados en el Servicio de Gastroenterologia para realizar los estudios solicitados Nov-Dic 2005.



Fuente: Encuesta aplicada al usuario externo del servicio de gastroenterología Nov-Dic.2005, por la Autora

Análisis:

La figura 17 reporta que el 46% de los encuestados están normalmente satisfechos con los equipos que utilizan los profesionales de la salud para realizarle los estudios solicitados, 27% extremadamente satisfechos, 21% ligeramente satisfechos, 4% ligeramente insatisfechos y un 2% extremadamente insatisfechos.

CONCLUSIONES

Del análisis e interpretación de los resultados se desprenden las siguientes conclusiones:

La mayoría de los usuarios encuestados (51 %) que asistieron a la consulta especializada de gastroenterología del IAHULA durante los meses de noviembre y diciembre 2005 consideraron que la calidad de la atención recibida es satisfactoria.

Un alto porcentaje (84%) de los usuarios opinaron que el personal (médicos y enfermeras) les trata satisfactoriamente. De igual manera el personal de historias médicas, administrativo y obrero.

La totalidad de los usuarios de la muestra señalan que cuando solicitaron la cita el tiempo fue contemplado satisfactorio, sin embargo, hay que destacar que la tercera parte de ellos manifiestan insatisfacción al solicitar la cita.

En opinión del 61 % de los usuarios, el ambiente físico y la sala de espera del servicio les parece satisfactoriamente cómoda, aunque el 39 % la encontraron insatisfactoria al momento de esperar para ser atendidos.

Con relación a la manera que el personal que labora en el servicio de gastroenterología le proporciona la información solicitada el 85% de los encuestados se encuentran satisfechos, haciendo notar que le contestan sus preguntas con un 93% de ética profesional.

Referente a los equipos que utiliza la unidad de gastroenterología para realizar los estudios solicitados el 94% están satisfechos de lo que se pudiera pensar que lo más importante es que les realicen el estudio sin importarle la calidad de los equipos.

RECOMENDACIONES

Tomando de base los resultados y conclusiones se sugieren las siguientes recomendaciones.

Facilitar programas de actualización continua a los usuarios internos del servicio de gastroenterología, para fortalecer y aumentar el nivel de satisfacción de los usuarios externos. (Anexo 2 propuesta del programa).

Establecer como norma del servicio de gastroenterología por parte del usuario interno, en especial del jefe del servicio, la evaluación periódica del

personal, lo cual le permitirá hacer diagnósticos oportunos sobre los indicadores de efectividad, eficacia, eficiencia y productividad.

Involucrar a todos los usuarios tanto interno como externos en actividades ya sea de carácter asistencial, social o recreativo (club de gastroenterología) para que crezca el sentido de pertenencia por la institución y por el servicio.

Promover por parte de los gerentes del servicio talleres de motivación, autoestima, para cultivar los valores humanos entre ello (usuarios internos y externos del servicio), la solidaridad, el respeto por los demás, la tolerancia y así fortalecer las relaciones interpersonales en el trabajo.

CAPITULO V

CONSIDERACIONES ÉTICAS

En las instituciones hospitalarias donde la humanidad y las necesidades individuales del usuario son el foco central de la preocupación ética es importante resaltar lo que reza en la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela Capítulo V de los Derechos Sociales y de la Familia.

Artículo 83. "La salud es un derecho social fundamental, obligación del Estado, que lo garantizará como parte del derecho a la vida. El Estado promoverá y desarrollará políticas orientadas a elevar la calidad de vida, el bienestar colectivo y el acceso a los servicios. Todas las personas tienen derecho a la protección de la salud, así como el deber de participar activamente en su promoción y defensa, y el de cumplir con las medidas sanitarias y de saneamiento que establezca la ley, de conformidad con los tratados y convenios internacionales suscritos y ratificados por la República"

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

ACTIVIDADES	Mes Octubre			Mes Noviembre				Mes Diciembre				Mes E/Marzo	
Planteamiento del Problema													
Elaboración del Anteproyecto													
Elaboración del Instrumento													
Aplicación del Instrumento													
Recolección de los Datos													
Elaboración del Trabajo Especial de Grado de Esp.													
Revisión con el Tutor y Asesor del Trabajo Especial de Grado de Esp.													
Entrega del Trabajo Especial de Grado de Esp.													

PRESUPUESTO

Para desarrollar el programa propuesto de atención al usuario externo en la consulta especializada de gastroenterología se hace necesario los siguientes recursos:

Recursos:

A. Recurso Humano: El programa estará dirigido por una Lic. En Enfermería adscrita al Ministerio de Salud bajo la supervisión y el apoyo de todo el personal del servicio de gastroenterología.

B. Recurso de Equipos y Materiales:

- Un Video Beam.
- Un TV.
- DVD _ Video
- Un Rota folio.
- Un Computador.
- Una Impresora.
- Una Cartelera.
- Un Equipo de Sonido.

- Material de oficina (Lápices, marcadores, hojas blancas, hojas papel bond, engrapadora, saca bocados, entre otros).
- Buzón para sugerencias, Libros para reclamos.
- Sillas plásticas de color blanco 50 unidades

C. Físicos: El programa funcionará en la sala de espera previamente acondicionada y en la sala de reuniones del servicio de gastroenterología a nivel de plaza del Hospital Universitario de los Andes.

D. Financiamiento: El Jefe del área de gastroenterología junto a la Lic. En Enfermería que ejecutará el programa de atención al usuario externo del servicio de gastroenterología darán a conocer el Plan Operativo de dicho programa, a fin de que la Dirección del Hospital asigne el presupuesto adecuado para el funcionamiento de esta sección; además se solicitará apoyo económico a los diferentes laboratorios que dan a conocer los diferentes productos del tracto digestivo para la adquisición de algunos materiales o equipos.

BIBLIOGRAFÍA

- http://www.derechos.org.ve/publicaciones/infanual/1997_98/derecho_salud.htm MSAS: Mensaje del Ciudadano Ministro de Sanidad y Asistencia Social Dr. José Félix Oletta López al Congreso de la República. Caracas, 1998. Pág. VIII. Consultado 20/10/2005.
- http://www.lachsr.org/documents/perfildelsistemadesaluddevenezuela-ES.pdf Programa de Organización y gestión de Sistemas de Salud, División de Desarrollo de Sistemas y Servicios de Salud, Organización Panamericana de Salud: Perfil del Sistema de Servicios de Salud de la Republica Bolivariana de Venezuela (1era ed. 20 0ct. 1999 – 2ª ed. 14 mayo 2001) Consultado 22 oct. 2005.
- http://www.ops-oms.org.ve/bvs/tex_electronicos/GV%EDa%20An%E1lisis%20Hospitales.pdf.ops/omsccs venezuela . Guía para el Análisis de la Información que proporciona el Sistema de Información Gerencial de Establecimientos de Salud con Camas. Consultado 22 oct. 2005.
- http://www.smsp.org.mx/rhigiene/docs/Abril.doc La satisfacción del usuario y prestador de servicio médico como un indicador de calidad. Consultado 20/10/2005.

- http://www.medigraphic.com/espanol/e-htms/e-enfe/e-en2003/e-en03-2/er-en032c.htm Satisfacción del usuario como indicador de calidad. Consultado 20/10/2005.
- http://www.scielosp.org/scielo.php?pid=S1020-49892003000300005&script=sci_arttext&tlng=es Revista Panamericana de Salud Pública Print ISSN 1020-4989 Consulta Externa en Instituciones de Salud de Hidalgo, México, según la opinión de los usuarios. Consultado 20/10/2005.
- http://www.mioss.org/vista.asp?inv=83 Atención de pacientes en urgencias con servicio automatizado para satisfacción del usuario. consultado el día 22 octubre 2005.
- http://www.gerenciasalud.com/art489.htm La satisfacción del usuario como Indicador de Calidad en el Servicio de Gastroenterología del Hospital Universitario de Maracaibo. Consultado 20/10/2005.
- http://www.um.es/eglobal/2/02d04.html Satisfacción del Usuario del Área de Hospitalización de un Hospital del Tercer Nivel. Mérida. Venezuela. Consultado 20/10/2005.
- http://www.mioss.org/vista.asp?inv=264 Consultado el día 22 octubre 2005.
- http://sisbib.unmsm.edu.pe/bvrevistas/situa/n23_2004/satisfaccion.htm Satisfacción del Usuario de los Servicios de Hospitalización del

Hospital Antonio Lorena: Mayo-Agosto Del 2003. Consultado 20/10/2005.

- http://www.gerenciasalud.com/art284.htm. consultado el 02 diciembre de 2005.
- Albarrán, María. Nivel De Satisfacción En Desempeño Laboral De Enfermería Del Hospital Tulio Febres Cordero En La Azulita Municipio Andrés Bello Del Estado Mérida En El Trimestre Del 2005. Trabajo presentado para optar al titulo de Técnico Superior en Enfermería. Colegio Universitario de los Teques "Cecilio Acosta".
- Ardón, N. y Jara, M. Interpretación de la Conceptualización de la Calidad y de las Metodologías existentes a Nivel Internacional para Evaluar la Calidad en los Servicios de Salud. Análisis Preliminar. Pontificia Universidad Javeriana. Bogotá. 1998.
- Arias, F. El Proyecto de Investigación. Guía para su Elaboración (3ª ed.). Caracas, Venezuela: Episteme ORIAL.
- Donabedian, A. La Calidad de la Atención Médica. La Prensa Médica Mexicana. México, 1984. p. 76
- Dávila, Magali. Informe Trimestral de la Consultas Especializadas del Instituto Hospital Universitario de los Andes. Año 2003. Mérida – Venezuela. P. 12

- Malagón, G., Galán R., Laverde,G. Garantía de Calidad en Salud. Editorial medica Panamericana. Bogotá. Colombia. 2001 p. 593.
- Moguel P, Serrano A, Juárez N. La satisfacción de los usuarios de la Consulta Externa del Hospital Infantil de México "Federico Gómez": un parámetro importante para el entendimiento del tratamiento y la enfermedad de los niños. Hospital Infantil de México 1996. p. 17.
- Ruiz-Olalla C (2001): "Gestión de la Calidad del Servicio", [en línea] *5campus.com, Control de Gestión* <http://www.5campus.com/leccion/calidadserv> [fecha consulta 02 /12/05].
- Constitución de la República Bolivariana de Venezuela Gaceta Oficial Nª 5453 Extraordinario 24 de marzo de 2000.
- Diccionario Enciclopédico Universal AULA. Edición 1997. Madrid – España.

ANEXOS

Anexo 1

REPUBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
UNIVERSIDAD CÁTOLICA ANDRE BELLO
POSTGRADO DE GERENCIA DE SERVICIOS ASISTENCIALES EN SALUD

Estimado Usuario

El presente cuestionario tiene como finalidad recabar información sobre "La Satisfacción del Usuario de la Consulta Especializada de Gastroenterología", Año 2005, los datos recolectados permiten responder a los objetivos de la investigación que se realiza como ejercicio metodológico para optar el grado de Especialista en Gerencia de Servicios Asistenciales en Salud.

La información extraída de estos cuestionarios ayudará al área de gastroenterología a seguir mejorando para garantizarle a usted la calidad del servicio.

Agradecemos su colaboración.

Encuesta: Instrucciones

- No firme ni identifique la encuesta.
- Responda con objetividad y sinceridad.
- Seleccione con una número la opción de respuesta en la que se le presenta.

Información General

Usted es: usuario (paciente) ( ) Familiar del usuario o acompañante ( )

Encuesta de satisfacción del cliente

Estamos interesados en saber que tan satisfecho está usted con el servicio de gastroenterología y el trato que recibe por parte del equipo de salud que labora en ella. Por favor responda a cada declaración colocando el número acode a su opinión en el espacio correspondiente.

1 Extremadamente Insatisfecho	2 Ligeramente Insatisfecho	3 Normal	4 Ligeramente Satisfecho	5 Extremadamente Satisfecho

Qué tan satisfecho esta usted con:

_____ El Proceso de admisión al servicio al solicitar la cita
_____ El tiempo de espera para proporcionarle la asistencia
_____ El tiempo que utilizan para realizar los procedimientos
_____ El ambiente físico y la sala de espera del servicio
_____ La manera como el profesional que labora en el servicio le da la información solicitada
_____ El trato que recibe usted del personal médico
_____ El trato que recibe usted del personal de enfermería
_____ El trato que recibe usted del personal de historias medicas
_____ El trato que recibe usted del personal administrativo (secretarias) y obrero (camarera)
_____ La calidad de la atención recibida
_____ La experiencia del personal que le proporciona la atención en salud.
_____ El servicio de gastro en la manera de dar solución a sus reclamos.
_____ La manera en que se contestan sus preguntas con su estado actual de salud
_____ Los principios y valores como lo trata el personal que le proporciona la atención en salud.
_____ Las instrucciones recibidas con respecto a los procedimientos y/o tratamiento dirigidos a solucionar su necesidad de salud.
_____ Los equipos que utiliza la unidad de gastroenterología para realizarle los estudios solicitados.

Anexo 2

PROGRAMA DE ATENCIÓN AL USUARIO EXTERNO DIRIGIDO AL PERSONAL DE LA CONSULTA ESPECIALIZADA DE GASTROENTEROLOGÍA DEL I.A.H.U.L.A.

Introducción

La atención integral al usuario es un paradigma presente en el texto constitucional de la República Bolivariana de Venezuela, que debe ser llevado a la praxis por todas las instituciones gubernamentales, a fin de que todo los programas lleguen al colectivo de forma rápida, precisa y con un alto compromiso de calidad. Por tal razón el presente programa representa un medio inequívoco para garantizar la atención de calidad del servicio de gastroenterología a la población demandante, sin distinción de raza, credo y religión.

Misión

La misión es velar por la satisfacción del usuario. Servir y satisfacer a las necesidades integrales de los usuarios en una gestión de calidad que privilegie un servicio cálido y eficiente.

Propósito

El programa de Atención al usuario, tiene el propósito de proporcionar al personal del área de gastroenterología una herramienta de trabajo que permite ofrecer los lineamientos a seguir en la ejecución de las diferentes labores de satisfacer al usuario.

Alcance

El Programa de Atención al Usuario está dirigido al personal de gastroenterología del I.A.H.U.L.A., encargados de ofrecer atención de calidad al usuario demandante

Objetivo General

Atender al usuario con un servicio de calidad y establecer los lineamientos estratégicos que orienten su participación en la resolución de las necesidades de salud, priorizando la motivación enfocada a optimizar la calidad del servicio.

Objetivos Específicos

- Elaborar un flujograma de usuarios, con el objeto de fundamentar la solicitud realizada por el usuario externo a objeto de disminuir el ciclo del servicio.

- Explicar al usuario cómo funciona el servicio a través de charlas programadas dos por semanas, entre otros, a fin de minimizar el tiempo de espera, la poca información dada por el usuario interno, la admisión al servicio.

Formulación de Metas

- Reducir al mínimo las interrupciones en el proceso de prestación del servicio, facilitando al máximo posible el desempeño operativo y mejorando por ende los tiempos de espera.
- Establecer mecanismos adecuados de control para evaluar efectivamente la auditoria del servicio en su compromiso adquirido de ofrecer un servicio de calidad.
- Informar sobre el ciclo del servicio a fin de esquematizar en los usuarios los diferentes pasos que debe atravesar para dar uso del servicio ofrecido y crear un mapa que minimice el mismo.

Funciones Organizacionales

- Información, orientación y asistencia en trámites al usuario.
- Recepción y manejo de reclamos, sugerencias y felicitaciones.
- Gestión de proyectos que mejoren la satisfacción del usuario.

- Exhibición del flujograma de pacientes, cronograma de actividades operativas del personal en el mes.

Formas de medir la satisfacción del Usuario

- Encuestas de satisfacción usuaria
- Buzones de sugerencias
- Libro de sugerencias, reclamos y felicitaciones para el personal