



UNIVERSIDAD CATÓLICA ANDRÉS BELLO
VICERRECTORADO ACADÉMICO
DIRECCION GENERAL DE LOS ESTUDIOS DE POSTGRADO
POSGRADO DE GERENCIA DE LOS SERVICIOS
ASISTENCIALES EN SALUD

PERCEPCION DE LOS USUARIOS ACERCA DE LA CALIDAD
DE SERVICIO QUE BRINDA EL DEPARTAMENTO DE
TRABAJO SOCIAL DEL HOSPITAL DE NIÑOS
J. M DE LOS RIOS EN EL AÑO 2006

TUTOR: Ing. Armando Gallo

AUTOR: Lic. Edith González
C.I:5620498

Caracas, Enero de 2007

DEDICATORIA

A Díos, mi Padre Celestial por quien vivo y existo.

A mi Madre, fuente inagotable de ternura y sabiduría.

A mis hermanos, Valentina, Beatriz, José, Miguel y especialmente a Flor quien ya no esta a mi lado pero me da fortaleza para seguir adelante.

A mis sobrinos, María Inés, Thaina, Flor Inés, Andreina, María Elena, Gabriel, Armando y mi pequeño tesoro Valentina, que este logro sea ejemplo para ellos.

A mis amigas y amigos de siempre, Gustavo, Fátima, Dianora, Gricel y Asceneth.

Muchas Gracias

Edith González

AGRADECIMIENTO

Mi agradecimiento a todas aquellas personas que colaboraron en la realización de este proyecto, especialmente:

Al Ing. Armando Gallo, al Dr. Armando Cova, por su orientación y colaboración en la tutoría de este proyecto.

Al personal del Servicio de Trabajo Social, compañeros y colaboradores quienes de una forma u otra me apoyaron en la realización de este proyecto.

Al personal de la Universidad Católica Andrés Bello, especialmente al área de Post-Grado

Muchas Gracias

Edith González



UNIVERSIDAD CATÓLICA ANDRÉS BELLO
VICERRECTORADO ACADÉMICO
DIRECCION GENERAL DE LOS ESTUDIOS DE POSTGRADO
POSGRADO DE GERENCIA DE LOS SERVICIOS
ASISTENCIALES EN SALUD

Autor: Edith Coromoto González C.I.: 5.620498

Tutor: Ing. Armando Gallo

RESUMEN

EL CONCEPTO DE CALIDAD ha incursionado de manera intensa en diversos ámbitos del quehacer humano especialmente a nivel institucional como una forma de vitalizar la estructura organizativa y dar respuesta a situaciones relacionadas especialmente con el sujeto final de la atención, como lo es el usuario del servicio y en el caso de los centros de asistencia médica, también de sus familiares y/o personas allegadas al paciente.

Es por ello que basados en las teorías que sobre el tema se han venido desarrollando mundialmente, las instituciones y centros educativos a nivel superior se han preocupado por la formación de profesionales en áreas que tiene que ver con el manejo de categorías vinculadas a la gerencia y cultura organizacional, entre ellas ha surgido la preocupación por mejorar la condición de atención que se presta en los centros de salud y por ende la calidad de servicio. El trabajo propuesto, pretende valorar la percepción del usuario acerca de la calidad de servicio que recibe de los profesionales que laboran en el Servicio Social del Hospital de Niños J.M De Los Ríos. Se trata de una investigación de diseño de campo basado en informaciones o datos primarios obtenidos de los usuarios del servicio, con el diseño de una encuesta a la que se le aplicará un análisis de tipo cuantitativo. Este trabajo intenta desarrollar el tema de la Percepción de los usuarios acerca de la calidad de servicio que brinda el Departamento de Trabajo Social del Hospital de Niños J. M. de Los Ríos y se desarrollará de la siguiente manera: El capítulo I: contiene el planteamiento y formulación del problema, objetivo general y específico, justificación y alcances de la investigación. El capítulo II: corresponde al marco teórico o referencial, tomando en consideración los antecedentes de la investigación, reseña histórica, bases teóricas, bases legales, la definición de términos básicos y la operacionalización de objetivos. El capítulo III: refiere al marco metodológico (modelo) que desarrollará la metodología necesaria a utilizar en la investigación, comprende tipo y diseño de la investigación, fases, la población y muestra, validez, técnica e instrumentos de la recolección y finalmente el análisis y graficación de los datos. El capítulo IV: análisis de la investigación capítulo V: corresponde a las conclusiones y recomendaciones. Finalmente la presentación de las referencias bibliográficas y los anexos.

PALABRAS CLAVES: Percepción del Usuario, Calidad de Servicio.

INDICE

Resumen.....	IV
Introducción.....	06
CAPITULO I	
Planteamiento del problema.....	09
Objetivos de la Investigación.....	12
Objetivo General.....	12
Objetivos Específicos.....	12
Justificación de la Investigación.....	13
Alcance de la Investigación.....	14
Factibilidad.....	15
Cronograma de Actividades.....	17
CAPITULO II	
Marco Teórico.....	18
Reseña Histórica.....	18
Antecedentes de la Investigación.....	23
Bases Teóricas.....	30
Bases Legales.....	34
CAPITULO III	
Marco Metodológico.....	35
Diseño de la Investigación.....	36
Población y Muestra.....	40
Operacionalización de Variables.....	42
Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos.....	43
Técnica para el Análisis de los Datos.....	45
Consideraciones Éticas.....	46
Marco Conceptual.....	46
CAPITULO IV	
Análisis de Datos Obtenidos.....	50
CAPITULO V	
Conclusiones.....	69

Recomendaciones.....	71
Referencias Bibliográficas.....	73
Anexos.....	75

INTRODUCCIÓN

Históricamente, la calidad es una categoría que ha estado presente en gran parte de nuestra vida, tanto en las cosas domesticas, como en el quehacer cotidiano de trabajo o estudio y ha sido as, por cuanto el hombre, durante su vida va siempre en búsqueda de lograr satisfacciones, en las acciones que realiza o las que percibe de los demás, especialmente, cuando se trata de obtener productos o servicios.

Desde el punto de vista Gerencial, la calidad se ha convertido en un estandarte que refleja para muchos la imagen y condición de cualquier empresa o institución sea publica o privada y es así que se han desarrollado esfuerzos para que esta categoría forme parte de la cultura de cualquier organización y se convierta en una meta que alcanzar.

Cuando nos referimos al tema de la salud, la calidad tiene diversas perspectivas, el paciente busca tener la mejor calidad de vida posible, el profesional de la salud busca brindar la mejor calidad de servicio, las instituciones de salud investigan dar calidad de atención y en esta indagación es posible encontrar situaciones que hacen reflexionar acerca de si la percepción de la calidad.

Con la intención de buscar respuestas a estas situaciones y dar alternativas para su abordaje, han surgido diversos enfoques y teorías acerca de la calidad y como mejorar las condiciones en que se brindan los servicios y

productos, es el caso de Deming, Senge, Andersen (1990) quienes a través de su visión organizacional han buscado dar respuesta a todas estas inquietudes. Definiéndola de la siguiente manera:

de acuerdo a lo antes expuesto en el sector salud en Venezuela también se ha buscado entender estos enfoques y desarrollar propuestas en vías a alcanzar mejores niveles de calidad en la prestación de servicios y por ende obtener mejores resultados en la recuperación de los pacientes, viendo a este como un ente bio-Psico-Social con características particulares y con un entorno que es vital para alcanzar el objetivo propuesto, de recuperar la salud y en los casos en los cuales no es esto posible de manera optima o definitiva, usar los mecanismos apropiados para enfrentar las condiciones que la situación muestra.

Es esta preocupación de los profesionales de la salud, no solo los que el usuario identifica de manera directa: médicos, enfermeras, sino también aquellos que formados en otras áreas integran los equipos multidisciplinarios como Trabajadores Sociales Psicólogos, Nutricionistas, etc., lleva a él estudio de estos fenómenos y al planteamiento de alternativas de intervención que redunden en una mejor atención del paciente y sus familiares. Este trabajo intenta desarrollar el tema de la Percepción de los usuarios acerca de la calidad de servicio que brinda el Departamento de Trabajo Social del Hospital de Niños J. M. de Los Ríos y se desarrollará de la siguiente manera:

El capítulo I: contiene el planteamiento y formulación del problema, objetivo general y específico, justificación y alcances de la investigación

El capítulo II: corresponde al marco teórico o referencial, tomando en consideración los antecedentes de la investigación, reseña histórica, bases teóricas, bases legales, la definición de términos básicos y la operacionalización de objetivos.

El capítulo III: refiere al marco metodológico (modelo) que desarrollará la metodología necesaria a utilizar en la investigación, comprende tipo y diseño de la investigación, fases, la población y muestra, validez, técnica e instrumentos de la recolección y finalmente el análisis y graficación de los datos. El capítulo IV: análisis de la investigación. El capítulo V: corresponde a las conclusiones y recomendaciones. Finalmente la presentación de las referencias bibliográficas y los anexos

CAPITULO I

1.- EL PROBLEMA

I.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Los establecimientos de salud en cualquier país del mundo, tiene el gran reto el cual es el de satisfacer las necesidades más prominentes en los seres humanos, como es la conservación y/o recuperación de la salud y brindando no solo la asistencia medica básica en la prevención, detección y tratamiento de enfermedades, sino también una calidad eficiente, término que lleva implícito aspectos relacionados con la atención que se presta al usuario, dotación de materiales, equipos y medicamentos, infraestructura, elementos fundamentales para garantizar, que esta necesidad del usuario sea satisfecha de manera completa e integral, en cumplimiento además con los principios básicos establecidos en la constitución referida a la salud como derecho social.

Desde hace algunos años la condición del sector salud ha sufrido diversas crisis y ante estas situaciones se han presentado diferentes análisis para tratar de explicar lo ocurrido y buscar alternativas, en un trabajo realizado por el Hospital Vargas de Caracas, se expresaba este aspecto con una sinopsis de lo que era la condición del sector

Este describe lo siguiente:

"El campo de la salud en Venezuela se ha caracterizado por un significativo deterioro, que tiende a agudizarse a partir de 1989, y que se pone en evidencia no sólo por las tendencias negativas de los indicadores de salud, sino por los problemas de eficiencia, eficacia, cobertura, accesibilidad y equidad que se confrontan en los servicios de salud, situación que por otro lado se

expresa en el aumento de la desnutrición, tendencias al estancamiento de las tasas de mortalidad infantil y materna, baja cobertura de los programas de inmunización, incremento en la incidencia de la malaria y otras enfermedades endémicas, desigualdad en las condiciones de salud y nutrición entre las diferentes entidades federales, así como los problemas estructurales y crisis severas experimentadas en el sector, específicamente en la red de servicios.(Autogestión del Hospital Vargas. Modelo de eficiencia hospitalaria, 1997) “

De acuerdo con lo anteriormente expuesto en Venezuela el sistema de salud atraviesa desde hace algunos años una crisis signada por administraciones deficientes, incapacidad de respuesta, condiciones presupuestarias insuficientes problemas de infraestructura en cuanto a dotación y mantenimiento, etc., que han deteriorado de forma considerable la visión integral del individuo como un ser bio-psico-social y su condición de salud como fundamental para su desarrollo individual y dentro del colectivo.

Las causas pueden ser múltiples pero básicamente se refiere a una percepción por parte de quienes tienen a su cargo las decisiones en esta materia, de la salud como una carga de la que nadie quiere responder, un problema que nadie quiere resolver y no como uno de los elementos fundamentales que mide el desarrollo de un país considerando que ciudadanos sanos darán un país sano, proyectado hacia el futuro con energía, dispuestos con constancia y dedicación y no como un conglomerado de personas que pasan gran parte de su tiempo deambulando por diferentes sitios en búsqueda de atención y solución de sus dolencias y enfermedades.

El futuro dependerá de un cambio radical en la percepción de lo que es la salud, en el énfasis en la educación y la prevención no con paliativos ni epilepsias populistas sino con una visión de conjunto y la participación de todos los sectores que hacen vida en el área, valorando los antecedentes

que han demostrado que puede brindarse una salud de calidad respetando los principios y valores del ser humano, con la intervención directa del paciente y proporcionando los recursos necesarios para alcanzar verdaderas metas.

De allí considerar la calidad como un elemento importante para medir la satisfacción del usuario por el servicio recibido y establecer condiciones que mejoren, apliquen o modifiquen este nivel, es la meta de esta investigación y con la finalidad de conocer y analizar estos aspectos, se plantea el presente trabajo donde se establecerán nuevos y mejores parámetros de trabajo en función de brindar un servicio de calidad.

Del planteamiento anterior surge la siguiente interrogante:

¿LA PERCEPCIÓN DEL USUARIO PUEDE SER UN ELEMENTO QUE PERMITA CONOCER LA CALIDAD DE SERVICIO QUE BRINDA EL DEPARTAMENTO DE TRABAJO SOCIAL DEL HOSPITAL JOSÉ MANUEL DE LOS RÍOS?

I.2.- OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION

I.2.1 OBJETIVO GENERAL:

DESCRIBIR LA PERCEPCION DE LOS USUARIOS ACERCA DE LA CALIDAD DE SERVICIO QUE LE BRINDA EL DEPARTAMENTO DE TRABAJO SOCIAL DEL HOSPITAL DE NIÑOS JOSE MANUEL DE LOS RÍOS.

I.2.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS

1. Identificar las percepciones de los usuarios con respecto a la atención que brinda el personal que labora en el Departamento de Trabajo Social del Hospital de Niños José Manuel de los Ríos
2. Describir los recursos institucionales, materiales y financieros como elementos para el análisis de la capacidad de respuesta hacia el usuario atendido en el Departamento de trabajo social.
3. Establecer las condiciones de infraestructura que afectan la calidad de atención que se brinda al usuario en el Departamento de Trabajo Social del Hospital de Niños José Manuel de los Ríos.

I.1.3.- JUSTIFICACION DE LA INVESTIGACIÓN

El Departamento de Trabajo Social, se caracteriza en la mayoría de las instituciones de salud del país, en ser el ente llamado a dar “inmediata” respuesta a situaciones que presenta el usuario siempre en condiciones de emergencia, no sólo por la patología que pueda estar presente, sino porque es a este Departamento donde se recurre cuando la institución no tiene capacidad de respuesta para cumplir con los requerimientos que permitan un diagnóstico y una conducta oportuna y eficaz o cuando la situación que ocasiona la patología, esta vinculada a condiciones propias del paciente y su medio intimo familiar, comunal o social, de allí que al igual a otros servicios donde “se lucha por salvar vidas”, aquí se lucha por hacer cumplir el mandato humano y constitucional de que el paciente cuente con las condiciones mínimas e indispensables para ser atendido reciba una atención de calidad.

- 1 Pertinencia:** No será posible mejorar la calidad de servicio si no se conoce de que manera los beneficiarios del servicio comprenden, perciben y se interrelacionan con lo que ocurre y muy especialmente con las personas que intervienen en la situación, que al principio son extraños pero que el intercambio diario y el compartir la vivencia los acerca y ubica en el mismo contexto, de allí la pertinencia, y más aún la necesidad.
- 2 Utilidad:** La utilidad de la investigación se establece hacia dos ambientes diferenciados, hacia lo interno, porque representa un beneficio para la institución que sus profesionales se dediquen a la búsqueda de alternativas que vayan en función de mejorar la calidad de servicio, además que desarrolla en los profesionales el habito del estudio y la investigación de situaciones que se le presentan en las diferentes áreas donde se desenvuelven, los mantiene alertas y en

constante producción de conocimientos, esto además les permite participar en actividades con otras instituciones y otros profesionales para el intercambio de experiencias. Hacia lo externo porque le proporciona al usuario y sus familiares la posibilidad de participar de manera efectiva en el proceso de la enfermedad, diagnóstico y tratamiento, así como interviene también en la mejora del servicio que recibe.

- 3 **Impacto Social:** Lo que se pretende con investigaciones de esta naturaleza es avanzar en el tratamiento de condiciones para el diagnóstico y tratamiento de pacientes, mejorar la calidad de la prevención y acercar la institución a la comunidad valorando de una manera particular los beneficios que la institución proporciona no solo como una estructura física sino principalmente por la acción de las personas que hacen al hospital como son su equipo humano.
- 4 **Oportunidad:** Si bien es cierto que el Hospital de Niños JM De Los Ríos no requiere presentación, no es menos cierto que la realización de investigaciones como la que se presenta, permiten exponer de manera clara e inequívoca las potencialidades institucionales del hospital, llevarlo a la altura de los grandes centros de salud de la región y valorar la calidad y capacidad científico-técnica de su personal y sus profesionales.

I.1.4.-ALCANCE DE LA INVESTIGACION

La investigación forma parte de las actividades que un gerente de la salud debe cumplir, se trata de definir situaciones problemáticas y plantearse soluciones o alternativas ante estas. En esta investigación se trata de conocer la percepción que tienen los usuarios acerca de la calidad de atención brindada en el Departamento de Trabajo Social del Hospital de

Niños José Manuel de los Ríos, con el fin de obtener elementos que permitan mejorar la calidad de atención que se presta al paciente y sus familiares así como abrir espacios para la investigación y el abordaje de temas acerca del mejoramiento de la calidad que sean aportes para el desarrollo institucional de los centros de salud del país.

I.1.5.-FACTIBILIDAD

- 1 **Recursos Humanos:** El investigador esta ubicado en el área donde se desarrollara la investigación, cuenta además con el apoyo teórico-metodológico, técnico y logístico del personal profesional, técnico y administrativo que allí labora, desde el nivel supervisorio.
- 2 **Financieros:** Los recursos financieros corresponden al patrimonio personal del investigador
- 3 **Documentales:** Para el desarrollo de la investigación se cuenta con materiales y bibliografía especializada perteneciente a la biblioteca personal del investigador, las bibliotecas disponibles en las diferentes áreas de investigación y docencia del hospital, la biblioteca de la Universidad Católica Andrés Bello, disposición bibliográfica de otros investigadores relacionados con el tema, material impreso proporcionado por instituciones que trabajan con el tema.
- 4 **Tecnológicos:** Se tiene disposición de los recursos correspondientes a una computadora Pentium 4 y una impresora Hewlett Packard Desjet 670 C; de manera particular por parte del investigador y recursos audiovisuales.

- 5 **Legales:** Para el desarrollo de la investigación se establece el uso de las leyes que están relacionadas con el tema y su interpretación a la luz de las legislaciones vigentes especialmente porque la institución que se desarrolla atiende niños, niñas y adolescentes, los basamentos fundamentales son. La Constitución Bolivariana de la Republica de Venezuela, la Ley orgánica de protección al Niño, Niña y Adolescente, Código de Deontología Medica, Proyecto de Ley del Ejercicio del Trabajo Social, Reglamento de Normas para realización de tesis de la Universidad Católica Andrés Bello.
- 6 **Éticos:** la formación de los Trabajadores Sociales en el país es considerada una de las mas completas en el área de las Ciencias Sociales y en su formación académica, el Trabajador Social perfila de una forma significativa y como pilar fundamental los principios y valores éticos del ejercicio de la profesión considerando que su sujeto de estudio son las personas a través del tratamiento individual o grupal y por estar guiado por una vocación de servicio, discrecionalidad y el respeto profesional.
- 7 **Temporales:** Se cuenta con dos trimestres para el desarrollo de la investigación, con una dedicación de medio tiempo durante la jornada laboral y dedicación exclusiva en los tiempos fuera del área laboral para la redacción y tratamiento de la información con respeto a los tiempos correspondientes al desarrollo personal del investigado.

CUADRO N° 01

I.15.- Cronograma de Actividades de la Investigación: percepción de los usuarios acerca de la calidad de servicio que brinda el Dpto. de Trabajo Social del Hospital de Niños J. M. de los Ríos

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES TRIMESTRE OCTUBRE- DICIEMBRE 2006																				
Actividades	Septiembre				Octubre				Noviembre				Diciembre				Enero			
Meses	1	2	3	4	5	6	8	9	10	11	12	12	14	15	16	17	18	19	20	
Revisión bibliográfica																				
Elaboración y Revisión del Planteamiento de Problema																				
Elaboración y Revisión del Marco Teórico																				
Elaboración y Revisión del Marco Metodológico																				
Selección de la muestra																				
Diseño de instrumentos																				
Reproducción de instrumentos y Validación																				
aplicación de prueba piloto																				
Aplicación de instrumento																				
Procesamiento de datos y Análisis de Resultados																				
Presentación de resultados																				
Redacción del trabajo final																				
revisión, transcripción y Reproducción de Instrumentos																				
Entrega del trabajo final																				

Fuente: González E. (2006)

CAPITULO II

II.1.- MARCO TEORICO O REFERENCIAL

El marco referencial: es el producto de la revisión documental-bibliográfica, y consiste en una recopilación de ideas, posturas de autores, conceptos y definiciones que sirven de base a la investigación a realizar.

II.1.1 RESEÑA HISTORICA DEL HOSPITAL DE NIÑOS JOSÉ MANUEL DE LOS RÍOS.

El hospital J. M De Los Ríos, es una institución de salud fundada el 25 de diciembre de 1936 en las adyacencias del Hospital Vargas de Caracas, iniciando sus labores asistenciales el 2 de febrero de 1937. La actual sede se comienza a ocupar para el año de 1958. ubicado en la urbanización San Bernardino Av. Vollmer. Caracas Republica Bolivariana de Venezuela.

La estructura física cuenta con cuatro edificaciones principales, construidos en diferentes épocas y tiene una capacidad para sus comienzos de 216 cunas, cuenta con todas las especialidades medicas, a nivel de consultas y hospitalización, es de formación, docencia e investigación de pre y postgrado en las diferentes ramas de la pediatría a nivel de médicos, enfermeras y otros profesionales de salud.

La estructura organizacional comprende varias áreas funcionales: el área directiva, área de asesoría legal, área de apoyo administrativo, área asistencial, área de docencia e investigación cada una de las cuales tiene múltiples dependencias.

MISION DEL HOSPITAL DE NIÑOS J. M. DE LOS RÍOS

“El Hospital de Niños J. M. de Los Ríos ,es un centro hospitalario del Estado Venezolano, cuya misión es prestar asistencia medica integral con equidad, humanidad y eficiencia a niños, niñas y adolescentes así como realizar funciones de docencia e investigación” (Colegio Universitario de Caracas. Informe Institucional. Practicas Profesionales III, Junio 1998)

VISION DEL HOSPITAL DE NIÑOS J. M DE LOS RÍOS

“Ser el primer hospital pediátrico del país con calidad y excelencia en la asistencia, docencia e investigación.

Ser el principal centro de referencia nacional para brindar la atención calificada a aquellos casos pediátricos mas complejos en todas las especialidades médicas –quirúrgicas que no pueden ser resueltas por otros hospitales de nivel inferior”. (Colegio Universitario de Caracas). Informe Institucional. Practicas profesionales III, Junio 1998)

II.1.2- RESEÑA HISTORICA E INSTITUCIONAL DEL DEPARTAMENTO DE TRABAJO SOCIAL-HOSPITAL DE NIÑOS JOSE MANUEL DE LOS RÍOS.

DEPARTAMENTO DE TRABAJO SOCIAL

La unidad de Servicio Social, fue fundada en el año 1945, actualmente esta formada por: 01 Trabajador Social Jefe, 01 Trabajador Social de formación técnica media, 02 Trabajadores Sociales de formación técnica universitaria y 02 trabajadores sociales de formación universitaria con estudios de post

grado, 01 secretaria. Funciona en el primer piso de la torre anexa y tiene horario de atención de 8:00 AM a 12m y de 1:00 PM a 4:00 PM.

OBJETIVO DEL SERVICIO SOCIAL DEL HOSPITAL J. M DE LOS RÍOS

Realizar labor de atención, orientación y prevención en el área de salud y participar en el campo de investigación con proyectos que beneficien al paciente.

PROCESO DE ACTIVIDADES DEL SERVICIO DE TRABAJO SOCIAL DEL HOSPITAL DE NIÑOS "J. M. DE LOS RÍOS"

ACTIVIDADES

1. Recepción del paciente
2. Recepción de Orden Médica (usuario)
3. Solicitud de Tarjeta de Identificación
4. Verificación si tiene Historia Social
5. Registro en el Libro de Pacientes
6. Distribución de casos al Trabajador Social
Trabajador Social
7. Entrevista al Usuario
8. Elaboración de Historia Social
9. Determinación de Conducta (Desarrollo de Actividades de acuerdo a Conducta):
 - Intervención Legal
 - Intervención Apoyo Económico
 - Intervención Estudio Especializado
 - Intervención por Fallecimiento
 - Orientación Social
10. Da Respuesta
11. Emite Informe Social (Según el caso)
12. Entregar Historia Social (Archivar)

DESCRIPCIÓN DE UN PROCESO

Tramitación de Apoyo Económico

1. Recepción de Orden Médica (usuario)
2. Recibe Recepcionista
3. Solicita Tarjeta de Identificación del paciente
4. Verifica si tiene Historia Social
5. Anota en el Libro de Registro
6. Entrega al Trabajador Social que corresponda
Trabajador Social
7. Entrevista al Usuario
8. Elaboración de Historia Social
9. Determina tipo de Abordaje (Tramitación de apoyo económico para cualquier tipo de Insumo o Estudio Especializado)
10. Se realiza telefonema a la Institución para conocer precio del estudio
11. Se determina a través de la evaluación social si el familiar puede costear el estudio o no.
12. Si no puede costearlo, se solicita Informe Médico donde esta hospitalizado el paciente
13. Se elabora Referencia o Informe Social con Informe Médico anexo
14. Se consigna en la Dirección General para la firma
15. Se deriva a la Institución donde previamente se ha planteado el caso para el apoyo económico
16. Una vez recibido el apoyo económico, se tramita la cita para el estudio solicitado.
17. Se envía respuesta al Servicio que hizo la solicitud:
 - Indicaciones
 - Referencia de Cita
18. Entrega la Historia Social para Archivar

Es importante resaltar que el Departamento de Trabajo Social del Hospital José Manuel de los Ríos no cuenta con un presupuesto asignado para dar respuesta a las solicitudes que realiza el usuario. Motivo por el cual se refieren a otras instituciones tanto públicas como privadas en solicitud de apoyos económicos.

MISION DEL SERVICIO SOCIAL DEL HOSPITAL DE NIÑOS JOSÉ MANUEL DE LOS RÍOS

“ El Servicio Social del Hospital de Niños J. M de los Ríos, es un servicio que brinda atención al paciente ambulatorio y hospitalizado en las distintas especialidades medicas que ofrece el hospital, es atendido por un equipo de profesionales del trabajo Social y personal administrativo altamente calificado y motivado a ofrecer al paciente una atención de calidad con la aplicación de técnicas y procedimientos propios del Trabajo Social, atiende niños referidos a nivel nacional y de países vecinos alcanzando la meta de una atención integral que permite al paciente su recuperación bio-psico-social” (Informe de presentación del Servicio Social a la Dirección del Hospital de Niños JM De Los Ríos)

VISION DEL SERVICIO SOCIAL DEL HOSPITAL DE NIÑOS J. M. DE LOS RÍOS

“Ser uno de los servicios más importantes en la estructura organizativa de la institución, destinando recursos materiales y humanos a la atención de pacientes con patologías médicas sociales que afectan su estado de salud, su medio íntimo familiar, sin distinción de ninguna naturaleza y a través de los métodos y técnicas propias de la profesión con un personal altamente calificado con mística y vocación de servicio, abarcando no solo su área de influencia sino también los casos referidos a nivel nacional. Ser un servicio

que cuente con instalaciones adecuadas para la atención individual del caso garantizando equidad, solidaridad y justicia, cumpliendo con labores de docencia e investigación y participación en los grupos multidisciplinarios logrando así la solución a los problemas de salud del paciente y contribuyendo a mejorar su calidad de vida” (Informe de presentación del servicio social a la Dirección de Hospital de Niños J. M. de Los Ríos).

II.1.3-ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

Desde el año 1946 la Organización Mundial de la Salud (OMS) dejó establecido que el hospital es parte integrante de una organización médica y social cuya misión consiste en proporcionar a la población una asistencia médico sanitaria completa, tanto curativa como preventiva, y cuyos servicios llegan hasta el ámbito familiar; siendo además un centro de formación de personal sanitario y de investigación.

Partiendo de este principio básico, es que no puede dejar de analizarse la situación del sistema de salud venezolano el cual en las últimas décadas se ha alejado de alguna forma de este principio fundamental, tal alejamiento ha estado marcado por una crisis que ha afectado todas sus partes y cimientos y ha causado que en la actualidad la percepción de lo que son y el servicio que brindan no se corresponde con lo que la población requiere, espera y esta establecido constitucionalmente como un derecho.

En su trabajo de investigación, Carlos Mora (2005), expone elementos que explican la situación de la salud en Venezuela y la importancia de considerar esta área como prioritaria en el desarrollo del país y tomar en cuenta que es fundamental buscar mecanismos que mejoren la condición del sistema y la calidad de servicio que se presta a los pacientes.

Según la apreciación de algunos autores vinculados con el área de la salud como el caso de Mikel De Viana (1981), existen una serie de características que determinan la crisis que padece el área de la salud, ellas son: "Cobertura insuficiente e injusta de la población... traducida en: mala distribución geográfica de los recursos, predominio de acciones en el medio urbano, parcelación del grupo familiar, diferentes posiciones jurídicas de los venezolanos frente al derecho de salud.

Falta de establecimiento de prioridades traducidas en: desproporcionada inversión en restitución de la salud, insuficiente inversión en fomento y consecución de la salud, falta de jerarquización de los problemas.

Mala utilización de los recursos y por lo tanto disminución de su rendimiento multiplicidad de directivas, duplicación de recursos, repetición y superposición de acciones.

Ausencia del principio básico de una administración con centralización normativa y descentralización ejecutiva: programas y presupuestos centralizados, falta de autonomía de las dependencias locales, falta de interés de la comunidad por los programas".

Estas características se extienden hasta los profesionales que desarrollan sus actividades en el área por cuanto son ellos los que mantienen una relación con el paciente y sus familiares y son ellos quienes representan en esos momentos a la institución. Muchos han sido los intentos por cambiar esta situación, desde distintas propuestas de administración y participación, hasta modelos de autogestión y descentralización, en todas estas ideas se ha hecho énfasis en un aspecto relevante como alcanzar la calidad enfocando los distintos aspectos de los cuales se compone la prestación de un servicio, en especial un servicio de salud.

Trabajos de investigación como el presentado por Yelitza Silva (2005), plantean elementos de análisis acerca de las razones que intervienen en la situación del sector salud en nuestro país y de cómo se generan cambios a nivel de la prestación de servicio en el sector privado, lo que si bien tiene una vinculación directa con los costos, es una valida referencia de lo que espera cualquier persona independientemente de su condición, de lo que sea un servicio de salud de calidad.

En el área de la salud, el Trabajador Social, tiene una labor definida y orientada hacia el paciente, y así lo manifiestan en un trabajo presentado por el Hospital Nuestra Señora del Perpetuo Socorro de Albacete, España en su pagina Web, que señala que el Trabajador Social

- **“Interviene, según la situación del paciente en el ingreso, estancia y alta o salida del hospital, así como en el área de Consultas Externas.**
- **Analiza en cada caso los diferentes aspectos que presenta el enfermo: situación familiar, económica, vivienda, posibilidades de rehabilitación en su entorno, etc. utilizando los recursos existentes de la forma más racional para conseguir la recuperación y evitar o distanciar los sucesivos ingresos”.**

De tal manera que su intervención forma parte de las estrategias institucionales para el abordaje de los casos, su intervención y resolución sin dejar de revisar de manera constante los niveles de calidad que se le brindan al paciente y más allá de la auto evaluación del profesional, está la percepción de los usuarios con quienes interactúa de manera constante.

El Departamento de Trabajo Social del Hospital de Niños José .Manuel de los Ríos, cuenta con un personal profesional orientado a la canalización y búsqueda de condiciones que permitan al usuario alcanzar el objetivo de recuperar la salud, interviniendo en las situaciones medico-sociales, medico-

legales, en la tramitación y canalización de recursos para tratamientos, evaluaciones, consecución de medicamentos, tratamientos especiales, etc. interviene en la dinámica familiar que afecta al usuario y su grupo a los fines de integrarlos en la solución de las situaciones que afectan la condición de salud.

El vínculo entre el usuario y el Trabajador Social está signado por naturaleza de principios básicos de comunicación, sentido común, responsabilidad, compartida, apoyo, pro-actividad, honestidad y trabajo, estos principios tienen su reflejo en la percepción que el usuario tiene de este intercambio no solo en función de los resultados inmediatos sino también en las proyecciones que a futuro tendrá sobre la vida del paciente.

Algunos trabajos como el presentado en la revista de ciencias sociales del Estado Zulia, han obtenido en sus investigaciones, elementos para considerar que:

“ ...el servicio médico asistencial está conformado no sólo por la atención de salud, sino que existen otros elementos tangibles e intangibles que son tomados en consideración al medir la calidad del servicio, destacándose en orden de importancia: Calidad técnica del personal; tecnología empleada; mantenimiento, limpieza e higiene de las instalaciones y equipos; precisión en las acciones de revisión y diagnóstico; seguridad; instalaciones, mobiliario y equipo; comunicación, Horario de servicios y accesibilidad” (Silva, Yelitza, 2005).

Lo cual lleva a considerar la calidad como un valor que debe estar presente en todo el proceso de atención de pacientes y desarrollo del trabajo hospitalario, ello hablará con mucha precisión de la salud de las estructuras que conforman el área y del futuro que deparará en los habitantes de una nación que busca alcanzar altos niveles de salud poblacional y garantizar una mejor calidad de vida.

En vista de lo anterior se puede evidenciar que se ha invertido mucho en la búsqueda de alternativas para mejorar en estos aspectos especialmente por las personas que realizan directamente el trabajo, la preparación del personal de manera individual y/o algunas alternativas colectivas han llevado a estudiar las causas que impiden o limitan el prestar un servicio de calidad y es que las teorías mas avanzadas en el estudio de este concepto, señalan que la gente siempre esta en la mejor disposición para realizar un buen trabajo y para mejorar el sistema, de allí que la participación de los diferentes profesionales del área en estas evaluaciones ha permitido conocer cuales son los puntos en los cuales es necesario dar cambios significativo en la consecución de esta calidad., entendiendo como este concepto.

Uno de los profesionales dentro del sector salud que esta llamado a elevar sus niveles de calidad en la atención de los pacientes y sus familiares, es el Trabajador Social, este profesional de las ciencias sociales, cuenta con una preparación académica y una experiencia de campo que es la que permite que su interacción con el usuario, genera una suerte de condiciones que buscan no solo la restitución de la salud, cuando esta es posible, sino la restitución de su equilibrio familiar, social, económico educativo y laboral.

El Trabajo Social, es concebido como una profesión de las ciencias sociales que se basa en el principio del autodesarrollo promoviendo la participación y cooperación en la potenciación de la realidad y crecimiento hacia estadios superiores de interacción social en pos de la satisfacción de necesidades sociales (Turtos, Larissa www.monografias.com) y dentro de los hospitales interviene, según sea la situación, en el ingreso, estancia y alta del paciente así como su seguimiento en los casos que lo amerita, analizando en cada situación los diferentes aspectos que afectan la dinámica medico-social del paciente, utilizando los recursos existentes de la forma mas racional para conseguir los objetivos dirigidos a la recuperación del enfermo.

De allí que prestar una atención de calidad no debe ser solo una retórica sino un principio fundamental en momentos en que la prestación de servicios de salud no logra satisfacer las demandas de los usuarios y estar enfermo se convierte en una situación dramática que dificulta en muchos casos una recuperación adecuada por la condición anímica en la que suele caer el paciente por no contar con una atención adecuada.

Por los años 1920 se comienzan a realizar estudios que tenían como finalidad revisar las estadísticas de producción y para los años 50 Edwards Deming se radica en Japón e introduce el control estadístico de procesos, a finales de los ochenta su metodología se aplica a empresas de servicios de salud. Se parte como principio básico de que la mayor parte del tiempo la mayoría de las personas trata de hacer un buen trabajo y que el problema no esta en las personas sino en el sistema, para ello presento un método que tenia las siguientes pautas:

- 1 Coloca la responsabilidad por la calidad y las herramientas para alcanzarla en manos e la persona que ejecuta el trabajo
- 2 Proporciona herramientas analíticas para encontrar las posibilidades de éxito
- 3 Refuerzo el liderazgo institucional

La calidad esta presente en el tipo de atención que se presta al usuario pero también se refleja en los costos de la institución, la satisfacción de los paciente y su familia y en la actitud y cultura organizacional que desarrollan las personas que allí trabajan, las necesidades del usuarios vista desde su perspectiva, permite conocer como es posible satisfacer sus necesidades con los recursos disponibles y la participación de los interesados, esto hará

mas productiva la labor, promoverá la participación y el entendimiento de el paciente como un todo, un ser bio-psico-social.

La calidad es posible alcanzarla desde una visión de la gerencia acorde con los nuevos tiempos hasta cambios en las estructuras de ejecución y cambio de procesos, su efectividad estará en la puesta en marcha de un método de calidad que pueda responder a estas expectativas, se requiere en consecuencia de una estructura fortalecida desde el ámbito de la toma de decisiones con una comunicación lineal hacia todos los niveles de la estructura.

En la investigación realizada por Julio Cesar Meléndez (2002) se presenta un estudio exhaustivo de los criterios que se han manejado a través del tiempo en relación a la calidad, sus exponentes y los aspectos a considerar para valorar la calidad que el usuario percibe del servicio que se le presenta, lo cual resulta importante porque permite avalar las consideraciones planteadas en esta propuesta.

Según la Guía indicadores de gestión para establecimientos de atención medica, de García Servén (1993.), para un hospital como el es el caso del hospital de Niños JM De Los Ríos,, se requiere de un trabajador social por cada cincuenta camas, cuyos cargos deben estar enmarcados dentro de Trabajador Social III y Técnicos Superiores en Trabajo Social a los fines de cubrir la demanda de manera adecuada estas apreciaciones científicamente comprobadas dan cuenta de que la calidad también debe ser prevista con elementos de análisis estadísticos y en ello basar la conformación de una estructura de funcionamiento, las condiciones y medio ambiente de trabajo de los profesionales, será también un factor que afecta la calidad y que debe ser considerado cuando se analiza la percepción que tienen los usuarios del servicio que reciben.

En los hospitales infantiles por su misma naturaleza son sensibles a ir mas allá de la atención medica y cubrir al paciente necesidades que tienen influencia directa en la salud del paciente, se les presta atención en áreas de educación, recreación y desarrollo de habilidades y destrezas especialmente diseñadas para la atención de pacientes de larga estadía hospitalaria, la situación actual ha dejado de lado en algunas instituciones estos aspectos pero pueden rescatarse en la medida en que tengan relevancia los estudio que llevan a mejorar la calidad de servicio.

El Servicio de Trabajo Social del Hospital de Niños José Manuel de Los Ríos, con una amplia trayectoria dentro de la institución, ha venido preocupándose por la búsqueda de una mejor calidad en atención al usuario, interesando a las autoridades y haciendo énfasis en las condiciones que son optimas para la atención y es a través de la percepción de este usuario como es posible la implementación de mecanismos para lograr estos objetivos, no como iniciativas aisladas sino como políticas institucionales que sean extensivas a todos los servicios y departamentos de la institución

II.1.4.- BASES TEORICAS

En los últimos años el tema de la calidad ha adquirido considerable importancia en las instituciones de salud, en nuestro país uno de los principales rectores de la política sectorial es la calidad de atención a la salud como un derecho ciudadano en donde el eje central de la atención es la satisfacción de los usuarios, la cual es utilizada como indicador para evaluar las intervenciones de los servicios sanitarios, pues nos proporcionan información sobre la calidad percibida en los aspectos de estructura, procesos y resultados.

Las dimensiones que considera el usuario para definirlos se centran en la eficiencia, accesibilidad, relaciones interpersonales, continuidad, comodidad y oportunidad de la atención.

Donabedian, Avedis, (1990); define la calidad como: “el grado en que los medios más deseables se utilizan para alcanzar las mayores mejoras posibles en la salud”

Lo descrito anteriormente destaca la importancia de lograr con la atención médica los mayores beneficios posibles con la menor exposición a riesgos, todo ello con los menores costos posibles.

Señala dos dimensiones fundamentales de la calidad que están íntimamente enlazadas, la técnica y las relaciones interpersonales; en la primera considera la aplicación de conocimientos y técnicas para la atención de la salud y en la segunda; la relación que se establece entre los proveedores de servicios y los usuarios de los mismos sin dejar de considerar para ambas dimensiones el contexto sociocultural donde se otorgue el servicio.

Ambos aspectos tienen igual importancia en el otorgamiento de servicios de salud, los aspectos técnicos son importantes en el otorgamiento de servicios de salud e indispensables para lograr la atención eficaz, eficiente y efectiva; y no hay duda que una buena relación proveedor-usuario, cimentada en el respeto mutuo, determina en gran medida, resultados exitosos para la salud de mayor satisfacción de usuarios y de proveedores.

Donabedian (1980) hace referencia a tres enfoques útiles para evaluar la calidad: la estructura, el proceso y el resultado. En la estructura engloba los recursos humanos; materiales tecnológicos y organizacionales de los lugares

donde se proporciona la atención. En el Proceso incluye todo lo que el personal de salud hace por los usuarios de los servicios y la habilidad con que los realiza. Los resultados incluyen los cambios que se obtienen en la salud derivados del servicio otorgado buenos o malos, satisfacción del usuario. Diversos autores coinciden básicamente en esos enfoques para medir la calidad.

El proceso de atención se relaciona directamente con la calidad del servicio, por lo que dirigir esfuerzos que aseguren que el personal de salud desarrolle de la mejor manera posible los procesos diagnósticos, terapéuticos, de promoción de la salud y de servicios en general contribuye en mayor medida a garantizar una buena calidad de atención.

En las últimas décadas autores tan importantes como Dewing, Juran e Ishikawa(1986). Autores de la Gestión de Calidad. www.gestipolis.com, han incluido estrategias provenientes de la industria para mejorar la calidad de los servicios de salud. Dichas estrategias han propiciado en este sector, la apreciación de la satisfacción del usuario como un elemento fundamental para evaluar y mejorar la calidad al igual que el real compromiso de los directivos.

La Salud no solo se limita a una relación medico-paciente, donde es uno el que padece una patología y otro el que esta allí para resolverla a través de técnicas y procedimientos médicos, sino que la salud esta enmarcada en un proceso donde intervienen otros actores que no solo diagnostican en relación a otros aspectos como el psicológico, social, económico sino también son un elemento fundamental para la canalización de los casos.

Este aspecto tiene que ver con el Trabajador Social, profesional de las Ciencias Sociales que se desarrolla en diversos campos siendo el de la

Salud uno de ellos, allí aplica técnicas e instrumentos de investigación social para conocer e intervenir realidades que tienen que ver con la dinámica personal y/o familiar del paciente que de alguna forma interviene en su condición de salud, ello pasa además por la canalización y consecución de recursos materiales, insumos médicos, exámenes, etc., necesarios para el logro de ese objetivo final que es la restauración de la salud del paciente.

Es por ello que la calidad de servicio tiene un alcance global para el paciente no solo en la relación medico-paciente sino también con los otros profesionales que intervienen en su atención, siendo relevante que el usuario cuente con condiciones mínimas que le permita sentirse atendido con los mismos criterios de eficiencia, eficacia y productividad que en cualquier otra área de atención y trabajo social no escapa a esta observación especialmente porque se mantiene el criterio de que es este profesional quien tiene la oportunidad de compartir la experiencia mas personal del usuario.

De allí que algunos artículos especializados como el your oncology health care team. (julio 2005).

“ El trabajador social de hospital también puede proveer consultoría, encontrarle un grupo de apoyo, localizar servicios en la comunidad que puedan ayudarle con el cuidado familiar o el transporte, y guiarlo a través del proceso de registro en el Servicio Social de Incapacidad del gobierno y otras formas de asistencia. También pueden ayudarle a entender su diagnóstico y hablarle sobre su tratamiento, los efectos secundarios y qué esperar. Si usted necesita ayuda para encontrar un trabajador social en su área, comience por contactar a su hospital local ”.

II.1.5 BASES LEGALES

El tema de la gerencia de calidad en los servicios de salud ha llamado la atención del estado y aparece reflejada en la Ley Orgánica de Salud de Venezuela, publicada en Gaceta Oficial N° 36579, el 11 de Noviembre de 1998 y la misma expresa en su Artículo 3º

Los servicios de salud garantizaran, la protección de la salud a todos los habitantes del país y funcionaran de acuerdo a los siguientes principios:

- 1 Principio de Participación**
- 2 Principio de Complementariedad**
- 3 Principio de Coordinación**
- 4 Principio de Calidad**

En los establecimientos de atención a la salud se desarrollaran mecanismos de control para garantizar a los usuarios la calidad en la prestación de los servicios, la cual deberá observar criterios de integridad, personalización, continuidad, oportunidad, eficiencia, adecuación de las normas, procedimientos administrativos y prácticas profesionales.

Es importante señalar que Venezuela se ha plegado a las directrices para mejorar los procesos en las organizaciones de los servicios de salud ISO, 904-2000

Los principales aportes legales radican en conocer los deberes, normas, derechos, procedimientos, dirigidos a conocer los riesgos a que esta sujeto el trabajador, ayuda a que el trabajador se sienta motivado para realizar una mejor labor y se identifique con su grupo de trabajo y su organización.

CAPITULO III

III.1 MARCO METODOLÓGICO

El fin esencial del Marco Metodológico es el de situar, en el lenguaje de investigación, los métodos e instrumentos que se emplearan en la investigación planteada, desde la ubicación acerca al tipo de estudio y el diseño de la investigación; su universo o población; su muestra; los instrumentos y las técnicas de recolección de los datos. De esta manera se proporcionara al lector una información detallada acerca de cómo se realizara la investigación.

El universo se referirá a los usuarios que acuden al Hospital de Niños José Manuel de los Ríos. La población serán los usuarios que acuden al Departamento de Trabajo Social del Hospital de Niños José Manuel de los Ríos.

Los resultados se vaciaran en una base de datos diseñada para tal fin y se procederá al análisis de acuerdo a las variables planteadas.

La metodología de la investigación incluye el tipo de investigación, las técnicas y los instrumentos que serán utilizados para llevar a cabo la indagación. Es el “como” se realizará el estudio para responder al problema planteado.

III.2 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN.

El presente trabajo es una investigación de campo, documental y de tipo descriptivo, donde se define como:

A.- INVESTIGACIÓN DE CAMPO

La investigación presenta un diseño de campo se basa en informaciones o datos primarios obtenidos directamente de la realidad (Sabino, C; 94, 1992). Dentro de esta modalidad se trabajará con el diseño de la encuesta que trata de requerir información a un grupo socialmente significativo de personas acerca del problema en estudio, para luego, mediante un análisis de tipo cuantitativo, sacar las condiciones que se correspondan con los datos recogidos Sabino, (1992)

Se recolectan los datos directamente de la realidad a objeto de estudio, los datos se obtendrán con la aplicación del instrumento a los usuarios que asisten al Departamento de Trabajo Social. Los resultados serán presentados en gráficos con índices porcentuales de las respuestas que arrojan cada ítems, con la finalidad de desarrollar los objetivos planteados, este procedimiento corresponde a la técnica de análisis cuantitativo.

B.- INVESTIGACIÓN DOCUMENTAL

Según Manual de la Upel (2003), conceptualiza la investigación documental como

“El estudio de problemas con el propósito de ampliar y profundizar el conocimiento de su naturaleza, con apoyo principalmente, en trabajos previa información y datos

divulgados por medios impresos, audiovisuales o electrónicos”.

Permite organizar toda la información escrita que se maneja en el proceso de investigación planteada. La información proveniente las fuentes secundarias se recolectó, se seleccionó, y se incorporó al texto definitivo, lo que se consideró de mayor relevancia para la investigación.

C.- INVESTIGACIÓN DESCRIPTIVA.

Se encuentra enmarcada dentro una investigación de tipo descriptiva, el cual busca especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis Danhke, (1989). En un estudio descriptivo se selecciona una serie de cuestiones y se mide o se recolecta información sobre cada una de ellas para así describir lo que se investiga.

III.3.- MÉTODO A SEGUIR

Con relación al tópico planteado, al tipo de diseño de la investigación y a los objetivos que se quieren alcanzar, la investigación se divide en varias fases:

FASE I:

Capítulo I

Contextualización y delimitación a objeto de establecer las dimensiones de su análisis. En él se señala el planteamiento del problema, formulación, justificación, elaboración de los objetivos, alcance. Para ello fue importante

realizar un arqueo bibliográfico, fichaje, investigación documental: textos, manejo de Internet, que permitieron obtener información del tema en estudio.

Fase II:

Capítulo II

Marco Referencial o Bases Teóricas:

Comprende un conjunto de conceptos y proposiciones que constituyen un punto de vista o enfoque determinado, orientado a explicar el fenómeno o problema planteado. Esta sección puede dividirse en función de las variables que sean analizadas y los tópicos que integran la temática planteada.

Fase III:

Capítulo III

Diseño Metodológico:

Incluye el tipo de investigación, las técnicas y los instrumentos que serán utilizados para llevar a cabo la investigación. El mismo comprende la investigación de campo y la investigación documental, de tipo descriptivo, operacionalización de los objetivos, así como la determinación de la población y selección de la muestra, selección de la técnica e instrumento a utilizar para el trabajo de campo. Se seleccionó la técnica de la encuesta mediante la aplicación del instrumento denominado cuestionario.

Fase IV:

Capítulo IV

Construcción del Cuestionario:

El cuestionario fue diseñado por la autora del trabajo, validado por expertos en la materia y la Comisión de Bioética del Hospital de Niños José Manuel de los Ríos. Este fue aplicado directamente a cada uno de los usuarios (familiares de niños que asisten al Servicio Social del Hospital de Niños José Manuel de los Ríos) y previo consentimiento informado quisieron llenarlo.

El cuestionario contenía datos socioeconómicos y 10 items basados en la escala de Lickert, con las siguientes categorías de valor, bueno, regular, malo. Se consideraron las siguientes variables, calidad de servicio y percepción del usuario.

Fase V:

Capítulo V

Tabulación y Procesamiento de los Datos:

A través del instrumento, interpretación y presentación de los resultados; elaboración y desarrollo de alternativas, programas que respondan a la solución del problema plantado. Su fundamentación teórica, procedimientos, actividades y recursos necesarios para su ejecución.

III.4.- UNIDAD DE ESTUDIO

Piergiorgio Corbetta (2003), define la unidad de estudio o de análisis a:

“aquella que se examinará, es decir, en la que se busca información, su naturaleza depende de los objetivos de estudio”.

III.5.- POBLACIÓN

Para Balestrini (1998), se entiende por población:

“ Cualquier conjunto de elementos de los que se quiere conocer o investigar ”.

La población se refiere a los 300 usuarios que asistieron al Departamento de Trabajo Social del Hospital José Manuel de los Ríos, durante el mes de Noviembre del año 2006, como población total .

III.6.- MUESTRA

Hernández, R, y Fernández (2006), define la muestra no probabilística como aquella donde:

“ la elección de los elementos no depende de la probabilidad, sino de causas relacionadas con las características de la investigación o de quien hace la muestra ”,

Es decir, el procedimiento no es mecánico ni con base en fórmulas de probabilidad sino que depende del proceso de toma de decisiones de una persona o de un grupo de personas. , y desde luego las muestras seleccionadas por decisión subjetiva tienden a estar sesgadas.

La muestra a utilizar es del tipo No Probabilística; corresponde a los usuarios que asistirán al Departamento de Trabajo Social del Hospital José Manuel de los Ríos, entre el 16 y 30 de Noviembre del 2006.

El tamaño de la muestra estará integrada por 153 usuarios, correspondiente al 51 % de la población total (300), de un promedio semanal de 75 casos atendidos en el Departamento de Trabajo Social del Hospital José Manuel de los Ríos

Los resultados se vaciarán en una base de datos diseñada para tal fin y se procederá al análisis de tipo cuantitativo de acuerdo a las variables planteadas, presentando así propuestas de alternativas que permitan alcanzar el mejoramiento de la infraestructura y la calidad de servicio que prestan los profesionales que laboran en el Departamento de Trabajo Social del Hospital José Manuel de los Ríos.

III.7 VARIABLES:

En la presentación de este trabajo se manejarán las siguientes variables:

- 1 Calidad de servicio
- 2 Percepción de los usuarios acerca del servicio que presta el Departamento de Trabajo Social del Hospital José Manuel de los Ríos.

CUADRO N° 2

III.8 OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Objetivo General: Conocer la percepción de los usuarios acerca de la calidad de Servicio que le brinda el Departamento de Trabajo Social del Hospital de Niños José. Manuel de los Ríos”, durante el cuarto semestre del 2006.

Objetivos	Variables	Dimensión	Indicadores	Ítems
Identificar las percepciones de los usuarios con respecto a la atención que brinda el personal que labora en el Departamento de Trabajo Social del Hospital de Niños J.M de los Ríos	Calidad de la atención prestada al usuario en el Departamento de Trabajo Social	Relaciones Interpersonales	-Trato del personal -Comunicación -Tiempo de espera para ser atendido	1,2,3
Describir los recursos Institucionales disponibles como elementos de la capacidad de respuesta al usuario.	Percepción del usuario	Capacidad de respuesta al usuario	-Puntualidad a las respuestas a los usuarios -Contactos Institucionales	4,5,6
Describir las condiciones de infraestructura que afectan la calidad de atención del Departamento de Trabajo Social		Infraestructura	-Limpieza e iluminación -Comodidad -Área físico ambiental	7,8,9

III.9.- TÉCNICAS E INSTRUMENTOS PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS.

Según Sabino, C (57, 1996), las técnicas o instrumentos de recolección de datos:

“ son las distintas formas o maneras de obtener la información ”.

En función de los objetivos definidos en la presente investigación: Percepción de los usuarios acerca de la calidad de servicio que brinda el Departamento de Trabajo Social del Hospital José Manuel de los Ríos, 2006.ubicado dentro de la modalidad de investigación de tipo descriptiva se emplearan una serie de instrumentos y técnicas de recolección de la información orientados de manera esencial a alcanzar los objetivos propuestos.

Dada la naturaleza del estudio y función de los datos que se requieren, tanto del momento teórico como del momento metodológico de la investigación, así como la presentación del trabajo escrito se emplean las denominadas técnicas y protocolos instrumentales de la investigación documental que permite organizar toda la información escrita que se manejará en el proceso de investigación planteada. La información proveniente de la fuente secundaria se recolectó, se seleccionó y se incorporó al texto definitivo, lo que se considero de mayor relevancia para la investigación.

Empleándose de ellas fundamentalmente el análisis de las fuentes documentales que nos permitirán abordar y desarrollar los requisitos del momento teórico de la investigación:, presentación resumida, resumen analítico y análisis crítico.

Dentro de este ámbito se utilizarán una serie de técnicas operacionales para manejar las fuentes documentales desde una dimensión estrictamente técnica y común a todas las ciencias a saber: de subrayado, fichaje, bibliografía, de citas y notas de referencias bibliográficas, construcción y presentación de índices, presentación de cuadros, gráficos y trabajo escrito.

III.10- INSTRUMENTOS PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS

Como técnica de recolección de datos se utilizará la técnica de la encuesta mediante la aplicación de un instrumento denominado cuestionario, con el objeto de medir la calidad de servicio que brinda el Departamento de Trabajo Social del Hospital José Manuel de los Ríos; el cual consiste en una escala de Lickert de diez ítems con las siguientes categorías de valoración: Excelente, bueno, regular considerándose las variables calidad del servicio y percepción del usuario, diseñada previamente y validada por expertos en la materia.

III.11-PROCEDIMIENTO DE APLICACIÓN.

Se aplicó una prueba piloto a diez usuarios y al personal que labora en el Departamento de Trabajo Social.

Validada la encuesta se aplicó directamente a cada uno de los usuarios, previo consentimiento informado a aquellos que asistieron al servicio social durante las semanas del 15 al 30 de noviembre del 2006.

Los resultados se vaciarán en una base de datos diseñada para tal fin y se procederá al análisis de tipo cuantitativo de acuerdo a las variables planteadas, estos se procesarán mediante el análisis estadístico y los

resultados se presentaran en forma gráfica e interpretativa, presentando así propuestas de alternativas que permitan alcanzar el mejoramiento de la infraestructura y la calidad de servicio que prestan los profesionales que laboran en el Departamento de Trabajo Social del Hospital José Manuel de los Ríos.

III.12- Validez

Se refiere al grado en el cuestionario realmente mide la variable en estudio para obtener la información que el investigados desea en cuanto a un determinado objetivo planteado en la investigación y el mismo será sometido a juicio de un grupo de expertos, previo la aplicación tomando en cuenta los siguientes aspectos:

- 1.- Validez relacionada con el contenido
- 2.- Validez relacionada con el criterio
- 3.- Validez relacionada con el constructo

III.13.- TÉCNICA PARA EL ANÁLISIS DE LOS DATOS

Después de haber aplicado el instrumento y recolección de información se procederá al análisis e interpretación de los resultados. En la investigación cabe señalar que los datos recolectados atendiendo a las variables en estudio calidad de servicio que representan los resultados, serán tratados y resumidos a través del uso de porcentajes; manejados a partir de las convenciones admitidas universalmente.

Al introducir los porcentajes en el análisis de los datos, se trata de proporciones que se multiplicaran por 100. En la medida en que estas proporciones expresan valores de cada variable analizada en función del

valor general del universo en estudio que en este caso esta constituido por 153 usuarios.

Estas proporciones y porcentajes contienen cifras homogéneas, el comportamiento relativo cada variable reflejada en cada frecuencia de sus valores, con I finalidad de procesarlos como parte del proceso de investigación y así delimitar las conclusiones en relación al tópico.

III.14.- CONSIDERACIONES ÉTICAS

Los resultados de la investigación serán utilizados con fines académicos y se harán del conocimiento de la organización objeto de estudio.

III.15.- MARCO CONCEPTUAL

DEFINICION DE TERMINOS BÁSICOS

ACCESIBILIDAD: facilidad con que se obtiene en cualquier momento los cuidados médicos, o servicios a pesar de posibles barreras económicas, geográficas, culturales, u organizacionales.

ATENCIÓN: Acción de atender, cortesía urbanidad

ATENCIÓN PRONTA: es el tiempo transcurrido entre la búsqueda de atención y la provisión de servicio.

CALIDAD: es el conjunto de características que deben tener los servicios de salud en el proceso de atención a los usuarios desde el punto de vista

técnico y humano para alcanzar los efectos deseados tanto por los proveedores como por los usuarios.

CALIDAD DE ATENCIÓN: es ofrecer un servicio o producto de acuerdo a los requerimientos del paciente mas allá de lo que este pueda esperar.

CALIDAD ASISTENCIAL: es un acto que consiste en conseguir una atención sanitaria óptima logrando el mejor resultado con el mismo riesgo, para la máxima satisfacción del usuario en el proceso.

CALIDAD HUMANA: trato recibido por los pacientes es bueno cuando todos los aspectos del servicio, el trato del personal médico, y administrativo, el orden, la limpieza, el decoro muestran respeto y consideración por los pacientes.

COMPETENCIA PROFESIONAL: capacidad del profesional de utilizar plenamente sus conocimientos en su tarea de proporcionar, salud y satisfacción a los usuarios.

CRITERIOS DE EVALUACIÓN: son los planteamientos de que se vale un evaluador para juzgar.

DISPONIBILIDAD: grado en que los servicios sanitarios se hallan en estado operativo.

EFICACIA: Es la relación entre los objetivos previstos y los conseguidos en condiciones ideales o experimentales.

EFICIENCIA: es la relación entre el impacto real de un servicio y su coste de producción.

EFFECTIVIDAD: es la capacidad de actuar del medico y su equipo de manera que los pacientes obtengan los resultados deseados a sus solicitudes.

GERENCIA: Acción institucional que facilita la mejor aplicación d los recursos para el logro de los objetivos predeterminados, a través de un proceso de retroalimentación continua en la toma de decisiones, para la organización y ejecución de actividades con base en información cierta y pertinente

INDICADOR: Dimensión definida y mensurable de calidad o aptitud de un aspecto del servicio, son las referencia para evaluar.

INTEGRIDAD: es la característica del servicio que lo capacita para identificar todas las necesidades clínicas del usuario y de procurar los medios para tratarlos con las acciones preventivas, curativas y de rehabilitación prioritarias.

OPORTUNIDAD: es la característica del servicio de intervenir con sus acciones a su debido tiempo en el proceso de de atención al usuario.

PERCEPCIÓN: sensación interior que resulta de una impresión material hecha en nuestros sentidos.

SATISFACCIÓN DEL PROFESIONAL: grado de complacencia del profesional sanitario con las condiciones de trabajo, incluyendo los atributos de calidad que se derivan de la influencia que tiene la satisfacción laboral en la calidad del trabajo.

SATISFACCIÓN DEL USUARIO: grado de cumplimiento de sus expectativas en cuanto a la atención recibida y los resultados de la misma. Incluye la satisfacción con la organización, la asistencia recibida, los profesionales y los resultados de la asistencia sanitaria

USUARIO: Persona que utiliza los servicios de un profesional o empresa.

CAPITULO IV

ANALISIS DE DATOS OBTENIDOS

La aplicación del instrumento y el procesamiento de los datos obtenidos permiten un análisis focalizado a la luz de los objetivos y variables establecidas en la investigación, en un primer termino se pudo establecer la procedencia de los usuarios, la mayoría de ellos de la Región Capital, en su totalidad del sexo femenino, solteros o divorciados donde es una característica común que se trata de madres cabeza de hogar, con un nivel educativo primario, datos que pudieron reforzarse por tratarse de casos con patologías reincidentes producto de un seguimiento continuo.

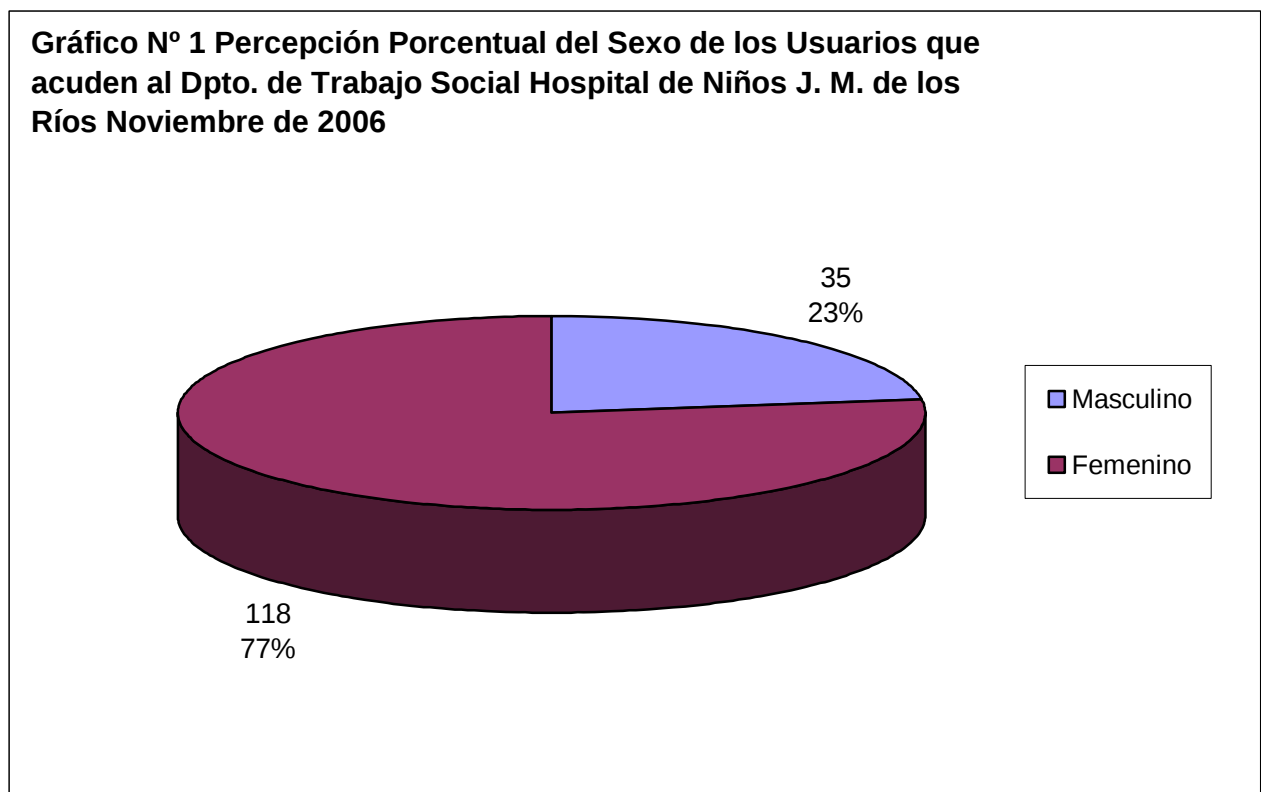
Los resultados en términos generales, hablan de manera satisfactoria, de una percepción excelente del trato que reciben los usuarios por parte del profesional de Trabajo Social, con una buena comunicación en un tiempo oportuno como se describe en los gráficos anexos

El Departamento de Trabajo Social del Hospital de José Manuel de los Ríos, no cuenta con una partida presupuestaria para dar respuesta a las solicitudes que realiza el usuario. Motivo por el cual son referidos a otras instituciones, tanto públicas como privadas en solicitud de apoyo económico o prestación de servicio

Sin embargo la percepción del usuario en este aspecto, habla de una satisfacción por encima de la media, lo cual señala que el departamento logra cubrir estas expectativas de manera positiva.

El Departamento de Trabajo Social del Hospital de Niños José Manuel de los Ríos, actualmente funciona en el primer piso de la Torre Anexa, en un área

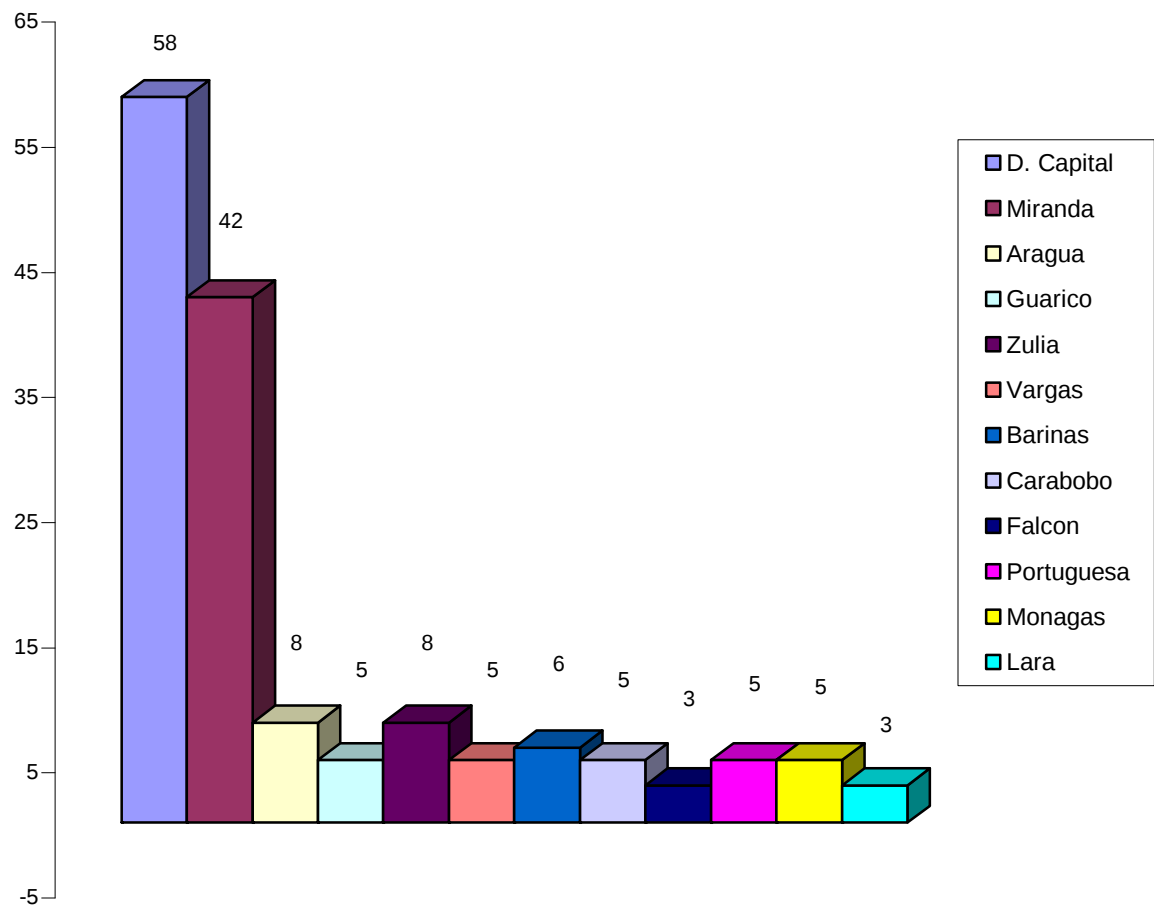
donde funcionaba un salón de clase, el cual fue habilitado para el funcionamiento del departamento: el área esta dividida en cubículos, pero estos no permiten una privacidad ni confor en el momento de las entrevistas a los usuarios, así como falta de ventilación que permitan brindar una atención de calidad, aquí se hace énfasis el la percepción que tienen los usuarios acerca del espacio físico del Departamento de Trabajo Social; donde no se brinda una atención de calidad debido a que las condiciones del medio ambiente no son las más adecuadas.



Fuente: Encuesta de Calidad de Servicio

El 77% de los usuarios que asisten al Dpto. de Trabajo Social, son de sexo femenino, siendo el 23% masculino.

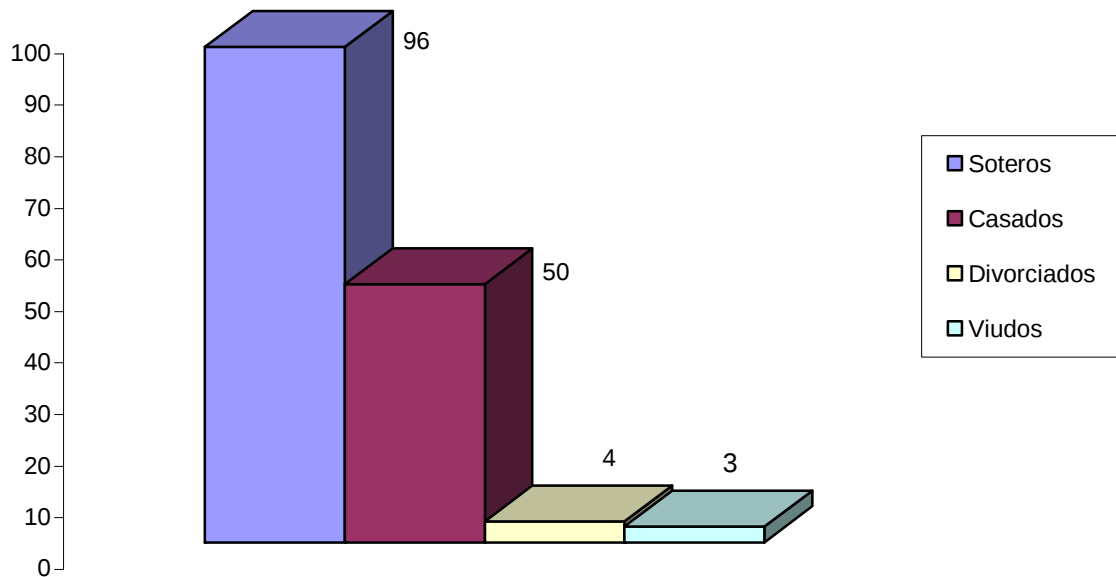
Gráfico # 2 Percepción Porcentual de la Procedencia de los Usuarios que Acuden al Dpto. de Trabajo Social del Hospital de Niños J. M. de los Ríos Noviembre de 2006



Fuente: Encuesta de Calidad de Servicio

En esta grafica se evidencia que el mayor número de usuarios son procedentes de la Región Capital por que en esta se encuentra esté centro de salud, seguido del Estado Miranda en segundo lugar y con poca afluencia de los demás estados.

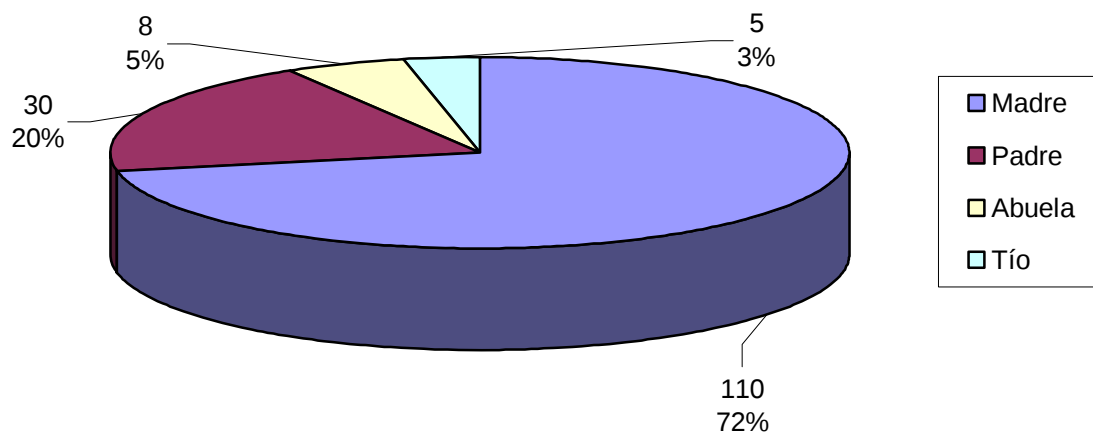
Gráfica N° 3 Percepción del Estado Civil de los Representantes que Acuden al Dpto. de Trabajo Social del Hospital de Niños J. M. de los Ríos



Fuente: Encuesta de Calidad de Servicio

La mayoría de los usuarios representantes de los pacientes que acuden al Dpto. de Trabajo Social, su estado civil es soltero, muy pocos casados, con un bajo índice divorciados y viudos.

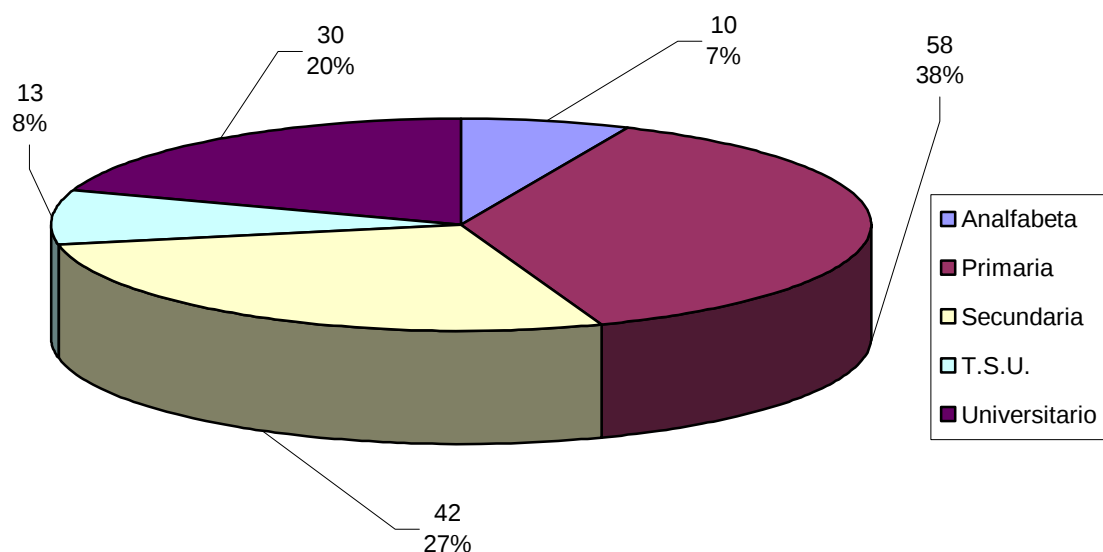
Gráfico N° 4 Percepción Porcentual del Parentesco de los Representantes de los Pacientes que Asisten al Dpto. de Trabajo Social Hospital de Niños J. M. de los Ríos



Fuente: Encuesta de Calidad de Servicio

Son las madres de los pacientes que acuden al Dpto. de Trabajo Social en solicitud de atención con un 72%, seguido de los padres con un 20%, los abuelos con un 5% y los tíos con un 3%

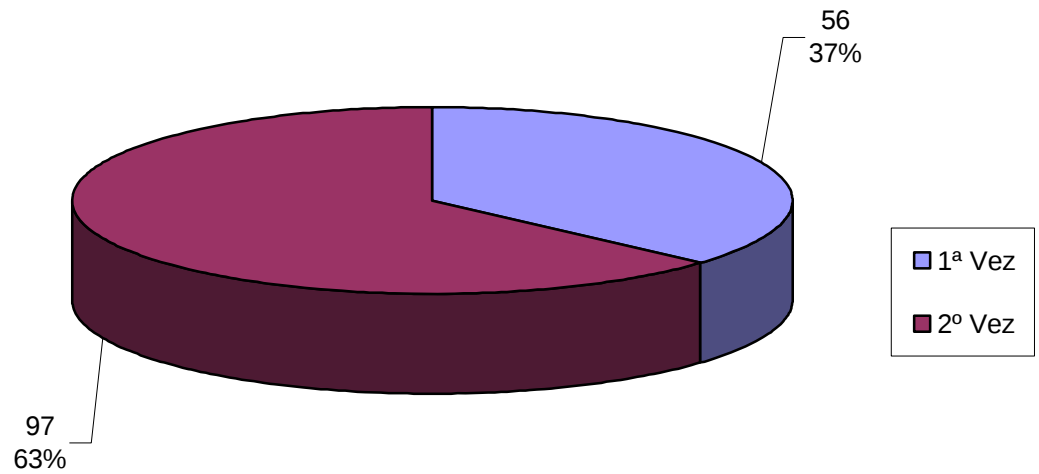
Gráfico N° 5 Percepción Porcentual del Nivel Académico de los Usuarios que Acuden al Dpto. de Trabajo Social del Hospital de Niños J. M. de los Ríos



Fuente: Encuesta de Calidad de Servicio

El 38% de los usuarios atendidos en el Dpto. de trabajo Social, evidencia un de académico de educación primaria, seguido de un 27% de educación secundaria, un 20% de nivel universitario, un 8% con un nivel académico T.S.U y un 7% analfabeta.

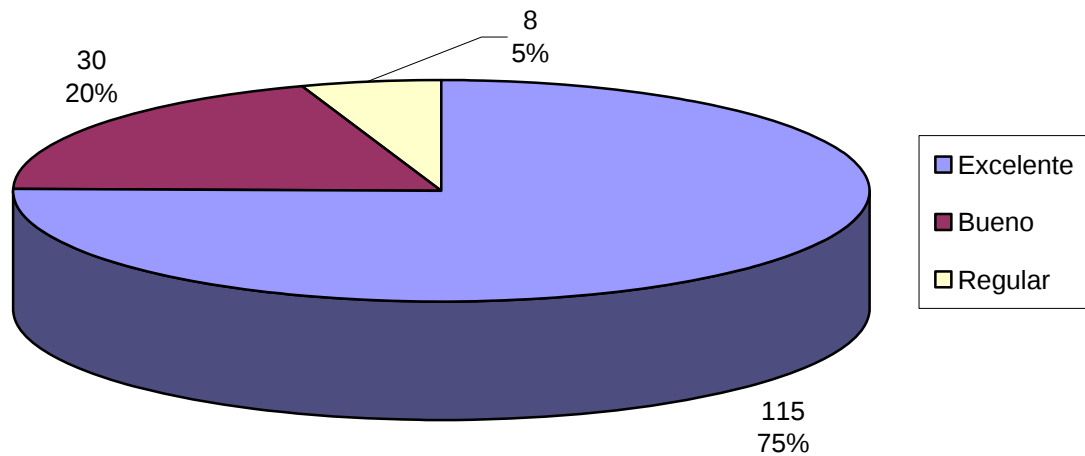
Gráfico N° 6 Percepción Porcentual de la Atención al Paciente por Primera o Segunda Vez en el Dpto. de Trabajo Social Hospital d Niños J. M. de los Ríos



Fuente: Encuesta de Calidad de Servicio

De los usuarios encuestados que reciben atención en el Dpto. de Trabajo Social, el 63% son casos de segunda vez o seguimiento, siendo el 37% atendidos por primera vez

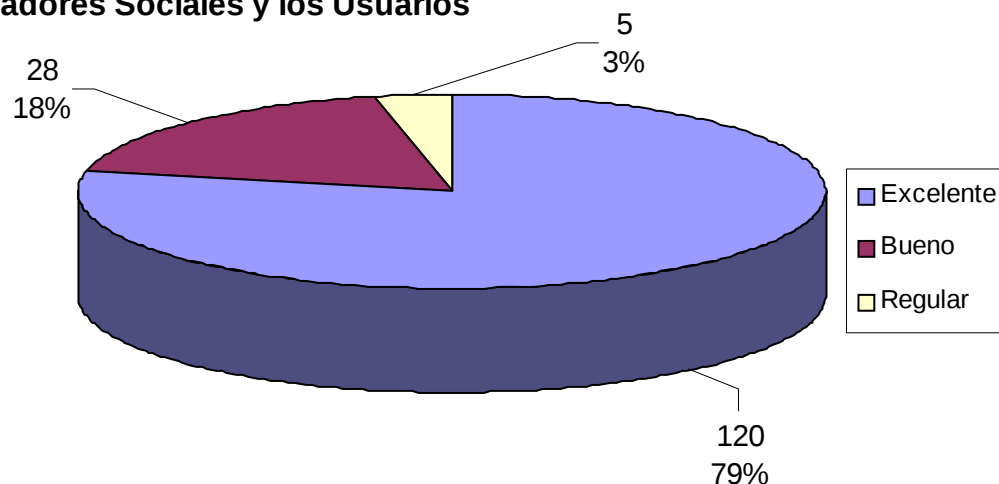
Gráfico N° 7 Percepción de los Usuarios del Dpto. de Trabajo Social en relación al trato Recibido por el Trabajador Social en el Hospital de Niños J. M. de los Ríos



Fuente: Encuesta de Calidad de Servicio

Un alto porcentaje (75%) de los usuarios opinan que los profesionales del Departamento de Trabajo Social les brindan un trato excelente (amable y cordial), un 20% lo considera bueno y un 5% regular. Esta apreciación de los usuarios muestra la esencia de la ética profesional como punto de partida para el establecimiento de la relación usuario-Trabajador Social en la creación de un clima de comunicación acorde con las necesidades del usuario y la necesidad de intervención de cada caso

Gráfico N° 8 Percepción de los Usuarios del Dpto. Trabajo Social Acerca de la Comunicación Establecida entre los Trabajadores Sociales y los Usuarios

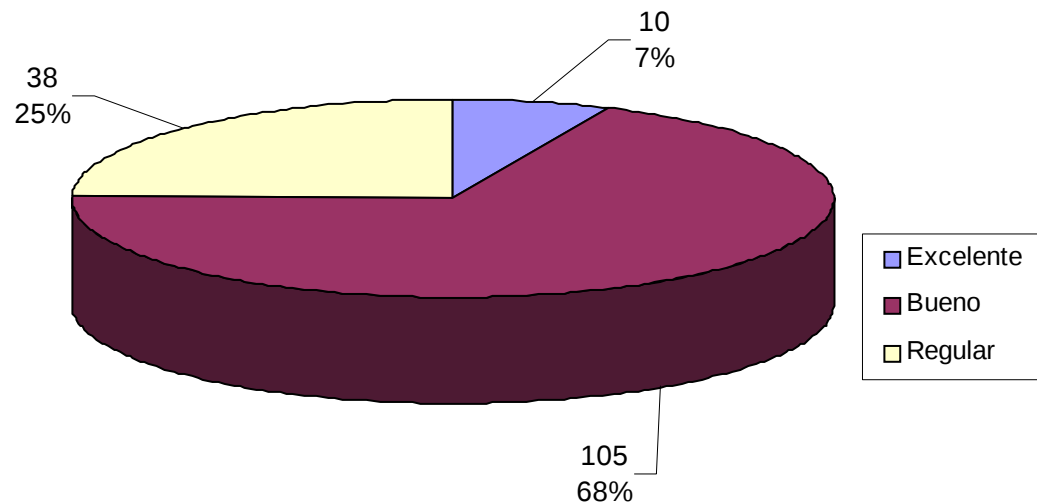


Fuente: Encuesta de Calidad de Servicio

El 79 % de los encuestados que acudieron al Departamento de Trabajo Social del Hospital de Niños José Manuel de Ríos, considera que la comunicación establecida entre los Trabajadores Sociales y los usuarios es excelente. Un 18% la considera buena y un 3% lo considera regular.

La comunicación es un aspecto de suma importancia en la interacción con el usuario y es relevante considerar que la condición que cada persona tiene al momento de solicitar el servicio marca de manera significativa la calidad de la comunicación, es por ello que el profesional de Trabajo social desarrolla diversas técnicas para buscar que esta sea directa, calida y con empatia suficiente para lograr el objetivo.

Gráfico N° 9 Percepción Porcentual de los Usuarios del Dpto. Trabajo Social Acerca del Tiempo de Espera para Ser Atendidos

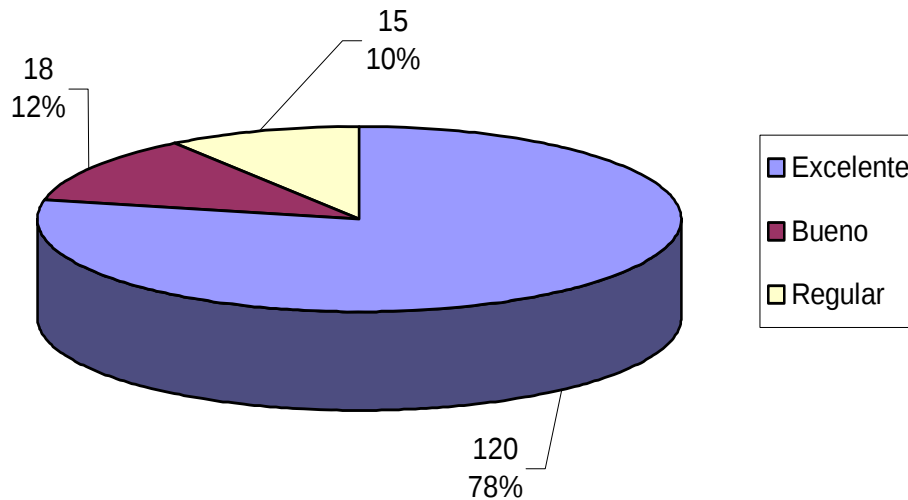


FUENTE: Encuesta de Calidad de Servicio

El 68% de los usuarios considera que esperar 15 minutos, es mucho tiempo (regular), un 25% considera un tiempo bueno y el 7% considera que es un tiempo excelente para ser atendido.

Esta percepción del usuario tiene una relación directa con la dinámica interna del servicio, ello por cuanto la atención de cada paciente esta supeditada a aspectos tales como que el Trabajador Social esta atendiendo a otra persona, la búsqueda de la historia, la dedicación que deba tener cada caso de acuerdo a su condición particular, una entrevista no puede dosificarse o mediatizarse y efectivamente cada persona siempre considera su caso como mas importante que el de los demás.

**Gráfico N° 10 Percepción Porcentual de los Usuarios
Acerca de las respuestas a las Solicitudes ante el Dpto.
de Trabajo Social del Hospital de Niños J. M. de los Ríos**



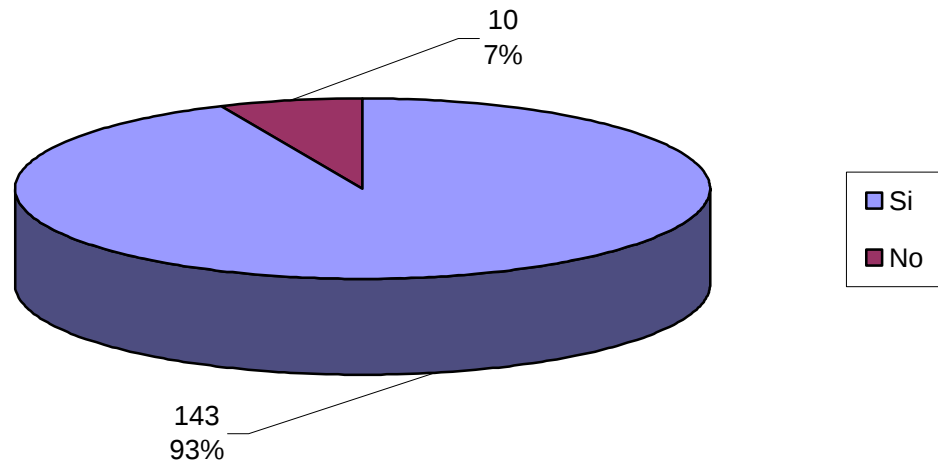
Fuente: Encuesta de Calidad de Servicio

El 78% de los usuarios considera que obtiene una excelente respuesta a sus solicitudes, un 12% considera que no siempre reciben una buena respuesta y un 10% considera que recibe una respuesta regular (no en el momento indicado).

El manejo de casos sociales que acuden al servicio, no solo implica la atención personalizada de una condición emocional y anímica del usuario, sino también la movilización de recursos bien sea por la vía de la consecución directa como por la vía de la canalización con otros entes e instituciones, ello implica la inversión de tiempo y recurso humano, donde no siempre la respuesta puede darse en tiempo breve, sin embargo la percepción del usuario en este aspecto, habla de una satisfacción por

encima de la media lo cual señala que el Servicio Social logra cubrir estas expectativas de manera positiva.

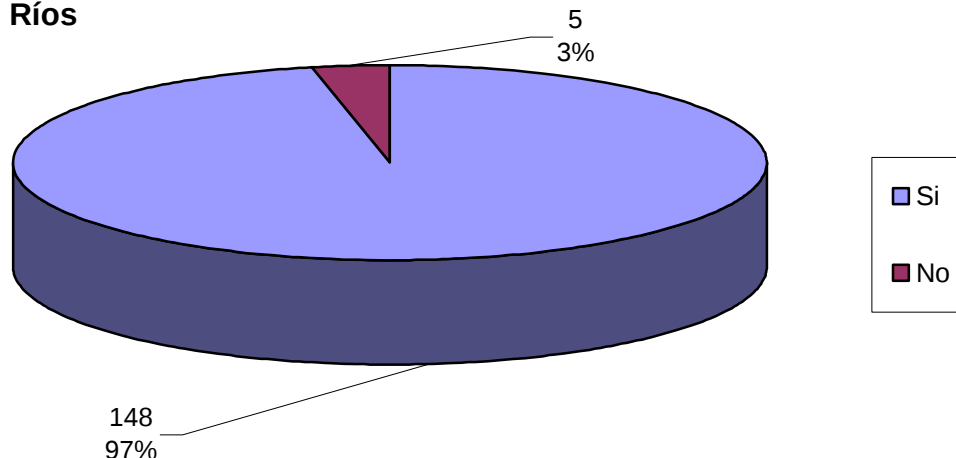
Gráfico N° 11 Percepción Porcentual de los Usuarios Acerca del Aporte Económico de Otras Instituciones a los Pacientes Referidos por el Dpto. Trabajo Social del Hospital de Niños J. M. de los Ríos



Fuente: Encuesta de Calidad del Servicio

En relación a los aportes económicos recibidos por los usuarios el 93% considera que los reciben oportunamente en el tiempo requerido, el 7% opina no recibirlos a tiempo

Gráfico N° 12 Percepción Porcentual de los Usuarios Acerca del Servicio Efectivo Prestado por otras Instituciones Referidos por el Dpto. Trabajo Social del Hospital de Niños J. M. de los Ríos

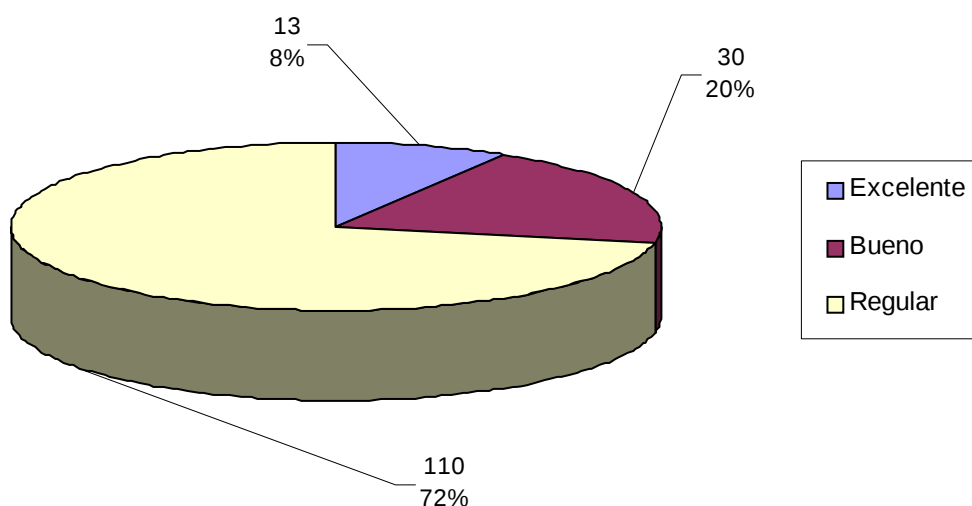


Fuente: Encuesta de Calidad del Servicio

En cuanto a las solicitudes de servicios gestionados a través del Departamento de Trabajo Social en otras instituciones, el 97% de los usuarios considera que el servicio prestado es efectivo; mientras que el 3% considera que no lo es.

Esta respuesta esta relacionada con lo obtenido en el grafico No. 10, la prontitud en la solución de situaciones por vía de la consecución de recursos esta determinada por la disponibilidad, el tipo de recurso requerido, etc. Siendo importante destacar que los requerimientos de los usuarios suelen ser de recursos costosos o escasos a nivel de lo que la institución por si misma les puede brindar

Gráfico N° 13 Percepción Porcentual del Usuario Acerca del Ambiente o Área del Dpto Trabajo Social del Hospital de Niños J. M. de los Ríos

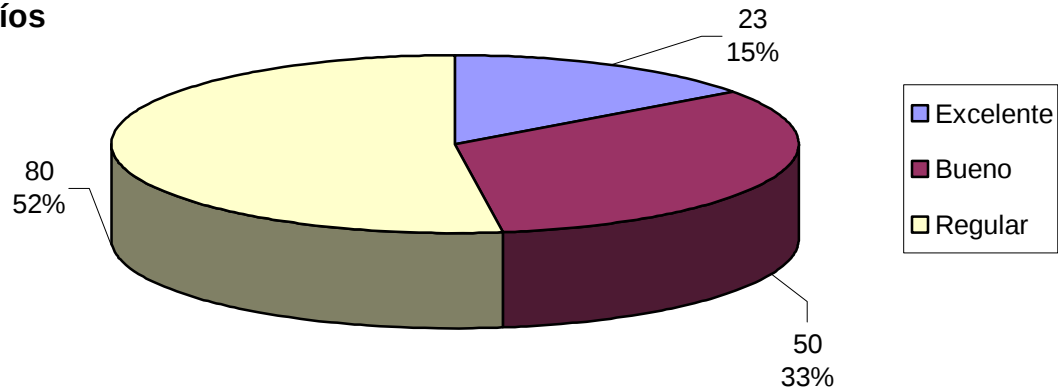


Fuente: Encuesta de Calidad del Servicio

El 72% de los usuarios encuestados considera que el ambiente o espacio físico del Departamento de Trabajo Social es regular; un 20% lo considera bueno y un 8% los considera en excelentes condiciones para ser atendidos. Aquí se hace énfasis en lo que se viene sosteniendo en relación al espacio físico donde se atiende al usuario, presentando dificultades para brindar una atención de calidad, por cuanto las condiciones del medio ambiente no lo proporcionan, restando calidad a la atención. Este porcentaje que lo considera regular es significativo para establecer una relación con los objetivos dirigidos a este tema y evidenciar la necesidad de una búsqueda de soluciones a corto y mediano plazo, para superar este porcentaje e invertirlo en relación a los que estiman que se les atiende en excelentes condiciones y

que se vincula básicamente con los resultados obtenidos más que en las condiciones ambientales.

Gráfico N° 14 Percepción Porcentual Acerca de las Condiciones de Comodidad, Limpieza e Iluminación del Dpto. de Trabajo Social del Hospital de Niños J. M. de los Ríos

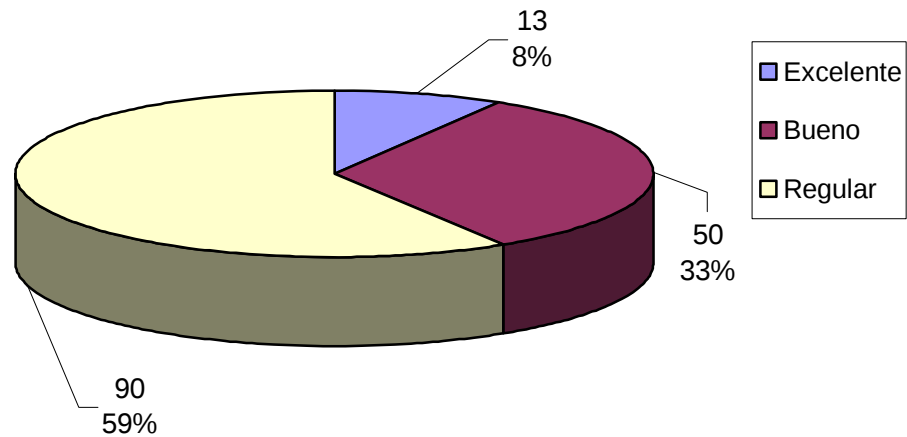


Fuente: Encuesta de Calidad del Servicio

El 52% de los usuarios encuestado considera que las condiciones de comodidad, limpieza e iluminación en el Departamento de Trabajo Social son regulares (inadecuadas), un 33% las considera bueno y un 15% lo considera en excelentes condiciones.

Estas respuestas refuerzan lo planteado en el gráfico anterior y que guarda relación con la percepción de excelencia y bienestar en la atención recibida, son las condiciones ambientales del servicio parte importante de lo que limita la calidad de atención no solo por las condiciones de infraestructura sino también en la rapidez a ser atendidos y la resolución final de las situaciones planteadas.

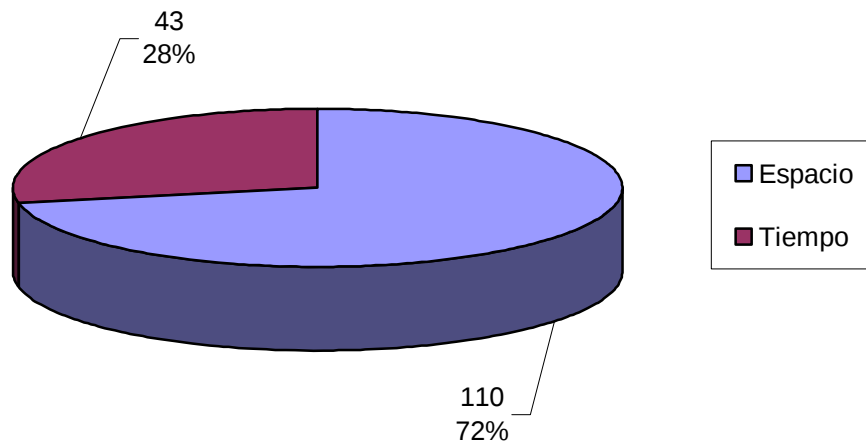
Gráfico N° 15 Percepción Porcentual de los Usuarios acerca de la Condiciones de la Sala de Espera del Dpto. de Trabajo Social del Hospital de Niños J. M. de los Ríos



Fuente: Encuesta de Calidad del Servicio

El 59% de los usuarios considera que las condiciones de la Sala de Espera del Departamento de Trabajo Social, es regular (no reúne las condiciones mínimas de comodidad y confort); el 33% considera que las condiciones son buenas y un 8% considera que son excelentes.

Gráfico # 16 Percepción Porcentual Acerca de las Sugerencias de los Usuarios para Mejorar la Calidad del Servicio que Brinda el Dpto. Trabajo Social del Hospital de Niños J. M. de los Ríos



Fuente: Encuesta de Calidad del Servicio

El 72% de los usuarios atendidos considera que el espacio físico del Dpto. de Trabajo Social, es inadecuado y debe ser acondicionado para brindar una mejor calidad de atención. El 28% sugiere que el tiempo de espera para ser atendido sea reducido.

ENCUESTA

Pregunta	Excelente	Bueno	Regular
El trato recibido por el Trabajador Social es	115	30	8
La comunicación establecida por los Trabajadores Sociales con los padres y representantes es	120	28	5
El tiempo de espera de 15 minutos le parece	10	105	38
Como ha sido las respuesta a las solicitudes realizadas por ustedes ante el Dpto. Trabajo Social	120	15	10
	Si		No
	143		10
Considera Usted efectivo el servicio prestado por otras Instituciones a los pacientes referidos por el Dpto. de Trabajo Social	148		5
El Ambiente ó área de trabajo del Dpto. Social le parece	13	30	110
Las condiciones de comodidad, limpieza e iluminación del Dpto. de Trabajo Social para atender a los pacientes y sus representantes le parece	23	50	80
La sala de espera del Dpto. Trabajo Social reúne condiciones de comodidad	13	50	90
	Condicionar el espacio físico		110
	Disminuir el tiempo de espera		43

CAPITULO IV

V.1.- CONCLUSIÓN

El desarrollo de la investigación permitió establecer puntos de encuentros importantes con los objetivos propuestos, es evidente que el Departamento de servicio social cumple una función que se ha demostrado satisface necesidades importantes del usuario que enfrenta patologías de salud que no le impiden llevar una vida acorde con sus requerimientos.

Los resultados muestran una realidad que parte de la necesidad del usuario y se combina proporcionalmente con las necesidades institucionales que deben apuntar a mejorar la calidad de atención. No es solo retórica el planteamiento de la necesaria revisión de las condiciones de higiene y seguridad industrial, medio ambiente de trabajo, desarrollo profesional, existencia, consecución y uso de los recursos con lo cual puede comenzar a darse respuesta a las necesidades de los usuarios.

Si estas condiciones mejoran y se proyectan a nivel de todas las áreas del hospital, será mucho lo que podrá lograrse en la consecución de la calidad, no solo porque los profesionales puedan estar en mejores condiciones de realizar su labor sino porque es una percepción del usuario, el mas calificado para evaluar las condiciones en que recibe atención.

Sin embargo y a pesar de los resultados, el usuario siente que recibe una atención de calidad y que sus necesidades son atendidas dándole una importancia un tanto relativa a las condiciones en las cuales recibe la atención, no por ello debe tenerse una actitud conformista o bajo el criterio de que es lo mejor que puede darse.

V.2.- RECOMENDACIONES

Considerando lo analizado anteriormente y para poder realizar los ajustes necesarios se recomienda lo siguiente:

- 1.- El espacio físico donde funciona el Departamento de trabajo Social ha sido considerado por los usuarios como inadecuado para brindar un atención de calidad. En tal sentido se sugiere informar de tal situación a las autoridades que actualmente dirigen este centro asistencial con el objeto de que se tomen las medidas pertinentes para la reubicación del servicio en un espacio físico acorde con las funciones que cumple los profesionales que allí laboran y poder brindar una atención de calidad total.
- 2.-Realizar otros estudios sobre la calidad de servicio que lleven a conocer otros puntos débiles y que es lo que el paciente espera que cambie, se sugiere realizar este tipo de estudio periódicamente..
- 3.- Implementar y difundir entre los usuarios un buzón de quejas y sugerencias acerca del servicio recibido.
- 4.- Realizar contactos Institucionales en diferentes centro con el fin de que el personal reciba cursos de inducción en lo que se refiere a la atención al publico y relaciones humanas publico.
- 5.- Evaluación continúa de desempeño del personal de trabajo social para corregir defectos o errores en sus funciones

6.- Establecer en base a las necesidades detectadas la inducción adiestramiento operacional, a todos recursos humanos del departamento de Trabajo Social

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- 1 BALESTRINI A., Miriam. Como se elabora el Proyecto de Investigación, Editorial BL Consultores Asociados, Sexta Edición, Caracas.
- 2 Castaño Y. Ramón. Revista Vía Salud ¿cómo medir la calidad? Tercer trimestre 1998.
- 3 COLEGIO UNIVESITARIO DE CARACAS. Practicas Profesionales III. Informe Institucional del Hospital de Niños JM De Los Ríos. Caracas Junio 1998
- 4 FONDO EDITORIAL DE LA UNIVERSIDAD PEDAGOGICA EXPERIMENTAL LIBERTADOR. Vicerrectorado de Investigación y Postgrado. Manual de Trabajos de Grado de Especialización y Maestría y Tesis Doctorales. Caracas, 2004
- 5 GARCIA S., Luís. Guía Practica de los Indicadores de gestión para establecimientos de atención medica. Editorial Disinlimed, C.A. Caracas 1993
- 6 HOSPITAL DEL PERPETUO SOCORRO. El Social Hospitalario. Albacete, España. 1999
- 7 LAMINAS CURSO DEL PROGRAMA NUCLEO DE CALIDAD EN ACCION Hospital de Niños JM De Los Ríos. Caracas, 1991
- 8 MALAGON .L. AUDITORIA EN SALUD PARA UNA GESTION Eficiente .Santa Fe de Bogota.
- 9 MENDEZ, Julio Cesar. La Administración, la calidad y la calidad de servicio en el servicio al cliente. México.2002
- 10 MENDEZ A. Carlos. Metodología. Guía para elaborar diseños de investigación en ciencias económicas .McGrawHill Santa Fe de Bogota. 1995.

- 11 MORA V., Carlos. Tópicos Gerenciales. Administración de la Salud en Venezuela. Revista de Ciencias Sociales. Maracaibo. 2005
- 12 OLOTERRGUI Yzu, www.Monografias.com),
- 13 ORGANIZACIÓN MUNDIAL DE LA SALUD. Manual de Gerencia de Calidad. Volumen III, 1996
- 14 Universidad Católica Andrés Bello, Reglamento: Normas para la realización de Tesis.
- 15 RAMIREZ, Colina Oswaldo. La autogestión en el Hospital Vargas de Caracas. Modelo de Eficiencia hospitalaria. Caracas. 1997
- 16 SABINO, Carlos. El Proceso de Investigación. Editorial Panapo, Caracas, 1992
- 17 SAMPIERI, H, Roberto, Metodología de la Investigación, MAG Graw Hill, México, 2003.
- 18 SILVA, Yelitza. Calidad de los servicios privados de salud. Universidad del Zulia, Facultad de Ciencias Económicas y Sociales. Instituto de Investigación. Maracaibo, 2005
- 19 TURTOS, Larissa www.monografias.com
- 20 Anormeligen H . y Martines F. Gerencia de la calidad total de los servicios de Salud.(O.P.S). O.M.S. Caracas. Venezuela. 1987.
- 21 Varo J. Un modelo de gestión Hospitalaria. Ediciones Díaz de Santos. S.A. Madrid.1994.

ANEXOS

FOTO DEL HOSPITAL

FOTOS DEL SERVICIO DE TRABAJO SOCIAL







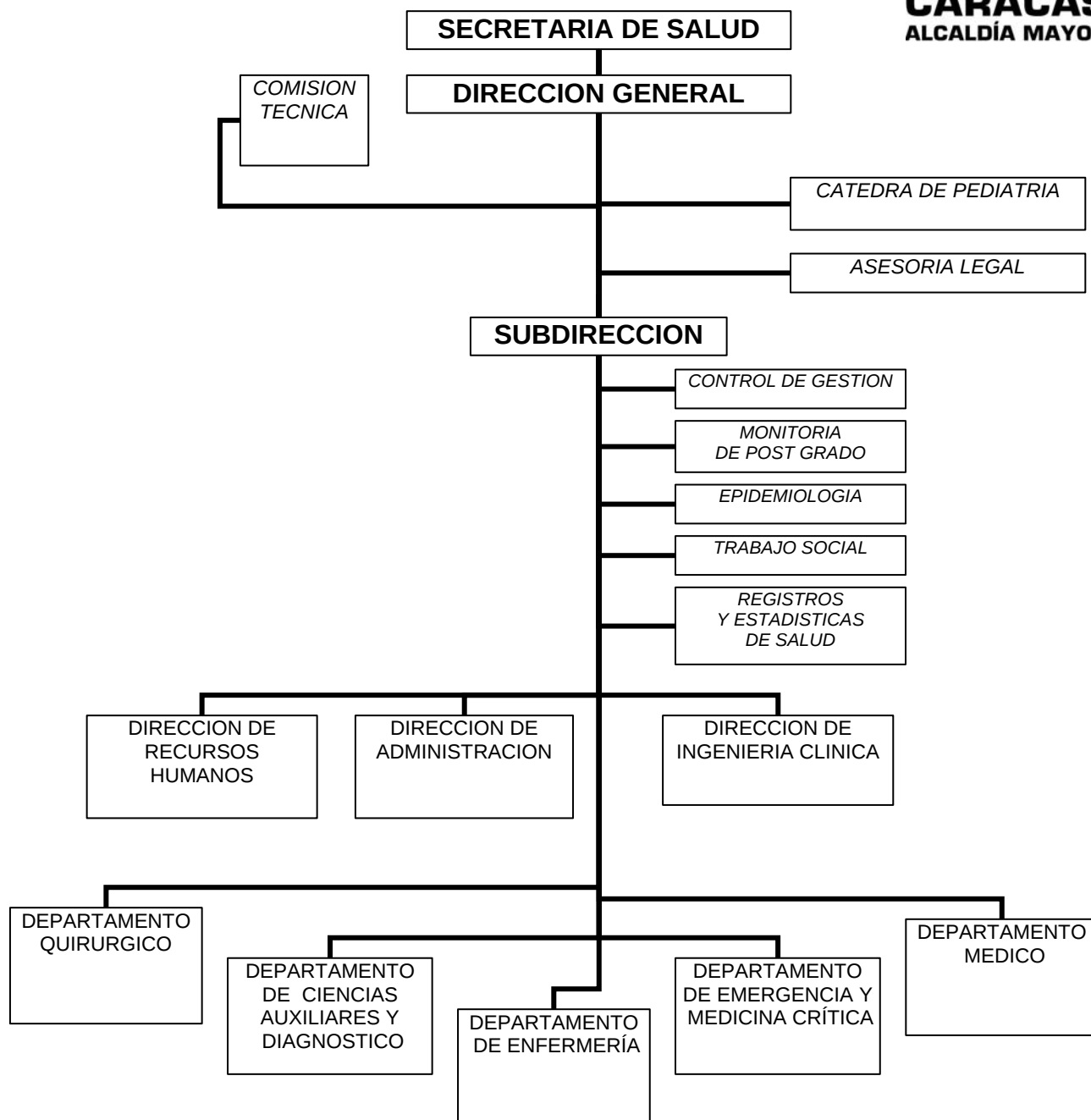




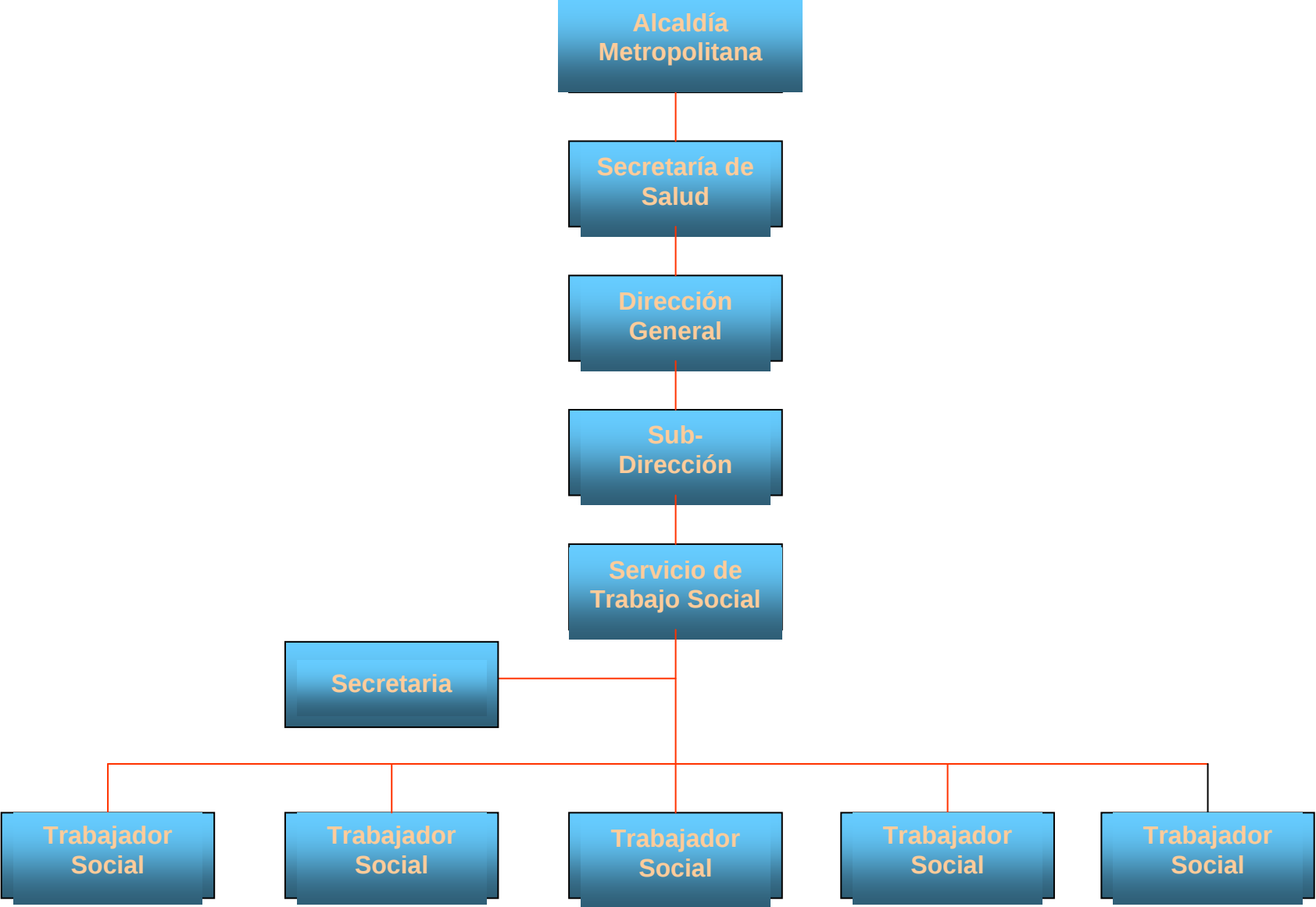
ORGANIGRAMA DEL SERVICIO



REPUBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
ALCALDIA MAYOR
SECRETARIA DE SALUD
ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL 2006
HOSPITAL DE NIÑOS "J.M DE LOS RIOS"

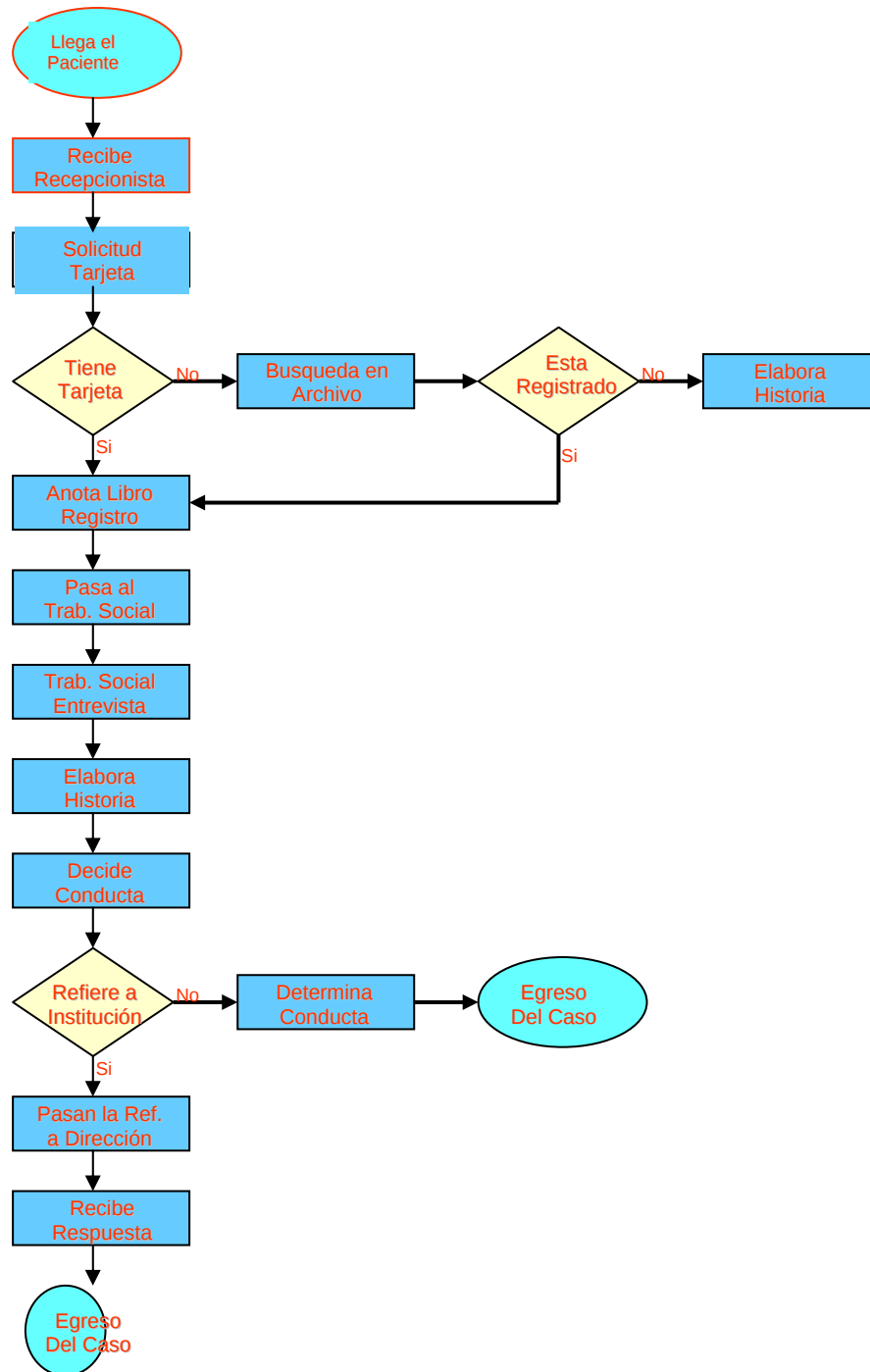


ORGANIGRAMA DEL SERVICIO



FLUJOGRAMA DE ACTIVIDADES SERVICIO DE TRABAJO SOCIAL

FLUJOGRAMA DE ACTIVIDADES SERVICIO DE TRABAJO SOCIAL



INSTRUMENTO DE MEDICIÓN

El Departamento de Trabajo Social realiza la encuesta con el propósito de conocer la percepción que tienen los usuarios acerca de la atención recibida en el departamento.

Por al motivo se les pide amablemente contestar las siguientes preguntas, las cuales serán manejadas con la más estricta confiabilidad.

La información proporcionada es muy importante para buscar alternativas que permitan mejorar la calidad de servicio que brinda este departamento.

Este trabajo especial de grado permitiría optar al título de Especialista en Gerencia de Servicios Asistenciales de Salud.

UNIVERSIDAD CATÓLICA ANDRÉS BELLO
DIRECCIÓN DE POSTGRADO
ESPECIALIDAD DE GERENCIA EN SERVICIOS DE SALUD
INVESTIGACION: PERCEPCION DE LOS USUARIOS ACERCA DE LA
CALIDAD DE SERVICIO QUE BRINDA EL DEPARTAMENTO DE
TRABAJO SOCIAL DEL HOSPITAL DE NIÑOS J. M DE LOS RIOS EN EL
AÑO 2006

ENCUESTA

La presente encuesta tiene por finalidad conocer su percepción acerca de la atención y servicio que recibe en el Departamento de Servicio Social del Hospital de Niños JM De Los Ríos, con la finalidad de mejorar la calidad de atención, le agradecemos su valiosa colaboración.

Datos Sociodemográficos:

Edad: _____ Sexo: F: ____ M: ____ Procedencia: _____

____ Nivel Educativo: _____ Edo. Civil: _____

Parentesco: _____

1era: _____ Seguimiento: _____

1.- El trato recibido por el Trabajador Social es:

Excelente: _____

Bueno: _____

Regular: _____

2.- La comunicación establecida por los Trabajadores Sociales con los padres y representantes es:

Excelente: _____

Bueno: _____

Regular: _____

3.- El tiempo de espera de 15 minutos le parece:

Excelente: _____

Bueno: _____

Regular: _____

4.- Como han sido las respuestas a las solicitudes realizadas por usted ante el Servicio de Trabajo Social:

Excelente: _____

Bueno: _____

Regular: _____

5.- Considera usted oportuno el aporte económico prestado por otras Instituciones a los pacientes referidos por el Departamento de Trabajo Social

Si: _____

No: _____

6.- Considera usted efectivo el servicio prestado por otras Instituciones a los pacientes referidos por el Departamento de Trabajo Social.

Si: _____

No: _____

7.- El ambiente o área física del Departamento de Trabajo Social, le pareció:

Excelente: _____

Bueno: _____

Regular: _____

8.- Las condiciones físico-ambientales de comodidad, limpieza e iluminación del Departamento de Trabajo Social para atender los pacientes y sus familiares es:

Excelente: _____

Bueno: _____

Regular: _____

9.- La sala de espera del Departamento de Trabajo Social reúne condiciones de comodidad:

Excelente: _____

Bueno: _____

Regular: _____

10.- De los aspectos considerados en esta encuesta cual sugeriría para mejorar la atención prestada:

MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACION