



**UNIVERSIDAD CATOLICA ANDRES BELLO
VICERRECTORADO ACADEMICO
ESTUDIOS DE POSTGRADO
ÁREA DE INGENIERIA
PROGRAMA DE SISTEMAS DE LA CALIDAD**

TRABAJO DE GRADO

**SISTEMA DE GESTION DE CITAS PARA CONSULTAS MÉDICAS EN
CLÍNICAS PRIVADAS EN VENEZUELA**

Presentado por:
Camacho Santiago, Anabel

Para optar al título de
Magíster en Sistemas de la Calidad

Tutora:
Desireé Vázquez Silva

Caracas, Mayo de 2016



**UNIVERSIDAD CATOLICA ANDRES BELLO
VICERRECTORADO ACADEMICO
ESTUDIOS DE POSTGRADO
ÁREA DE INGENIERIA
PROGRAMA DE SISTEMAS DE LA CALIDAD**

ACEPTACION DEL TUTOR

Por medio de la presente hago constar que he leído el Trabajo de Grado de Maestría, presentado por la ciudadana Anabel Camacho titular de la Cédula de Identidad 17.691.244 para optar al Título de Magíster en Sistemas de la Calidad, cuyo título tentativo es: **SISTEMA DE GESTIÓN DE CITAS PARA CONSULTAS MÉDICAS EN CLÍNICAS PRIVADAS EN VENEZUELA**; y que acepto asesorar a la estudiante, durante la etapa de desarrollo del Trabajo hasta su presentación y evaluación.

En la Ciudad de Caracas, a los ____ días del mes de _____ de 2016.

(Firma)

Desireé Vázquez Silva
Cl. 13.136.791

Dedicatoria

A Dios, por darme la vida, la fortaleza, la salud de seguir adelante en cada uno de mis objetivos de vida.

A mi Madre, estés donde estés sé que me cuidas y me guías en cada etapa de mi vida. Siempre te Recuerdo, y cada día te Extraño más.

A mi pequeña Hija, desde que llego a mi vida me lleno de Amor y Alegría, quien con su tierna sonrisa me motiva a seguir adelante.

A mi Esposo, por ser un excelente compañero de vida, quien me apoya y me anima a seguir adelante. ¡Te Amo!

A mi tía Ysabel quien me dio la oportunidad de convertirme en una mujer profesional y de buenos principios. ¡Muchas Gracias!

A mi Familia, quien siempre me da ánimos para seguir adelante en cada uno de los pasos en que me enfrento.

A la profesora Desireé Vázquez, quien desde que inicie con este trabajo de grado me ayudo, y siempre con su amabilidad supo resolver las dudas que se me presentaban a lo largo de su desarrollo.

A la Universidad Católica Andrés Bello, quienes me dieron la oportunidad de pertenecer a esta casa de estudios y por contribuir con mi desarrollo profesional.

Al personal del Centro Médico Docente La Trinidad, quienes siempre se mantuvieron interesados y dispuestos a ayudarme en el desarrollo de este trabajo de grado.

Al resto de los profesionales de las consultas médicas privadas, quienes me permitieron aplicar el instrumento a sus pacientes.

¡Muchas Gracias a Todos!



UNIVERSIDAD CATOLICA ANDRES BELLO
VICERRECTORADO ACADEMICO
ESTUDIOS DE POSTGRADO
ÁREA DE INGENIERIA
POSTGRADO EN SISTEMAS DE LA CALIDAD

**SISTEMA DE GESTIÓN DE CITAS PARA CONSULTAS MÉDICAS EN
CLÍNICAS PRIVADAS EN VENEZUELA**

Autor: Anabel Camacho.

Tutora: Desireé Vázquez

Fecha: Marzo de 2016.

RESUMEN

La calidad es aquel atributo evaluado por los consumidores cuando adquieren un bien o un servicio, y este satisface las necesidades de los usuarios. En el caso de los servicios es complejo realizar la evaluación en comparación de los bienes tangibles, ya que es multifactorial. En el caso particular de los servicios asistenciales en salud, varios autores han descrito las dimensiones en que se evalúa este tipo de servicio. Se han realizado diferentes evaluaciones en varios países, sin embargo en Venezuela es muy poco lo que se ha investigado en este campo; adicionalmente en la actualidad se ha incrementado la cantidad de pacientes que acuden a la consulta privada para la mejora de su condición de salud, la consecuencia de esto es que se han colapsado con gran cantidad de pacientes las instituciones privadas ocasionando quejas por parte de los usuarios. En las instituciones de salud privadas de Venezuela, donde se ofrecen consultas médicas, existen dos formas para que el paciente solicite información, estas son: directamente a través del médico o de su secretaria, y existe otra modalidad donde el paciente adquiere la información a través de una central de citas. El objetivo de este trabajo de grado es la determinación de cual modelo es el más conveniente para las instituciones de salud privadas de Venezuela, según la satisfacción de los pacientes que acuden a estos y dependiendo de este, realizar una propuesta de un sistema de gestión de citas; se realizará un cuestionario a los pacientes que acuden a las principales instituciones de salud privada del área metropolitana, donde se medirán las siguientes dimensiones: personal, conveniencia del servicio y servicios básicos. El tipo de investigación es de campo y el diseño de la investigación es de campo no experimental transeccional.

Palabras clave: satisfacción de los pacientes, servicios asistenciales en salud, calidad de servicio, consultas médicas.

Línea de investigación: satisfacción del cliente

Índice General

Aceptación del tutor.....	i
Dedicatoria.....	ii
Resumen.....	iv
Introducción	1
Capítulo I. El Problema	
Planteamiento del Problema.....	4
Objetivos de la Investigación	
Objetivo General.....	6
Objetivos Específicos.....	6
Justificación e Importancia.....	6
Capítulo II Marco Teórico	
Antecedentes.....	10
Bases teóricas.....	15
Cronología de los servicios asistenciales en salud.....	15
Calidad.....	21
Calidad del servicio.....	21
Servicios de salud.....	21
Calidad del servicio en salud.....	22
Dimensiones de la calidad en Servicio.....	24
Dimensiones de la calidad en Servicio en Salud.....	24
Operacionalización y medición de la calidad del servicio en salud...	25
Salud en Venezuela.....	28
Salud privada en Venezuela.....	34
Fundamentos organizacionales.....	35
Modelos de la consulta médica privada en Venezuela.....	40
Glosario de Términos.....	43

Capítulo III Marco Metodológico.

Tipo de la Investigación.....	44
Nivel de la Investigación.....	45
Variables y su Operacionalización.....	46
Población y Muestra.....	52
Técnica e Instrumento de Recolección de datos.....	52
Análisis e Interpretación de los datos.....	54
Consideraciones Éticas y Legales.....	55

Capítulo IV Recursos Administrativos.

Recursos.....	60
Recursos Humanos.....	60
Recursos Materiales.....	60
Recursos Institucionales.....	60
Presupuesto.....	60

Capítulo V Presentación y Análisis de los Resultados.....

61

Capítulo VI La Propuesta

Título.....	173
Justificación.....	173
Objetivo de la Propuesta.....	173
Alcance.....	173
Sistema de Gestión de Citas.....	173
Características del Sistema de Gestión de Citas Modelo Asistencial o Centralizado.....	174
Dimensión Personal.....	176
Dimensión Conveniencia del Servicio.....	177
Dimensión Servicio Básico.....	178
Conclusiones.....	180
Recomendaciones.....	183
Referencias bibliográficas.....	184
Anexos.....	187

Índice de Tablas y Figuras

Figura 1. Sistema de Salud en Venezuela.....	29
Figura 2. Modelo Descentralizado de las consultas médicas Privadas.....	41
Figura 3. Modelo asistencial de las consultas médicas privadas.....	42
Tabla I. Operacionalización de las variables.....	47
Tabla II. Cronograma de actividades.....	57
Tabla III. Selección de los pacientes en el Instituto de Clínicas y Urología Tamanaco.....	62
Tabla IV. Selección de los pacientes en el Hospital de Clínicas Caracas..	62
Tabla V. Selección de los pacientes en la Policlínica Méndez Gimón....	63
Tabla VI. Selección de los pacientes en el Centro Médico Docente la Trinidad.....	63
Tabla VII. Resultado de la interrogante: ¿Cuál fue la Confianza transmitida por el personal Médico de la institución?, en el Hospital de Clínicas Caracas.....	67
Tabla VIII. Resultado de la interrogante: ¿Cómo fue el ambiente de respeto generado por el Personal Administrativo hacia todos los usuarios?, en el Hospital de Clínicas Caracas.....	68
Tabla IX. Resultado de la interrogante: ¿Cómo fue el ambiente de respeto generado por el Personal de enfermería hacia todos los usuarios?, en el Hospital de Clínicas Caracas.....	69
Tabla X. Resultado de la interrogante: ¿Cómo fue el ambiente de respeto generado por el Personal Médico hacia todos los usuarios?, en el Hospital de Clínicas Caracas.....	70
Tabla XI. Resultado de la interrogante: ¿El personal Administrativo fue suficiente para atender sus necesidades?, en el Hospital de Clínicas Caracas.....	71

Tabla XII. Resultado de la interrogante: ¿El personal de Enfermería fue suficiente para atender sus necesidades?, en el Hospital de Clínicas Caracas.....	73
Tabla XIII. Resultado de la interrogante: ¿El personal Médico fue suficiente para atender sus necesidades?, en el Hospital de Clínicas Caracas.....	74
Tabla XIV. Resultado del promedio de la Dimensión Personal en el Hospital de Clínicas Caracas.....	75
Tabla XV. Resultado de la interrogante: ¿Logro solicitar la cita con el médico de su preferencia sin inconvenientes?, en el Hospital de Clínicas Caracas.....	76
Tabla XVI. Resultado de la interrogante: ¿Cómo fue la cobertura de los servicios que usted requirió para su situación de salud?, en el Hospital de Clínicas Caracas.....	78
Tabla XVII. Resultado de la interrogante: ¿Las instalaciones físicas son agradables y cómodas?, en el Hospital de Clínicas Caracas.....	79
Tabla XVIII. Resultado de la interrogante: ¿Le resultó fácil llegar al lugar donde se presta el servicio?, en el Hospital de Clínicas Caracas.....	80
Tabla XIX. Resultado del promedio de la Dimensión Conveniencia del servicio en el Hospital de Clínicas Caracas.....	81
Tabla XX. Resultado de la interrogante: ¿Cómo fue el seguimiento y dedicación de su estado de salud por parte del médico?, en el Hospital de Clínicas Caracas.....	82
Tabla XXI. Resultado de la interrogante: ¿El diagnóstico del médico fue el acertado?, en el Hospital de Clínicas Caracas.....	83
Tabla XXII. Resultado de la interrogante: ¿Los Canales de comunicación e información son suficientes por parte del personal Médico para la prestación del servicio?, en el Hospital de Clínicas Caracas.....	84

Tabla XXIII. Resultado de la interrogante: ¿Considera usted que el tratamiento fue el adecuado para su estado de Salud?, en el Hospital de Clínicas Caracas.....	85
Tabla XXIV. Resultado de la interrogante: ¿Cuál fue la Confianza transmitida por el personal Médico de la institución?, en el Centro Médico Docente la Trinidad.....	86
Tabla XXV. Resultado de la interrogante: ¿Cómo fue el ambiente de respeto generado por el Personal Administrativo hacia todos los usuarios?, en el Centro Médico Docente la Trinidad.....	87
Tabla XXVI. Resultado de la interrogante: ¿Cómo fue el ambiente de respeto generado por el Personal de Enfermería hacia todos los usuarios?, en el Centro Médico Docente la Trinidad.....	88
Tabla XXVII. Resultado de la interrogante: ¿Cómo fue el ambiente de respeto generado por el Personal Médico hacia todos los usuarios?, en el Centro Médico Docente la Trinidad.....	89
Tabla XXVIII. Resultado de la interrogante: ¿El personal Administrativo fue suficiente para atender sus necesidades?, en el Centro Médico Docente la Trinidad.....	90
Tabla XXIX. Resultado de la interrogante: ¿El personal de Enfermería fue suficiente para atender sus necesidades?, en el Centro Médico Docente la Trinidad.....	92
Tabla XXX. Resultado de la interrogante: ¿El personal Médico fue suficiente para atender sus necesidades?, en el Centro Médico Docente la Trinidad.....	93
Tabla XXXI. Resultado del promedio de la Dimensión Personal en el Centro Médico Docente la Trinidad.....	94
Tabla XXXII. Resultado de la interrogante: ¿Logro solicitar la cita con el médico de su preferencia sin inconvenientes?, en el Centro Médico Docente la Trinidad.....	95

Tabla XXXIII. Resultado de la interrogante: ¿Cómo fue la cobertura de los servicios que usted requirió para su situación de salud?, en el Centro Médico Docente la Trinidad.....	96
Tabla XXXIV. Resultado de la interrogante: ¿Las instalaciones físicas son agradables y cómodas?, en el Centro Médico Docente la Trinidad.....	97
Tabla XXXV. Resultado de la interrogante: ¿Le resultó fácil llegar al lugar donde se presta el servicio?, en el Centro Médico Docente la Trinidad.....	98
Tabla XXXVI. Resultado del promedio de la Dimensión Conveniencia del servicio en el Centro Médico Docente la Trinidad.....	99
Tabla XXXVII. Resultado de la interrogante: ¿Cómo fue el seguimiento y dedicación de su estado de salud por parte del médico?, en el Centro Médico Docente la Trinidad.....	101
Tabla XXXVIII. Resultado de la interrogante: ¿El diagnóstico del médico fue el acertado?, en el Centro Médico Docente la Trinidad.....	102
Tabla XXXIX. Resultado de la interrogante: ¿Los Canales de comunicación e información son suficientes por parte del personal Médico para la prestación del servicio?, en el Centro Médico Docente la Trinidad.....	103
Tabla XL. Resultado de la interrogante: ¿Considera usted que el tratamiento fue el adecuado para su estado de Salud?, en el Centro Médico Docente la Trinidad.....	104
Tabla XLI. Resultado de la interrogante: ¿Cuál fue la Confianza transmitida por el personal Médico de la institución?, en el Instituto de Clínicas y Urología Tamanaco.....	106
Tabla XLII. Resultado de la interrogante: ¿Cómo fue el ambiente de respeto generado por el Personal Administrativo hacia todos los usuarios?, en el Instituto de Clínicas y Urología Tamanaco.....	107
Tabla XLIII. Resultado de la interrogante: ¿Cómo fue el ambiente de respeto generado por el Personal de Enfermería hacia todos los usuarios?, en el Instituto de Clínicas y Urología Tamanaco.....	108

Tabla XLIV. Resultado de la interrogante: ¿Cómo fue el ambiente de respeto generado por el Personal Médico hacia todos los usuarios?, en el Instituto de Clínicas y Urología Tamanaco.....	109
Tabla XLV. Resultado de la interrogante: ¿El personal Administrativo fue suficiente para atender sus necesidades?, en el Instituto de Clínicas y Urología Tamanaco.....	110
Tabla XLVI. Resultado de la interrogante: ¿El personal de Enfermería fue suficiente para atender sus necesidades?, en el Instituto de Clínicas y Urología Tamanaco.....	111
Tabla XLVII. Resultado de la interrogante: ¿El personal Médico fue suficiente para atender sus necesidades?, en el Instituto de Clínicas y Urología Tamanaco.....	112
Tabla XLVIII. Resultado del promedio de la Dimensión Personal en el Instituto de Clínicas y Urología Tamanaco.....	114
Tabla XLIX. Resultado de la interrogante: ¿Logro solicitar la cita con el médico de su preferencia sin inconvenientes?, en el Instituto de Clínicas y Urología Tamanaco.....	115
Tabla L. Resultado de la interrogante: ¿Cómo fue la cobertura de los servicios que usted requirió para su situación de salud?, en el Instituto de Clínicas y Urología Tamanaco.....	116
Tabla LI. Resultado de la interrogante: ¿Las instalaciones físicas son agradables y cómodas?, en el Instituto de Clínicas y Urología Tamanaco...	117
Tabla LII. Resultado de la interrogante: ¿Le resultó fácil llegar al lugar donde se presta el servicio?, en el Instituto de Clínicas y Urología Tamanaco.....	118
Tabla LIII. Resultado del promedio de la Dimensión Conveniencia del Servicio en el Instituto de Clínicas y Urología Tamanaco.....	119
Tabla LIV. Resultado de la interrogante: ¿Cómo fue el seguimiento y dedicación de su estado de salud por parte del médico?, en el Instituto de Clínicas y Urología Tamanaco.....	121

Tabla LV. Resultado de la interrogante: ¿El diagnóstico del médico fue el acertado?, en el Instituto de Clínicas y Urología Tamanaco.....	122
Tabla LVI. Resultado de la interrogante: ¿Los Canales de comunicación e información son suficientes por parte del personal Médico para la prestación del servicio?, en el Instituto de Clínicas y Urología Tamanaco.....	123
Tabla LVII. Resultado de la interrogante: ¿Considera usted que el tratamiento fue el adecuado para su estado de Salud?, en el Instituto de Clínicas y Urología Tamanaco.....	124
Tabla LVIII. Resultado de la interrogante: ¿Cuál fue la Confianza transmitida por el personal Médico de la institución?, en la Policlínica Méndez Gimón.	125
Tabla LIX. Resultado de la interrogante: ¿Cómo fue el ambiente de respeto generado por el Personal Administrativo hacia todos los usuarios?, en la Policlínica Méndez Gimón.....	127
Tabla LX. Resultado de la interrogante: ¿Cómo fue el ambiente de respeto generado por el Personal de Enfermería hacia todos los usuarios?, en la Policlínica Méndez Gimón.....	128
Tabla LXI. Resultado de la interrogante: ¿Cómo fue el ambiente de respeto generado por el Personal Médico hacia todos los usuarios?, en la Policlínica Méndez Gimón.....	129
Tabla LXII. Resultado de la interrogante: ¿El personal Administrativo fue suficiente para atender sus necesidades?, en la Policlínica Méndez Gimón.	130
Tabla LXIII. Resultado de la interrogante: ¿El personal de Enfermería fue suficiente para atender sus necesidades?, en la Policlínica Méndez Gimón.	131
Tabla LXIV. Resultado de la interrogante: ¿El personal Médico fue suficiente para atender sus necesidades?, en la Policlínica Méndez Gimón	132
Tabla LXV. Resultado del promedio de la Dimensión Personal en la Policlínica Méndez Gimón.....	133
Tabla LXVI. Resultado de la interrogante: ¿Logro solicitar la cita con el médico de su preferencia sin inconvenientes?, en la Policlínica Méndez Gimón.....	135

Tabla LXVII. Resultado de la interrogante: ¿Cómo fue la cobertura de los servicios que usted requirió para su situación de salud?, en la Policlínica Méndez Gimón.....	136
Tabla LXVIII. Resultado de la interrogante: ¿Las instalaciones físicas son agradables y cómodas?, en la Policlínica Méndez Gimón.....	137
Tabla LXIX. Resultado de la interrogante: ¿Le resultó fácil llegar al lugar donde se presta el servicio?, en la Policlínica Méndez Gimón.....	138
Tabla LXX. Resultado del promedio de la Dimensión Conveniencia del Servicio en la Policlínica Méndez Gimón.....	139
Tabla LXXI. Resultado de la interrogante: ¿Cómo fue el seguimiento y dedicación de su estado de salud por parte del médico?, en la Policlínica Méndez Gimón.....	140
Tabla LXXII. Resultado de la interrogante: ¿El diagnóstico del médico fue el acertado?, en la Policlínica Méndez Gimón.....	141
Tabla LXXIII. Resultado de la interrogante: ¿Los Canales de comunicación e información son suficientes por parte del personal Médico para la prestación del servicio?, en la Policlínica Méndez Gimón.....	142
Tabla LXXIV. Resultado de la interrogante: ¿Considera usted que el tratamiento fue el adecuado para su estado de Salud?, en la Policlínica Méndez Gimón.....	144
Tabla LXXV. Comparación entre las instituciones estudiadas, Resultado de la interrogante: ¿Cuál fue la Confianza transmitida por el personal Médico de la Institución?.....	146
Tabla LXXVI. Comparación entre las instituciones estudiadas, Resultado de la interrogante: ¿Cómo fue el ambiente de respeto generado por el Personal Administrativo hacia todos los usuarios?.....	148
Tabla LXXVII. Comparación entre las instituciones estudiadas, Resultado de la interrogante: ¿Cómo fue el ambiente de respeto generado por el Personal de Enfermería hacia todos los usuarios?.....	149

Tabla LXXVIII. Comparación entre las instituciones estudiadas, Resultado de la interrogante: ¿Cómo fue el ambiente de respeto generado por el Personal Médico hacia todos los usuarios?.....	151
Tabla LXXIX. Comparación entre las instituciones estudiadas, Resultado de la interrogante: ¿El personal Administrativo fue suficiente para atender sus necesidades?.....	153
Tabla LXXX. Comparación entre las instituciones estudiadas, Resultado de la interrogante: ¿El personal de Enfermería fue suficiente para atender sus necesidades?.....	154
Tabla LXXXI. Comparación entre las instituciones estudiadas, Resultado de la interrogante: ¿El personal Médico fue suficiente para atender sus necesidades?.....	156
Tabla LXXXII. Comparación entre las instituciones estudiadas, Dimensión Personal.....	157
Tabla LXXXIII. Comparación entre las instituciones estudiadas, Resultado de la interrogante: ¿Logro solicitar la cita con el médico de su preferencia sin inconvenientes?.....	159
Tabla LXXXIV. Comparación entre las instituciones estudiadas, Resultado de la interrogante: ¿Cómo fue la cobertura de los servicios que usted requirió para su situación de salud?.....	161
Tabla LXXXV. Comparación entre las instituciones estudiadas, Resultado de la interrogante: ¿Las instalaciones físicas son agradables y cómodas?.....	162
Tabla LXXXVI. Comparación entre las instituciones estudiadas, Resultado de la interrogante: ¿Le resultó fácil llegar al lugar donde se presta el servicio?	164
Tabla LXXXVII. Comparación entre las instituciones estudiadas, Dimensión Conveniencia del Servicio.....	166
Tabla LXXXVIII. Comparación entre las instituciones estudiadas, Resultado de la interrogante: ¿Cómo fue el seguimiento y dedicación de su estado de salud por parte del médico?.....	167

Tabla LXXXIX. Comparación entre las instituciones estudiadas, Resultado de la interrogante: ¿El diagnóstico del médico fue el acertado?.....	169
Tabla XC. Comparación entre las instituciones estudiadas, Resultado de la interrogante: ¿Los canales de comunicación e información son suficientes por parte del personal médico para la prestación del servicio?.....	170
Tabla XCI. Comparación entre las instituciones estudiadas, Resultado de la interrogante: ¿Considera usted que el tratamiento fue el adecuado para su estado de Salud?.....	172
Figura 3. Flujograma del Sistema de gestión de citas, modelo centralizado.	175

Índice de Gráficos

Grafico I. Resultado de la interrogante: ¿Cuál fue la Confianza transmitida por el personal Médico de la institución?, en el Hospital de Clínicas Caracas.....	67
Grafico II. Resultado de la interrogante: ¿Cómo fue el ambiente de respeto generado por el Personal Administrativo hacia todos los usuarios?, en el Hospital de Clínicas Caracas.....	68
Grafico III. Resultado de la interrogante: ¿Cómo fue el ambiente de respeto generado por el Personal de enfermería hacia todos los usuarios?, en el Hospital de Clínicas Caracas.....	69
Grafico IV. Resultado de la interrogante: ¿Cómo fue el ambiente de respeto generado por el Personal Médico hacia todos los usuarios?, en el Hospital de Clínicas Caracas.....	70
Grafico V. Resultado de la interrogante: ¿El personal Administrativo fue suficiente para atender sus necesidades?, en el Hospital de Clínicas Caracas.....	72
Grafico VI. Resultado de la interrogante: ¿El personal de Enfermería fue suficiente para atender sus necesidades?, en el Hospital de Clínicas Caracas.....	73
Grafico VII. Resultado de la interrogante: ¿El personal Médico fue suficiente para atender sus necesidades?, en el Hospital de Clínicas Caracas.....	74
Grafico VIII. Resultado del promedio de la Dimensión Personal en el Hospital de Clínicas Caracas.....	75
Grafico IX. Resultado de la interrogante: ¿Logro solicitar la cita con el médico de su preferencia sin inconvenientes?, en el Hospital de Clínicas Caracas.....	77

Grafico X. Resultado de la interrogante: ¿Cómo fue la cobertura de los servicios que usted requirió para su situación de salud?, en el Hospital de Clínicas Caracas.....	78
Grafico XI. Resultado de la interrogante: ¿Las instalaciones físicas son agradables y cómodas?, en el Hospital de Clínicas Caracas.....	79
Grafico XII. Resultado de la interrogante: ¿Le resultó fácil llegar al lugar donde se presta el servicio?, en el Hospital de Clínicas Caracas.....	80
Grafico XIII. Resultado del promedio de la Dimensión Conveniencia del servicio en el Hospital de Clínicas Caracas.....	81
Grafico XIV. Resultado de la interrogante: ¿Cómo fue el seguimiento y dedicación de su estado de salud por parte del médico?, en el Hospital de Clínicas Caracas.....	82
Grafico XV. Resultado de la interrogante: ¿El diagnóstico del médico fue el acertado?, en el Hospital de Clínicas Caracas.....	83
Grafico XVI. Resultado de la interrogante: ¿Los Canales de comunicación e información son suficientes por parte del personal Médico para la prestación del servicio?, en el Hospital de Clínicas Caracas.....	84
Grafico XVII. Resultado de la interrogante: ¿Considera usted que el tratamiento fue el adecuado para su estado de Salud?, en el Hospital de Clínicas Caracas.....	85
Grafico XVIII. Resultado de la interrogante: ¿Cuál fue la Confianza transmitida por el personal Médico de la institución?, en el Centro Médico Docente la Trinidad.....	86
Grafico XIX. Resultado de la interrogante: ¿Cómo fue el ambiente de respeto generado por el Personal Administrativo hacia todos los usuarios?, en el Centro Médico Docente la Trinidad.....	88
Grafico XX. Resultado de la interrogante: ¿Cómo fue el ambiente de respeto generado por el Personal de Enfermería hacia todos los usuarios?, en el Centro Médico Docente la Trinidad.....	89

Grafico XXI. Resultado de la interrogante: ¿Cómo fue el ambiente de respeto generado por el Personal Médico hacia todos los usuarios?, en el Centro Médico Docente la Trinidad.....	90
Grafico XXII. Resultado de la interrogante: ¿Cómo fue el ambiente de respeto generado por el Personal Médico hacia todos los usuarios?, en el Centro Médico Docente la Trinidad.....	91
Grafico XXIII. Resultado de la interrogante: ¿Cómo fue el ambiente de respeto generado por el Personal Médico hacia todos los usuarios?, en el Centro Médico Docente la Trinidad.....	92
Grafico XXIV. Resultado de la interrogante: ¿Cómo fue el ambiente de respeto generado por el Personal Médico hacia todos los usuarios?, en el Centro Médico Docente la Trinidad.....	93
Grafico XXV. Resultado del promedio de la Dimensión Personal en el Centro Médico Docente la Trinidad.....	94
Grafico XXVI. Resultado de la interrogante: ¿Cómo fue el ambiente de respeto generado por el Personal Médico hacia todos los usuarios?, en el Centro Médico Docente la Trinidad.....	95
Grafico XXVII. Resultado de la interrogante: ¿Cómo fue la cobertura de los servicios que usted requirió para su situación de salud?, en el Centro Médico Docente la Trinidad.....	96
Grafico XXVIII. Resultado de la interrogante: ¿Las instalaciones físicas son agradables y cómodas?, en el Centro Médico Docente la Trinidad.....	97
Grafico XXIX. Resultado de la interrogante: ¿Le resultó fácil llegar al lugar donde se presta el servicio?, en el Centro Médico Docente la Trinidad.....	98
Grafico XXX. Resultado del promedio de la Dimensión Conveniencia del servicio en el Centro Médico Docente la Trinidad.....	100
Grafico XXXI. Resultado de la interrogante: ¿Cómo fue el seguimiento y dedicación de su estado de salud por parte del médico?, en el Centro Médico Docente la Trinidad.....	101

Grafico XXXII. Resultado de la interrogante: ¿El diagnóstico del médico fue el acertado?, en el Centro Médico Docente la Trinidad.....	102
Grafico XXXIII. Resultado de la interrogante: ¿Los Canales de comunicación e información son suficientes por parte del personal Médico para la prestación del servicio?, en el Centro Médico Docente la Trinidad.	103
Grafico XXXIV. Resultado de la interrogante: ¿Considera usted que el tratamiento fue el adecuado para su estado de Salud?, en el Centro Médico Docente la Trinidad.....	105
Grafico XXXV. Resultado de la interrogante: ¿Cuál fue la Confianza transmitida por el personal Médico de la institución?, en el Instituto de Clínicas y Urología Tamanaco.....	106
Grafico XXXVI. Resultado de la interrogante: ¿Cómo fue el ambiente de respeto generado por el Personal Administrativo hacia todos los usuarios?, en el Instituto de Clínicas y Urología Tamanaco.....	107
Grafico XXXVII. Resultado de la interrogante: ¿Cómo fue el ambiente de respeto generado por el Personal de Enfermería hacia todos los usuarios?, en el Instituto de Clínicas y Urología Tamanaco.....	108
Grafico XXXVIII. Resultado de la interrogante: ¿Cómo fue el ambiente de respeto generado por el Personal Médico hacia todos los usuarios?, en el Instituto de Clínicas y Urología Tamanaco.....	109
Grafico XXXIX. Resultado de la interrogante: ¿El personal Administrativo fue suficiente para atender sus necesidades?, en el Instituto de Clínicas y Urología Tamanaco.....	110
Grafico XL. Resultado de la interrogante: ¿El personal de Enfermería fue suficiente para atender sus necesidades?, en el Instituto de Clínicas y Urología Tamanaco.....	112
Grafico XLI. Resultado de la interrogante: ¿El personal Médico fue suficiente para atender sus necesidades?, en el Instituto de Clínicas y Urología Tamanaco.....	113

Grafico XLII. Resultado del promedio de la Dimensión Personal en el Instituto de Clínicas y Urología Tamanaco.....	114
Grafico XLIII. Resultado de la interrogante: ¿Logro solicitar la cita con el médico de su preferencia sin inconvenientes?, en el Instituto de Clínicas y Urología Tamanaco.....	115
Grafico XLIV. Resultado de la interrogante: ¿Cómo fue la cobertura de los servicios que usted requirió para su situación de salud?, en el Instituto de Clínicas y Urología Tamanaco.....	116
Grafico XLV. Resultado de la interrogante: ¿Las instalaciones físicas son agradables y cómodas?, en el Instituto de Clínicas y Urología Tamanaco.	117
Grafico XLVI. Resultado de la interrogante: ¿Le resultó fácil llegar al lugar donde se presta el servicio?, en el Instituto de Clínicas y Urología Tamanaco.....	118
Grafico XLVII. Resultado del promedio de la Dimensión Conveniencia del Servicio en el Instituto de Clínicas y Urología Tamanaco.....	120
Grafico XLVIII. Resultado de la interrogante: ¿Cómo fue el seguimiento y dedicación de su estado de salud por parte del médico?, en el Instituto de Clínicas y Urología Tamanaco.....	121
Grafico XLIX. Resultado de la interrogante: ¿El diagnóstico del médico fue el acertado?, en el Instituto de Clínicas y Urología Tamanaco.....	122
Grafico L. Resultado de la interrogante: ¿Los Canales de comunicación e información son suficientes por parte del personal Médico para la prestación del servicio?, en el Instituto de Clínicas y Urología Tamanaco.	123
Grafico LI. Resultado de la interrogante: ¿Considera usted que el tratamiento fue el adecuado para su estado de Salud?, en el Instituto de Clínicas y Urología Tamanaco.....	124
Grafico LII. Resultado de la interrogante: ¿Cuál fue la Confianza transmitida por el personal Médico de la institución?, en la Policlínica Méndez Gimón.....	126

Grafico LIII. Resultado de la interrogante: ¿Cómo fue el ambiente de respeto generado por el Personal Administrativo hacia todos los usuarios?, en la Policlínica Méndez Gimón.....	127
Grafico LIV. Resultado de la interrogante: ¿Cómo fue el ambiente de respeto generado por el Personal de Enfermería hacia todos los usuarios?, en la Policlínica Méndez Gimón.....	128
Grafico LV. Resultado de la interrogante: ¿Cómo fue el ambiente de respeto generado por el Personal Médico hacia todos los usuarios?, en la Policlínica Méndez Gimón.....	129
Grafico LVI. Resultado de la interrogante: ¿El personal Administrativo fue suficiente para atender sus necesidades?, en la Policlínica Méndez Gimón.....	130
Grafico LVII. Resultado de la interrogante: ¿El personal de Enfermería fue suficiente para atender sus necesidades?, en la Policlínica Méndez Gimón.....	131
Grafico LVIII. Resultado de la interrogante: ¿El personal Médico fue suficiente para atender sus necesidades?, en la Policlínica Méndez Gimón.	132
Grafico LIX. Resultado del promedio de la Dimensión Personal en la Policlínica Méndez Gimón.....	134
Grafico LX. Resultado de la interrogante: ¿Logro solicitar la cita con el médico de su preferencia sin inconvenientes?, en la Policlínica Méndez Gimón.....	135
Grafico LXI. Resultado de la interrogante: ¿Cómo fue la cobertura de los servicios que usted requirió para su situación de salud?, en la Policlínica Méndez Gimón.....	136
Grafico LXII. Resultado de la interrogante: ¿Las instalaciones físicas son agradables y cómodas?, en la Policlínica Méndez Gimón.....	137
Grafico LXIII. Resultado de la interrogante: ¿Le resultó fácil llegar al lugar donde se presta el servicio?, en la Policlínica Méndez Gimón.....	138

Grafico LXIV. Resultado del promedio de la Dimensión Conveniencia del Servicio en la Policlínica Méndez Gimón.....	139
Grafico LXV. Resultado de la interrogante: ¿Cómo fue el seguimiento y dedicación de su estado de salud por parte del médico?, en la Policlínica Méndez Gimón.....	141
Grafico LXVI. Resultado de la interrogante: ¿El diagnóstico del médico fue el acertado?, en la Policlínica Méndez Gimón.....	142
Grafico LXVII. Resultado de la interrogante: ¿Los Canales de comunicación e información son suficientes por parte del personal Médico para la prestación del servicio?, en la Policlínica Méndez Gimón.....	143
Grafico LXVIII. Resultado de la interrogante: ¿Considera usted que el tratamiento fue el adecuado para su estado de Salud?, en la Policlínica Méndez Gimón.....	144
Grafico LXIX. Comparación entre las instituciones estudiadas, Resultado de la interrogante: ¿Cuál fue la Confianza transmitida por el personal Médico de la Institución?.....	146
Grafico LXX. Comparación entre las instituciones estudiadas, Resultado de la interrogante: ¿Cómo fue el ambiente de respeto generado por el Personal Administrativo hacia todos los usuarios?.....	148
Grafico LXXI. Comparación entre las instituciones estudiadas, Resultado de la interrogante: ¿Cómo fue el ambiente de respeto generado por el Personal de Enfermería hacia todos los usuarios?.....	150
Grafico LXXII. Comparación entre las instituciones estudiadas, Resultado de la interrogante: ¿Cómo fue el ambiente de respeto generado por el Personal Médico hacia todos los usuarios?.....	151
Grafico LXXIII. Comparación entre las instituciones estudiadas, Resultado de la interrogante: ¿El personal Administrativo fue suficiente para atender sus necesidades?.....	153

Grafico LXXIV. Comparación entre las instituciones estudiadas, Resultado de la interrogante: ¿El personal de Enfermería fue suficiente para atender sus necesidades?.....	155
Grafico LXXV. Comparación entre las instituciones estudiadas, Resultado de la interrogante: ¿El personal Médico fue suficiente para atender sus necesidades?.....	156
Grafico LXXVI. Comparación entre las instituciones estudiadas, Dimensión Personal.....	158
Grafico LXXVII. Comparación entre las instituciones estudiadas, Resultado de la interrogante: ¿Logro solicitar la cita con el médico de su preferencia sin inconvenientes?.....	159
Grafico LXXVIII. Comparación entre las instituciones estudiadas, Resultado de la interrogante: ¿Cómo fue la cobertura de los servicios que usted requirió para su situación de salud?.....	161
Grafico LXXIX. Comparación entre las instituciones estudiadas, Resultado de la interrogante: ¿Las instalaciones físicas son agradables y cómodas?	163
Grafico LXXX. Comparación entre las instituciones estudiadas, Resultado de la interrogante: ¿Le resultó fácil llegar al lugar donde se presta el servicio?.....	165
Grafico LXXXI. Comparación entre las instituciones estudiadas, Dimensión Conveniencia del Servicio.....	166
Grafico LXXXII. Comparación entre las instituciones estudiadas, Resultado de la interrogante: ¿Cómo fue el seguimiento y dedicación de su estado de salud por parte del médico?.....	168
Grafico LXXXIII. Comparación entre las instituciones estudiadas, Resultado de la interrogante: ¿Los canales de comunicación e información son suficientes por parte del personal médico para la prestación del servicio?.....	171

Introducción

La calidad de los bienes y servicios busca satisfacer las necesidades de los clientes. Cuando se trata de la evaluación de la calidad de los bienes es posible observar las especificaciones, las funciones y cualidades físicas del producto adquirido, con estas características el consumidor puede concluir si este fue de calidad o no según sus necesidades; en el caso de los servicios, es complejo medir y evaluar la calidad, ya que se trata de situaciones intangibles donde en muchos casos están involucradas las personas y el estado de satisfacción del cliente es multifactorial ante el servicio al que acudió.

En los servicios en salud, el paciente acude para resolver un problema que involucra una condición física; visita la institución de salud con incertidumbre, confusión y temor a lo que le toca enfrentarse para restablecer su problema de salud, además de otras emociones y sentimientos. Ante esto necesita que el servicio prestado sea adecuado a sus exigencias.

La Calidad de servicio es la evaluación que realiza un consumidor acerca de la excelencia o fracaso de un servicio que adquirió. La calidad en servicios en salud, se encuentra considerada en dos dimensiones: la técnica que es ofrecer al paciente el adecuado diagnóstico y tratamiento que otorgue la solución del problema de salud al paciente según su condición; y la relación interpersonal que es: ofrecer una relación apropiada y respetuosa por el personal de salud que lo trate, en este caso el paciente es quien evalúa la calidad de este servicio y según la satisfacción de sus necesidades dirá que es de buena o mala calidad el servicio ofrecido por una institución de salud.

La calidad en la asistencia sanitaria ha sido considerada desde el momento en que se originó la medicina, se ha observado evidencias en papiros egipcios, en el código de *Hammurabi* y en la ley de Hipócrates; posteriormente, a principio del siglo XX, se elabora en Estados Unidos el “Informe Flexner”, el cual hace énfasis sobre la mala calidad observada en los servicios médicos de este país. Con este informe Estados Unidos tomo medidas para mejorar la situación sobre la calidad en los servicios médicos y se crearon instituciones con este objetivo, dentro de las cuales se destaca: el Colegio Americano de Cirujanos y la Joint Commission on Accreditation of Health Care Organizations (JCAHO). Actualmente la JCAHO,

evalúa a 9.000 organismos para el cuidado de la salud, a través de un proceso voluntario de acreditación; la intención de mejorar la calidad en servicios de salud se ha extendido a otros países; en Canadá y Australia tienen un programa similar, existe un programa de evaluación en los servicios de salud en Europa, en Asia también cuentan con su programa de acreditación; en el caso de América Latina y el Caribe, se destaca México y la República de Argentina.

En el caso particular de Venezuela, no se dispone de una norma nacional que acredite a las instituciones de salud.

Actualmente en Venezuela se ha incrementado el número de pacientes que acuden a la consulta privada, ya que muchas de las instituciones del estado les proveen de Seguros HCM (Seguro de Hospitalización, Cirugía y Maternidad) para acudir a estos centros de salud.

En el área metropolitana, las consultas de salud privadas, se organizan mediante un sistema asistencial y un sistema descentralizado ó independiente, esto significa que en el sistema asistencial el paciente acude a una central de citas donde le ofrecen la información de las diferentes consultas, y en el sistema descentralizado el paciente acude directamente a la secretaria del médico quien le ofrecerá la información. En el presente trabajo de grado se evaluará el Nivel de Satisfacción de los pacientes que acuden a las consultas médicas privadas en el área metropolitana, comparando la organización en que las diferentes instituciones ofrecen información al paciente, ya sea la asistencial o la descentralizada; dependiendo de este resultado se diseñará un sistema de gestión de citas que garantice la satisfacción de los pacientes. Se realizará un cuestionario a los pacientes, tomando en cuenta las siguientes dimensiones:

Dimensión 1: Personal: indaga sobre los aspectos relacionados con la intervención del personal del servicio de salud necesarios para responder a las demandas de los usuarios.

Dimensión 2: Conveniencia del servicio: examina la medida en que el usuario puede acceder a la totalidad de los servicios que requiere.

Dimensión 3: Servicio Básico: es el servicio que presta la organización de servicios en salud.

Este trabajo de grado está estructurado en cuatro (6) capítulos, los cuales se mencionan a continuación:

Capítulo I: **el Problema**, en este se plantea el problema de investigación, el objetivo general, los objetivos específicos y la justificación e importancia.

Capítulo II: **Marco Teórico**, en este se establecen las bases teóricas pertinentes al problema de investigación.

Capítulo III: **Marco Metodológico**, en este se especifica el tipo de investigación a realizar, las variables y su operacionalización, el tipo de instrumento a utilizar para la recolección de la información y las unidades de análisis.

Capítulo IV: **Recursos Administrativos**, donde se menciona el tipo de recursos a utilizar para ejecutar el presente proyecto.

Capítulo V: **Presentación y Análisis de los Resultados**, en este capítulo se especifican los resultados obtenidos luego de la aplicación del instrumento.

Capítulo VI: **La Propuesta**, en este capítulo es planteada una propuesta para el sistema de gestión de citas en las consultas médicas privadas.

Por último se mencionan las conclusiones y recomendaciones y las Referencias bibliográficas utilizadas en la elaboración de este proyecto.

Capítulo I

EL PROBLEMA

Planteamiento del Problema

La salud es un derecho social sensible y se encuentra enmarcado como parte del derecho a la vida, así lo declara la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (1999) en su 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”.

A pesar de lo descrito en el artículo 83 de la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela, actualmente los hospitales públicos no cuentan con los insumos y con el personal adecuado para atender a los pacientes que acuden a la institución, no pudiendo garantizar el derecho a la salud propuesto por la constitución; simultáneamente existe la misión Barrio Adentro, cuyo programa comenzó a funcionar desde el año 2003.

Tras esta situación, los pacientes con capacidad de pago y con un seguro de Hospitalización, Cirugía y Maternidad (HCM), han migrado para las clínicas privadas a solucionar su problema de salud, también lo han realizado los trabajadores y beneficiarios de empresas gubernamentales como Petróleos de Venezuela (PDVSA), Instituto de Previsión y Asistencia Social para el Personal del Ministerio de Educación (IPASME), entre otras quienes poseen seguro HCM y acuden a la consulta privada; la consecuencia de esto es el aumento de pacientes en la misma.

El número de pacientes que acuden a las instituciones privadas en búsqueda de servicios de salud, ha aumentado en los últimos 10 años, anteriormente las instituciones privadas atendían el 18% de la demanda en salud, actualmente atienden el 38 % de la demanda en sector salud (Benavides 2013, p.38).

En vista del incremento de pacientes en las instituciones privadas, muchas se han visto colapsadas, originando quejas por parte de los pacientes generando insatisfacción. Así se expresa en el artículo: “Emergencia de las clínicas privadas continúan colapsadas”. (2010). “los usuarios no dejan de quejarse en relación a los tiempos de espera que deben pasar en estas salas antes de ser atendidos, algunos aseguran que cada día se parecen más a los hospitales públicos. Hasta 4 horas este es el tiempo que han tenido que esperar algunos pacientes para ser atendidos”

Tras la revisión bibliográfica, no existe en Venezuela suficientes estudios donde se mida el grado de satisfacción de los pacientes que acuden a las consultas privadas. Es necesario comenzar a indagar el grado de satisfacción de los pacientes que acuden a este tipo de consulta, para así observar por parte de la institución, cuáles son sus fallas y cómo es posible mejorarla para ofrecer a los pacientes un servicio que satisfaga sus necesidades.

Actualmente existe, en las principales instituciones de salud privadas del área metropolitana, dos modalidades en las que se ofrece información al paciente, una de ellas es a nivel asistencial y la otra a nivel descentralizado o independiente.

Para el presente trabajo de grado se comparará la modalidad centralizada contra la modalidad descentralizada en las instituciones de salud privadas del área metropolitana, en función de la satisfacción del paciente que acude a cada una de ellas, y se diseñará un Sistema de Gestión de Citas que garantice la satisfacción de los pacientes. Es por esto que se plantea la siguiente interrogante:

¿Cuál es el modelo de sistemas de consultas médicas, que de acuerdo a la satisfacción a los pacientes, es conveniente para las instituciones de salud privadas del área metropolitana?

Objetivos de la investigación

Objetivo General

Determinar cuál es el modelo de sistema de citas para consultas médicas, que de acuerdo a la satisfacción de los pacientes, es conveniente para las instituciones de salud privadas del área metropolitana.

Objetivos Específicos

1. Determinar las expectativas de los pacientes que acuden a la consulta médica privada, con respecto a la intervención del personal.
2. Conocer el nivel de satisfacción de los pacientes que acuden a la consulta médica privada, con respecto a la conveniencia del servicio.
3. Precisar el nivel de satisfacción de los pacientes que acuden a la consulta médica privada, con respecto a los elementos asociados al servicio básico.
4. Diseñar un Sistema de Gestión de citas para las instituciones privadas considerando los niveles de satisfacción de los pacientes, en aspectos como: la intervención del personal, la conveniencia del servicio y los asociados al servicio básico.

Justificación e Importancia

Actualmente la calidad es un término utilizado por muchas personas que consumen un bien o necesitan de un servicio; en el caso de las personas que acuden a una institución de salud privada, esperan una adecuada atención por parte del personal que labore allí y que su problema sea solventado de la mejor manera; sin embargo por el incremento de los pacientes que acuden a estos establecimientos de salud, muchos se han colapsado y no pueden ofrecer el servicio que el paciente espera.

En Venezuela hay pocos estudios donde se ha evaluado la satisfacción de los pacientes en las instituciones de salud privadas. De la investigación bibliográfica realizada solo se encontró un estudio en el estado Zulia, mientras que en otros países latinoamericanos se encontraron suficientes estudios de evaluación de la satisfacción de pacientes que acuden a los centros de salud.

Tratándose de un derecho humano, es necesario que las instituciones de salud Venezolana consideren las opiniones de los pacientes en cuanto al servicio recibido, para que se consideren sus fallas y realicen la mejora continua de su servicio.

Incluso en las instituciones privadas, se debe evaluar la calidad de servicio para que el paciente mantenga su fidelidad con el centro de salud, y sus necesidades sean satisfechas de la mejor manera, además si se observa un nivel elevado de la calidad del servicio, este debe mantenerse e incluso mejorar su desempeño, tal como lo comentan:

Teas y DeCarlo (2004): “los gerentes deben mejorar el desempeño de las dimensiones del servicio en las cuales se tiene un nivel de calidad elevado, ya que estas mejoras tienen alto impacto en la percepción global de calidad que se forma el usuario. En estos casos la gerencia debe mantener o elevar los niveles de calidad en las dimensiones que distinguen su servicio y evitar de esta forma que la calidad en esas dimensiones descienda a niveles no adecuados”. (p. 270).

Adicionalmente Losada, Rodríguez y Hernández en el 2011 indican que “en la evaluación de la calidad del servicio no puede olvidarse que las expectativas de los usuarios son dinámicas ya que la presencia de competidores en el mercado informa a los clientes que siempre es posible ofrecer más y mejores servicios. Estas nuevas ofertas son incorporadas a los niveles mínimos de servicio que esperan obtener los usuarios en usos posteriores de los servicios, obligando a las empresas a buscar niveles de desempeño superiores. Si la intención es fidelizar a los usuarios, los proveedores deben superar los niveles de servicio deseados”. (p. 202).

La cita anterior revela que es necesaria la evaluación de la calidad en los servicios de salud, para encontrar las fallas y superarlas y mantener la fidelidad de los clientes que acuden al centro.

Kirchner (sf), comenta lo que dijo el Dr. Donabedian en 1996: “cualquier método o estrategia de garantía de calidad que se aplique será exitosa para la salud” (parraf. 4).

La cita anterior indica que cualquier estrategia será exitosa, El Dr. Donabedian, quien es conocido como el fundador del estudio de la calidad de la atención a la salud, considerando esto uno de los primeros pasos a considerar es la evaluación, y con esto se obtendrán conclusiones acerca de la satisfacción de los pacientes que acuden a la institución de salud y se tomarán las medidas y estrategias necesarias para realizar la mejora continua según los resultados obtenidos.

En este trabajo de grado se evaluará la satisfacción de los pacientes que acuden a las consultas médicas de las instituciones de salud privadas, y se desea determinar cuál es el sistema de consultas médicas que es más conveniente para los centros de salud, según la satisfacción de los pacientes, posterior a esto, se diseñará un sistema de gestión de citas que garantice la satisfacción de los pacientes.

A continuación se nombran los diferentes actores que se benefician con este trabajo de grado:

Las instituciones de salud privada, seleccionadas como muestra: ya que tendrán a su disposición los resultados de la evaluación, y podrán establecer sus estrategias de mejoras y aplicarlas en el servicio en el que se realizó el estudio y posteriormente aplicarlas en el resto de los servicios que están sujetos a ella.

El resto de las instituciones de salud privada: el cuestionario que se utilizará en este trabajo de grado, podrá ser utilizado por el resto de las instituciones de salud privadas del país, obteniendo sus respectivos resultados y generar las acciones pertinentes según sus resultados.

Las instituciones de salud Pública de Venezuela: se podrá aplicar el cuestionario a pacientes que acuden a estos centros de salud, tomando en consideración su opinión para que el estado ejerza las medidas correctivas necesarias para mejorar y ofrecer un sistema de salud digno para los Venezolanos, donde el derecho a la salud y a la vida sean los pilares fundamentales de este proceso.

Futuros emprendedores, que deseen comenzar con el proyecto de una institución de salud privada, este trabajo los puede orientar para establecer su modalidad de

sistemas de consultas médicas, dependiendo de los resultados de esta investigación.

Futuros investigadores: quienes deseen indagar acerca de la calidad en los servicios en salud o calidad de servicio de otra área.

Capítulo II

MARCO TEÓRICO

El marco teórico otorga todos los datos teóricos necesarios para la comprensión del trabajo de investigación y mantiene el enlace entre la teoría y la investigación, así lo explica Tamayo, M (1999): “El marco teórico nos amplía la descripción del problema. Integra la teoría con la investigación y sus relaciones mutuas” (p.76).

Antecedentes de la Investigación

Los antecedentes de la investigación, son aquellos estudios previos a la investigación que están relacionadas con el objeto de la investigación, así lo comenta Arias, F. (1999) “Se refiere a los estudios previos y tesis de grado relacionadas con el problema planteado, es decir, investigaciones realizadas anteriormente y que guardan alguna vinculación con el problema en estudio”. (p. 14).

Los antecedentes encontrados en la investigación de este trabajo fueron los siguientes:

En el año 2004, Silva, Y. (2004) efectúa un estudio llamado **“Calidad de los servicios privados de salud”**, elaborado en Maracaibo, Zulia-Venezuela:

El objetivo de este estudio fue: Determinar la calidad de los servicios prestados en el sector salud privado del Municipio Maracaibo, Estado Zulia. La técnica utilizada para la obtención de los datos fue la encuesta, a través de la aplicación de un cuestionario; el diseño de esta investigación fue No experimental, transeccional y descriptiva.

La investigación desarrollada por la autora referente a Calidad de los Servicios Prestados en el Sector Salud Privado, arrojó como resultado, que existe una amplia diversificación y por lo tanto, no existe una unificación de criterios para identificar las características de los clientes que asisten a los centros de salud privada.

Los resultados indican claramente que la calidad de un servicio sólo crea un cliente con un elevado apego a la empresa de servicio de salud, si esta hace

confluir calidad y precio. Se observa un alto porcentaje de personas dispuestas a cambiarse de centro médico, si hay otro que le ofrezca el mismo servicio a un precio más bajo, a pesar de evidenciarse satisfacción con los servicios ofrecidos. Adicionalmente los elementos tangibles e intangibles de la calidad en orden de importancia son: 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.

Entre las expectativas que tiene un cliente sobre los servicios privados de salud de esta investigación se mencionan:

En el orden del 25% de los clientes, actualmente no se encuentran satisfechos con el tiempo de espera para ser atendidos, para recibir resultados de exámenes o estudios, para el ingreso y para el egreso en el centro médico. En lo referente al personal de administración en el orden de un 10% de los entrevistados, muestra insatisfacción. Tanto la calidad sobre el trabajo desarrollado, como el trato y la comunicación, por parte del personal médico hospitalario es muy buena o buena; sin embargo, el servicio de apoyo desarrollado por el personal de administración y el de nutrición y dietética, es percibido como muy bueno o bueno en menor proporción. La calidad de los servicios de hotelería son percibidos con mucha debilidad sólo un porcentaje no representativo lo perciben como muy bueno. Los clientes creen y confían en el centro médico al cual acuden a solicitar servicios. La mayoría de los clientes consideran que no existe equidad entre el precio y la calidad del servicio recibido.

Este estudio realizado en el estado Zulia en el año 2004, evalúa la calidad de los servicios en los centros de salud privados, donde concluye que deben mejorar en ciertos aspectos. Posterior a esta fecha no se encontró ningún estudio, en Venezuela, donde se refleje la calidad de servicio en las instituciones de salud privadas, por lo que es necesario indagar en este tema e investigar cuales son las fallas para corregirlas, y de esta manera ofrecer mejor servicio a los pacientes.

Otros de los estudios encontrados fue en la Clínica Ortega, ubicada en Huancayo Perú.

Valerio, J. (2007) desarrollo un trabajo titulado: **“La calidad de servicio en la clínica Ortega desde la percepción del usuario externo”**.

Método de estudio: Observacional, descriptivo.

Diseño de Estudio: Estudio Descriptivo, transversal.

Población de estudio: La población sujeta a estudio la conformaron los usuarios externos que acudieron los meses de octubre y noviembre del año 2006, a los servicios de consultorio externo de la clínica Ortega.

De la demanda de los servicios médicos privados en esta población surge la necesidad de realizar estudios que permitan evaluar constantemente como es percibida la calidad por los usuarios externos y cuáles son sus expectativas respecto del servicio.

De lo expuesto se plantea la siguiente pregunta:

¿Cómo es la calidad de servicio en la Clínica Ortega 2006, medida a través del grado de satisfacción del usuario externo?

Objetivos

Objetivo General:

- Evaluar la calidad de servicio a través del grado de satisfacción de los usuarios externos en la Clínica Ortega.

Los resultados obtenidos de esta investigación son los siguientes:

La calidad de servicio percibida por los usuarios externos de la Clínica Ortega es deficitaria; la dimensión de calidad con mayor insatisfacción es confiabilidad seguida de seguridad; la fortaleza de la Clínica Ortega se encuentra en sus ambientes agradables limpios y ordenados y las oportunidades de mejora en que los usuarios reclaman que la clínica cumpla con el horario establecido y que el personal informe la hora de atención; la primera dimensión priorizada es respuesta rápida y la última, aspectos tangibles.

Esta investigación fue realizada en el año 2006, en una clínica ubicada en Perú, donde fue evaluada la satisfacción de los pacientes, varios de los aspectos que evaluaron en este estudio son los que se van a evaluar en el presente trabajo de grado, como lo son la confidencialidad del personal y el ambiente físico.

Otro de los estudios encontrados fue realizado en Chile en el poblado Talcahuano en el año 2008:

Valenzuela, L. (2008), publicó un estudio que tituló: “**La calidad de servicio en el sector de salud pública: una investigación empírica**”.

El estudio empírico se ha aplicado a los usuarios y funcionarios del CESFAM (Centro de Salud Familiar) Talcahuano Sur. El método que se utilizó fue el de la encuesta autoadministrada de doble aplicación para obtener datos primarios tanto de la oferta como la demanda del servicio de salud, se le aplicó la encuesta a los pacientes que acuden al centro de salud y al personal que labora allí; se utilizó el modelo SERVQUAL.

Para cada constructo del modelo SERVQUAL se han formulado las siguientes hipótesis:

Confiabilidad: habilidad para realizar el servicio de forma fiable y cuidadosa.

Responsabilidad: disposición y voluntad para ayudar a los usuarios y proporcionar un servicio rápido.

Seguridad: es el conocimiento y atención mostrados por los empleados y su habilidad para inspirar credibilidad y confianza.

Empatía: atención individualizada que ofrecen las empresas a sus consumidores.

Tangibilidad: se refiere a la apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y los materiales de comunicación.

Con la información obtenida del instrumento SERVQUAL se procede a calcular percepciones (P) menos las expectativas (E) para cada pareja de afirmaciones.

Del estudio, los valores obtenidos tanto para expectativas y percepciones son considerados muy satisfactorios, demostrándose así que la escala posee unos índices de consistencia interna más que satisfactoria. Por lo tanto, el instrumento usado puede ser considerado como fiable para determinar la calidad del servicio que brinda el CESFAM Talcahuano Sur.

En la presente investigación se ha encontrado que las cinco dimensiones de calidad se encuentran en un nivel de insatisfacción, siendo la confiabilidad la que obtiene un mayor puntaje de insatisfacción y en segundo lugar la empatía. La

dimensión que se encuentra con menor insatisfacción es la dimensión tangibilidad.

Con relación a los funcionarios, la encuesta realizada arroja valores positivos, siendo un promedio general de la encuesta 4,27 puntos de un máximo de 5 puntos. Por otro lado, los funcionarios del CESFAM en estudio perciben que ellos entregan una buena atención a sus usuarios. Esto produce una ambigüedad entre ambas partes y, por ende, se deben mejorar los canales de comunicación entre el CESFAM y sus usuarios.

En esta investigación se realizó una encuesta, tanto a los pacientes como al personal que labora en la institución, donde fueron evaluados varios de los aspectos que serán observados en el presente trabajo de grado, a pesar que la encuesta fue realizada en una institución pública da un ejemplo de cómo pueden ser interpretados los resultados.

Losada, Rodríguez y Hernández (2011), publicaron un trabajo llamado: **“Propuesta Metodológica para medir la calidad del servicio de consulta externa en medicina general”**.

En este artículo se desarrolló una metodología para evaluar la calidad del servicio de consulta externa en medicina general a partir del modelo de la zona de tolerancia.

La zona de tolerancia se tomó como base en esta investigación para identificar las dimensiones del servicio de consulta externa en medicina general, y para desarrollar y validar una metodología para medir su calidad.

Los resultados de este trabajo muestran que cuando los usuarios evalúan la calidad del servicio en salud valoran tres dimensiones: La Dimensión Personal: los elementos humanos y profesionales de las personas vinculadas a la prestación del servicio de salud; La Dimensión de Conveniencia del servicio: el acceso al servicio de salud en condiciones favorables y la Dimensión de “core service” los aspectos sustanciales del servicio (por ejemplo, diagnóstico, tratamientos, información, etc.). Estas tres dimensiones del servicio de salud deben ocupar la atención de los directivos interesados en mejorar la atención a sus usuarios.

Metodología propuesta para utilizar la escala en las organizaciones de salud:

Se deben seguir tres fases para mejorar la gestión de los servicios de consulta externa: la primera fase es aplicar la escala de medida, la segunda fase es calcular la zona de tolerancia e interpretar los resultados y la fase final es la incorporación a la toma de decisiones de los resultados del análisis de la zona de tolerancia.

La conclusión dada por el autor es que finalmente esta investigación es el resultado de un primer intento de construir y validar un modelo para medir la calidad del servicio de consulta externa en medicina general desde la perspectiva del consumidor.

Esta investigación, se trata de una propuesta metodológica para evaluar la satisfacción de los pacientes que acuden a la consulta externa. En este estudio el autor elabora y valida un instrumento en donde se evalúan la dimensión del personal, la dimensión de conveniencia del servicio y la dimensión de los aspectos sustanciales del servicio. Este instrumento fue tomado para la presente investigación de trabajo de grado, modificándole varias preguntas y validándolo nuevamente.

Bases teóricas

Las bases teóricas de la investigación, son una serie de conceptos y explicaciones, que permiten la comprensión del problema planteado, así lo comenta Arias, F. (1999) “Comprenden un conjunto de conceptos y proposiciones que constituyen un punto de vista o enfoque determinado, dirigido a explicar el fenómeno o problema planteado”. (p.14).

Cronología de los servicios asistenciales en salud

Se resume de Aranaz, J (s.f) los diferentes momentos a lo largo de la historia de la calidad en los servicios de salud:

La preocupación por la calidad en la asistencia sanitaria es tan antigua como el propio ejercicio médico. Encontramos su origen en *Papiros egipcios*, en el *Código de Hammurabi* y en el tratado *La Ley* del propio Hipócrates. En todos los casos, buscar lo mejor para el paciente es la esencia del ejercicio, apareciendo el inseparable binomio Ética y Calidad. La eficacia presidió el trabajo de Nightingale, cuando consiguió disminuir las tasas de mortalidad de los pacientes

hospitalizados durante la guerra de Crimea. La efectividad de las intervenciones quirúrgicas era el interés fundamental de Codman a principios de siglo, siendo ambos los precursores más cercanos de la calidad asistencial como característica intrínseca de la práctica clínica.

Una de las aportaciones más sustanciosa al estudio de la calidad asistencial se debe a Donabedian, quien recogiendo ese carácter multifactorial a que hacíamos referencia, identifica una serie de elementos que facilitan su análisis: (a) *componente técnico*, como expresión de la adecuación entre la asistencia que se presta y los avances científicos y la capacitación de los profesionales, lo que implica la ejecución de todos los procedimientos con destreza; (b) *componente interpersonal*, expresión de la importancia, históricamente consensuada, de la relación paciente-profesional de salud; y (c) *componente correspondiente al entorno*, como expresión de la importancia que tiene para la asistencia el marco en el cual ésta se desarrolla, lo que se ha denominado "las amenidades".

Las nuevas tendencias en calidad asistencial se enmarcan dentro de la mejora continua, que pretende identificar oportunidades de mejora utilizando como herramientas fundamentalmente el rediseño o reingeniería de procesos, método que consiste en la revisión y rediseño radical de procesos para que la organización restablezca la manera de cubrir objetivos a niveles de coste, calidad, servicio y rapidez adecuados y la orientación al paciente, garantizando la continuidad de los niveles asistenciales. Para ello, las decisiones clínicas se basarán en la evidencia científica en la medida de lo posible y la calidad formará parte de los objetivos asistenciales en todos los niveles de la organización sanitaria.

Se resume de Williams, G (sf). La continuación de la cronología de los servicios de la calidad en salud:

A principios de 1900, la realidad hospitalaria en EEUU indicaba que existían grandes déficits y que los establecimientos no eran más que pensiones para los pacientes carenciados, sin que existiera un responsable del cuidado suministrado, no se examinaba adecuadamente a los pacientes, los registros clínicos eran malos, entre otros.

Estas y otras conclusiones surgen en 1910 del Informe Flexner, así denominado en virtud de que su autor es considerado el iniciador de las grandes

transformaciones que tuvo la atención médica en EEUU en el siglo XX. Dicho documento constituye un importantísimo informe publicado sobre la mala calidad de los servicios médicos de ese país. Puede afirmarse, sin temor a equivocarse, que las duras críticas, descarnadas muchas veces, formuladas por Flexner, tuvieron eco tanto en las sociedades médicas como en las autoridades de salud.

Como consecuencia de éstos y otros factores, en 1912 se funda el Colegio Americano de Cirujanos. Entre los objetivos centrales de la nueva institución, figuró la necesidad de desarrollar un sistema de estandarización hospitalaria.

Luego de realizarse una importante reunión de especialistas en Chicago en 1917, se estableció formalmente, en 1918, el Programa del Colegio de Cirujanos de Estandarización de Hospitales. En lugar de medir los resultados finales, el programa midió el cumplimiento de los estándares relacionados con la calidad del cuidado. Como consecuencia de dicha iniciativa, en 1919, se informó que sólo 89 hospitales habían cumplido los estándares y que 692 (de más de 100 camas) habían sido rechazados. Estas conclusiones fueron consideradas en su época como catastróficas, por lo cual fueron quemadas las listas identificadoras de los establecimientos a fin de evitar su difusión, no obstante 109 hospitales corrigieron sus deficiencias.

En diciembre de 1919, el Colegio Americano de Cirujanos adoptó cinco estándares Oficiales para la prestación de cuidados en los hospitales, que se conocieron colectivamente:

1. Los médicos y cirujanos privilegiados para ejercer en hospitales se encuentren organizados como grupo o personal definido. No se refiere a las características identificadas como establecimiento abierto o cerrado, sino a la organización que tienen los médicos que regularmente actuasen en el hospital;
2. Los médicos y cirujanos tuvieran certificados médicos y licencias médicas legales, sean competentes en su propia especialidad y tuvieran respeto por las normas éticas de la profesión, prohibiéndose la modalidad de división de honorarios bajo cualquier disfraz;
3. El personal adopte normas, reglamentos y políticas, tendientes a gobernar el trabajo profesional. En especial, celebrará reuniones por lo menos una vez al mes

y el análisis y evaluación en intervalos regulares de la experiencia clínica en los distintos servicios;

4. Se demuestre la exactitud y completabilidad de los registros clínicos de los casos de todos los pacientes y sean archivados de manera accesible en el hospital; y

5. Hubiera instalaciones de diagnóstico y terapéuticas disponibles para el diagnóstico y tratamiento de pacientes, incluyendo patología, radiología y servicio de laboratorio.

El Dr. Franklin Martin, uno de los profesionales que desarrolló el documento, expresaba que la intención de los mismos era “salvaguardar el cuidado del paciente, la competencia de los doctores, asegurar el correcto diagnóstico y prohibir la práctica de la división de honorarios bajo cualquier disfraz”.

La observación desprejuiciada de la realidad y la conciencia creciente de que la calidad de atención debía ser mejorada fueron los estímulos iniciales que impulsaron la idea de desarrollar un programa de acreditación. Así es como se crea la Joint Comission (JCAH).

El número de hospitales aprobados, que en 1919 habían llegado a 89, fue de 3290 en 1950.

El proceso de acreditación incluyó distintas etapas, entre ellas: el desarrollo de estándares razonables; la difusión del pedido voluntario; la evaluación de los establecimientos realizado por profesionales conocedores de los estándares; la realización de consultas y obtención de un consenso más amplio, y por último las acciones correctoras realizadas por los establecimientos para mejorar la calidad de los servicios.

En 1966 la Joint Comission (JCAH) emprendió una revisión de los estándares entendiendo que la mayoría de los hospitales de EEUU habían logrado complementar los estándares mínimos, al mismo tiempo, el Gobierno Federal decidió tomar parte de la definición de los niveles mínimos aceptables. En 1965 el Congreso Americano aprobó la ley por la cual se creó el MEDICARE (Programa Federal de Atención Médica para mayores de 65 años) aceptando que los hospitales acreditados por la JCAH estaban en condiciones de brindar servicios sin requerir otra certificación.

Actualmente evalúa aproximadamente a 9000 organismos para el cuidado de la salud, a través de un proceso voluntario de acreditación. Esta evaluación descripta ha conducido, independientemente del éxito obtenido, a un replanteo de la orientación normativa de la JCAH, entendiendo que los actuales estándares, estructurales y funcionales, no son del todo suficientes para mejorar la calidad de la atención hospitalaria. Dicha organización ha emprendido un proceso de revisión metodológica tendiente a incorporar indicadores de resultados relacionados con el desempeño organizacional en los estándares de evaluación a los efectos de mejorar el perfil evaluativo vigente.

Este enfoque adapta la filosofía y las herramientas que las industrias han utilizado para mejorar de manera eficaz los niveles de calidad de sus productos y servicios. Los organismos para el cuidado de la salud pueden utilizar estos métodos de mejoramiento de la calidad para lograr más eficiencia en los servicios, reducir los costos y mejorar la calidad.

Fuera de los EEUU la acreditación se extendió a distintos países. Además de Canadá, en 1973 Australia inició un programa similar que se mantiene en vigencia.

En Europa, Gran Bretaña, los Países Bajos y España tienen programas de evaluación.

En Asia, Corea del Sur tiene establecido un programa de acreditación para hospitales de referencia docentes. En Japón se ha desarrollado un programa denominado “Círculos de Calidad” tendientes a evaluar problemas relacionados con la calidad de la atención médica.

Su contenido está relacionado con el marco cultural de la sociedad japonesa y demuestra la posibilidad de enfoques alternativos.

En este caso, resaltando un aspecto que para los programas de Occidente se encuadra en la denominada genéricamente “autoevaluación”.

México tiene una interesante experiencia en programas dedicados a la calidad de la atención médica y a la aplicación de programas de círculos de calidad.

En América Latina y el Caribe existe además una importante tendencia vinculada al desarrollo de Programas de Garantía de Calidad en los últimos años.

En la República Argentina hubo diversas iniciativas del ámbito público y privado que fueron por ejemplo, desde la definición en su momento de niveles de complejidad hospitalaria, el sistema de acreditación de Residencias Médicas a través de la CONAREME, la certificación y recertificación de profesionales a través de Instituciones Científicas y Académicas, y algunas experiencias de acreditación de establecimientos voluntaria y privada.

En el marco de todos estos antecedentes y a fin de darle coherencia, persistencia en el tiempo y dimensión nacional, se crea el Programa Nacional de Garantía de Calidad de la Atención Médica (PNGCAM) en el año 1992.

Agrega Valerio. J (2007) parte de la cronología de la calidad en los servicios asistenciales en salud lo siguiente:

Escuela de Salud Pública de la Universidad Johns Hopkins, en relación a la evolución del concepto de calidad en el campo de la salud, señala que la calidad relacionada a los servicios de salud, ha tenido como base el desarrollo de la misma en el mundo industrial.

Este proceso ha permitido adoptar determinados aspectos clave y relevantes aplicados a la práctica sanitaria. El cumplimiento de ciertas especificidades y la “Certificación” de quienes podrían practicar la medicina, data desde el primer siglo AC. En Europa del siglo XIX se determinaron estándares educativos, exámenes estatales y licenciamientos para todos los médicos.

A partir de los ochenta, la medición de calidad en base a estándares cobra mayor importancia, las organizaciones de salud en USA comenzaron a poner a prueba las filosofías industriales del Proceso de Mejoramiento Continuo de la Calidad (PMC) y de la Administración Total de la Calidad (TQM) la cual ya no significaba realizar la simple inspección sino de promover el análisis de los procesos y entorno relacionados a la producción de un bien o servicio, con ello incentivar el mejoramiento de la calidad. En 1991 el Reino Unido adoptó una política de salud de calidad y reconoció al PMC como la manera más rentable de ponerla en práctica.

Calidad

La calidad es una serie de características propias de cada bien o servicio que son consideradas por los clientes y que satisfacen de manera optima sus necesidades.

Para Llinás (2010), define la calidad: “El concepto de “calidad” proviene del latín *qualitis*, conjunto de cualidades que constituyen la manera de ser de una persona o cosa, y es sinónimo de cualidad, clase, aptitud, excelencia, categoría, superioridad”. (p. 144).

Para la Norma ISO 9000: 2000, Modelo de gestión de la Calidad, define la calidad como “grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos”.

Calidad del servicio

De acuerdo con la cita realizada por Reyes, S; Mayo, J. y Loredó, N. (2009) “la calidad de servicio percibida por el cliente es percibida como un juicio global del consumidor que resulta de la comparación entre las expectativas sobre el servicio que van a recibir y las percepciones de la actuación de las organizaciones prestadoras del servicio (Grønroos 1994; Parasuraman et al., 1985; en Capelleras, 2001). (p.7).

Para Losada y Rodríguez (2007) define la calidad como:

“Este concepto es diferente de la calidad objetiva, ya que vincula la perspectiva del consumidor o comprador; hace referencia a un nivel superior de abstracción, más que a un atributo específico del producto o servicio; es una evaluación global similar a una actitud, relacionada pero no equivalente a la satisfacción y corresponde a un juicio hecho usualmente dentro de un conjunto evocado por el consumidor”. (p.241).

Servicios de Salud

Para Losada y Rodríguez (2007): “los servicios de salud son los prestados por médicos, odontólogos, enfermeras y el resto del personal de salud de hospitales, consultorios y clínicas, con el propósito de conservar o restablecer la salud” (p.239).

Se resume de Losada y Rodríguez (2007), las particularidades a tomar en cuenta de los servicios de salud:

1. El servicio de salud responde a una necesidad de los individuos, más que a los propios deseos de tener más o mejor salud; por esto cada persona debe recibir tantos cuidados médicos como necesidades tenga, y no tantos como este dispuesto a pagar.
2. La incertidumbre afecta al mercado: los pacientes desconocen el resultado de sus enfermedades sin la ayuda de los médicos, y estos no pueden predecir con toda certeza los resultados de un tratamiento.
3. En los mercados de servicios de salud existe una gran asimetría de información, que genera dos consecuencias: (a) el consumidor es totalmente dependiente de los médicos y (b) no permite que la calidad del producto sea observable completamente para el consumidor.
4. El sistema posee elementos distorsionantes que limitan en el usuario y en el médico las consideraciones con respecto al costo de sus actividades.
5. Contrario a lo que ocurre en el intercambio comercial, raramente el individuo recibe de forma inmediata la retribución por el consumo del servicio. Adicionalmente, en la atención médica no se conoce el gasto que debe realizarse, debido a la ocurrencia probabilística de la enfermedad y a la variabilidad de su gravedad, los tratamientos disponibles y su eficacia.
6. La calidad técnica de los servicios de salud es difícil de observar. Este hecho contribuye a la dificultad de medir su calidad; situación que se afianza dada la intangibilidad, heterogeneidad e inseparabilidad de los servicios de salud.

Calidad del Servicio en Salud

Valenzuela, L. (2008) cita: “Según la Organización Panamericana de la Salud la calidad en salud es un conjunto de características de un bien o servicio que logran satisfacer las necesidades y expectativas del usuario o cliente”. (p. 69).

Para Losada y Rodríguez (2007), definen a la Calidad en los servicios en Salud como: “Proporcionar al paciente el máximo y más completo bienestar, después de haber considerado el balance de las ganancias y pérdidas esperadas, que acompañan el proceso de atención en todas sus partes. Esta calidad recoge el

pensamiento técnico de quienes la aplican (médicos, enfermeras, administradores) con su cosmovisión y formación académica.”(p.242)

Valerio, J (2007), lo define la calidad en salud: “es un concepto que abarca dos dimensiones íntimamente relacionadas e interdependientes: una técnica, representada por la aplicación de conocimientos y técnicas para la solución del problema del paciente, y otra interpersonal, representada por la relación que se establece entre el paciente y el profesional de la salud.

Silva, Y (2004) comenta: “Según la Organización Mundial de la Salud, la calidad del servicio es: Asegurar que cada paciente reciba el conjunto de servicios diagnósticos y terapéuticos más adecuado, para conseguir una atención sanitaria óptima, teniendo en cuenta todos los factores y los conocimientos del paciente y del servicio médico, y lograr el mejor resultado con el mínimo riesgo de efectos iatrogénicos y la máxima satisfacción del paciente con el proceso” (p.9)

Se resume de Silva, Y (2004): La calidad en una organización cuyo producto es un servicio, no puede medirse con unas pruebas efectuadas en el laboratorio, con unas pruebas de resistencia, o por el cumplimiento de unas especificaciones requeridas. Cuando el producto es un servicio, son los trabajadores quienes lo producen y su calidad depende básicamente de su interacción con el cliente y/o usuario. En el caso de la prestación del servicio de salud, es importante que el usuario sienta la confianza de que está colocando su salud en manos de quienes le van a resolver su situación en ese momento; que el diagnóstico efectuado sea acertado y que el tratamiento sea aplicado en la forma indicada.

Un paciente que ingresa en una institución hospitalaria, pasa por un acontecimiento psicológico importante, tiene mucha incertidumbre sobre la calificación de la persona que le va a atender, los tratamientos que le van a ser suministrados y los equipos con que se cuenta para ser atendido. El éxito o el fracaso en la prestación del servicio, va a depender básicamente de si la persona que lo presta está pensando en el paciente, va a concentrar su atención en los elementos importantes de este momento y lo manejará de tal forma que maximice el impacto positivo sobre el cliente o minimice el negativo.

Puesto que el servicio es intangible, el cliente es el único juez de la calidad del servicio; la credibilidad en la calidad del servicio ofrecido por una institución hospitalaria es de vital importancia para mantener a los clientes cautivos.

Dimensiones de la calidad del servicio

La calidad en servicios en salud, es multidimensional, así lo indica Losada y Rodríguez (2007):

“Parasuraman et al. (1985), identifica diez dimensiones que representan los criterios que utilizan los consumidores en el proceso de evaluación de la calidad en cualquier tipo de servicio: elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, profesionalidad, cortesía, credibilidad, Seguridad, accesibilidad, comunicación y comprensión del cliente. Posteriormente Parasuraman et al. (1988) reagrupan los criterios de forma que solo quedan cinco dimensiones: elementos tangibles (apariciencia física de las instalaciones, equipos, personal, entre otros), fiabilidad (habilidad para ejecutar el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa desde la primera vez), capacidad de respuesta (disposición de ayudar y servir rápidamente a los clientes), seguridad (habilidades y conocimientos de los empleados para inspirar credibilidad y confianza) y empatía (atención individualizada que ofrecen las empresas a sus clientes). La universalidad de estas dimensiones la cuestionan autores como Cronin y Taylor (1992) y Babakus y Mangold (1992), quienes sugieren que mientras para algunos servicios la composición del *constructo* puede ser compleja y multidimensional, para otros puede ser simple y unidimensional. Carman (1990) y Babakus y Boiler (1992) consideran que la cantidad y la naturaleza de las dimensiones de la calidad del servicio tienen relación directa con el contexto analizado, lo cual hace necesario desarrollar metodologías de investigación cualitativa y cuantitativa, que descubran las dimensiones particulares para cada contexto (Carman, 1990; Ekinci, 2001) (p.243)”.

Como lo indica la cita, pueden existir diferentes dimensiones de la calidad de servicio, y estas pueden ser tangibles e intangibles; adicionalmente se debe tomar en consideración el contexto en que se evalué la calidad de servicio.

Dimensiones de la Calidad en el Servicio de Salud

Se resume de Losada y Rodriguez (2007):

La calidad en los servicios de salud puede dividirse en dos dimensiones: la técnica y la funcional. La calidad técnica se refiere a la exactitud del diagnóstico médico y al ajuste a las especificaciones profesionales de los procedimientos aplicados.

Los resultados sobre las dimensiones de la calidad en los servicios de salud varían en contenido y entidad según los autores, el enfoque la metodología, el tiempo y el tipo de institución donde se realiza el estudio.

Algunos investigadores presentan la empatía, el respeto y el cuidado como factores principales de calidad del servicio en salud desde la perspectiva del cliente. Mientras que otros manifiesta que la percepción de los pacientes sobre la calidad esta mediada en mayor medida por lo que expresa el proveedor durante el encuentro de servicios, que por el desempeño técnico o profesional observado en este.

Como lo demuestran las investigaciones sobre la tema, no existe acuerdo sobre el número y la composición de las dimensiones de la calidad del servicio en el área de la salud.

Operacionalización y medición de la calidad del servicio: *Evaluación y medición de la calidad en servicios de salud Instrumento SERVQUAL.*

Se resume de Valenzuela (2007):

Es una herramienta desarrollada por Zeithaml, Parasuraman y Berry, como uno de sus resultados obtenidos de una investigación iniciada en 1983, en Estados Unidos, con el apoyo de Marketing Science Institute de Cambridge, Massachussets, y fue validado en América Latina por Michelsen Consulting, con el apoyo del nuevo Instituto Latinoamericano de Calidad de Servicios, el estudio de validación concluyó en 1992.

Este instrumento permite obtener una calificación global del establecimiento, lo que desean los consumidores de ese establecimiento (beneficios ideales) y lo que encuentran los consumidores en el servicio (beneficios descriptivos); calcula

brechas de insatisfacción específicas, ordena efectos de calidad, desde el más grave y urgente hasta el menos grave.

Por medio de esta investigación identificaron cuatro (4) dimensiones totales del funcionamiento del servicio: tangibilidad, confiabilidad, capacidad de respuesta y empatía.

Chura F, en su estudio refiere que el SERVQUAL fue adaptado para medir servicios de salud a nivel hospitalario por Babakus y Mangold, y puede utilizarse en los siguientes casos:

Comparar las expectativas y percepciones de los clientes a través del tiempo; Comparar los resultados de SERVQUAL de una compañía con los resultados de la competencia; Examinar segmentos de clientes con diferentes percepciones de calidad; Medir las percepciones de calidad de clientes internos con el fin de conocer las percepciones y expectativas de sus empleados; Conocer si los esfuerzos de la compañía están enfocados correctamente; Construcción de indicadores de calidad en el servicio.

Por otro lado Losada, R y H (2011) indican que “El modelo SERVQUAL fue propuesto por Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988) para comparar las expectativas y las percepciones de los usuarios cuando usan un servicio. SERVQUAL utiliza dos escalas tipo Likert (una para expectativas y otra para percepciones) que contienen cinco dimensiones generales de los servicios y veintidós pares de ítems”. (p.187)

Evaluación y medición de la calidad en servicios de salud Instrumento SERVPERF.

Se resume de Losada, R y H (2011):

El modelo SERVPERF fue propuesto por Cronin y Taylor (1992, 1994). Utiliza las cinco dimensiones de SERVQUAL pero mide la calidad solamente con las percepciones de los usuarios que se forman cuando hacen uso de un servicio en particular. La debilidad principal de esta escala es que genera diagnósticos imprecisos, ya que es difícil establecer si el servicio percibido corresponde o no a un nivel apropiado de calidad para el usuario.

Evaluación y medición de la calidad en servicios de salud Instrumento Modelo de la Zona De Tolerancia.

Se resume de Losada, R y H (2011):

El modelo de la zona de tolerancia fue propuesto por Parasuraman et al. (1994), es uno de los más utilizados en la actualidad. Este modelo se caracteriza por ser una ampliación del concepto de las expectativas utilizado en SERVQUAL.

Según el modelo de la zona de tolerancia, en la evaluación de la calidad del servicio un usuario compara sus percepciones con dos niveles diferentes de expectativas: el servicio deseado y el servicio adecuado. El primero se refiere al nivel de calidad más alto que una persona cree que debe proporcionarle el proveedor de servicio. El segundo es el nivel de calidad más bajo que la persona está dispuesta a aceptar de un proveedor.

Como resultado de las modificaciones en el nivel de expectativas, la escala SERVQUAL pasó de evaluar dos niveles de servicio (esperado y percibido) a evaluar tres: el servicio deseado, el servicio adecuado y el servicio percibido.

Cada nivel de servicio se evalúa con una escala diferente dentro del mismo instrumento. La zona de tolerancia se encuentra entre los niveles de servicio deseados y adecuados para el usuario y representa el rango de calidad que el consumidor considera como aceptable.

La diferencia entre el servicio percibido (SP) y el servicio deseado (Sdes.) se denomina la medida de la superioridad del servicio ($MSS = SP - Sdes.$).

Esta medida se refiere al grado en el cual el servicio prestado alcanza o excede los niveles máximos de calidad esperados por los usuarios. Si esta diferencia es positiva, el usuario está altamente satisfecho con el servicio. Si la diferencia es negativa (el servicio percibido no supera los niveles de servicio deseados), no necesariamente indica que el usuario está insatisfecho, pues un nivel de servicio que supera el nivel adecuado le resulta satisfactorio.

La diferencia entre el servicio percibido (SP) y el servicio adecuado (Sade.), determina la medida de adecuación del servicio ($MAS = SP - Sade.$). Esta medida refleja el grado en que el proveedor alcanza o supera el nivel mínimo de calidad que espera el usuario.

Si el servicio alcanza este nivel de expectativas, el servicio es adecuado; de lo contrario, es un servicio de calidad inaceptable.

El modelo de la zona de tolerancia se ha probado exitosamente en trabajos sobre calidad en servicios de aseguradoras y detallistas, en salud, en sistemas de información, entre otros.

El rango ubicado entre el nivel de servicio adecuado y el nivel de servicio deseado es la zona de tolerancia e indica la disposición de los usuarios a recibir niveles de calidad variables.

Salud en Venezuela

Según Bonvecchio, Becerril, Carriedo y Jiménez, (2011) informan sobre la organización del sistema de salud de Venezuela:

“El sistema de salud de Venezuela está conformado por un sector público y un sector privado. El sector público está constituido por el Ministerio del Poder Popular para la Salud (MPPS), los organismos de salud descentralizados y las instituciones de la seguridad social, principalmente el Instituto Venezolano de los Seguros Sociales (IVSS), el Instituto de Previsión Social de las Fuerzas Armadas (IPSFA), el Instituto de Previsión y Asistencia Social del Ministerio de Educación, Cultura y Deportes (IPASME), Petróleos de Venezuela (PDVSA) y universidades. El sector privado está constituido por quienes prestan sus servicios a cambio de pago directo y por compañías de seguros de salud. El MPPS se financia con recursos del gobierno central, estados y municipios. El IVSS se financia con cotizaciones patronales, cotizaciones de los trabajadores y con aportes del gobierno. Ambas instituciones cuentan con su propia red de atención ambulatoria y hospitalaria. El IPASME, IPSFA y las universidades se financian con aportaciones de los empleadores y de los trabajadores. También cuentan con su propia red de establecimientos para atención ambulatoria, pero contratan los servicios de hospitalización principalmente con el sector privado, a excepción del IPSFA que cuenta con su red de hospitales. Las empresas públicas como Petróleos de Venezuela (PDVSA) contratan servicios privados de salud. El sector privado se financia con el pago directo de los usuarios al momento de recibir los servicios o a través del pago de primas de seguros de salud. La atención se ofrece en consultorios y clínicas privadas (p. 276)”.

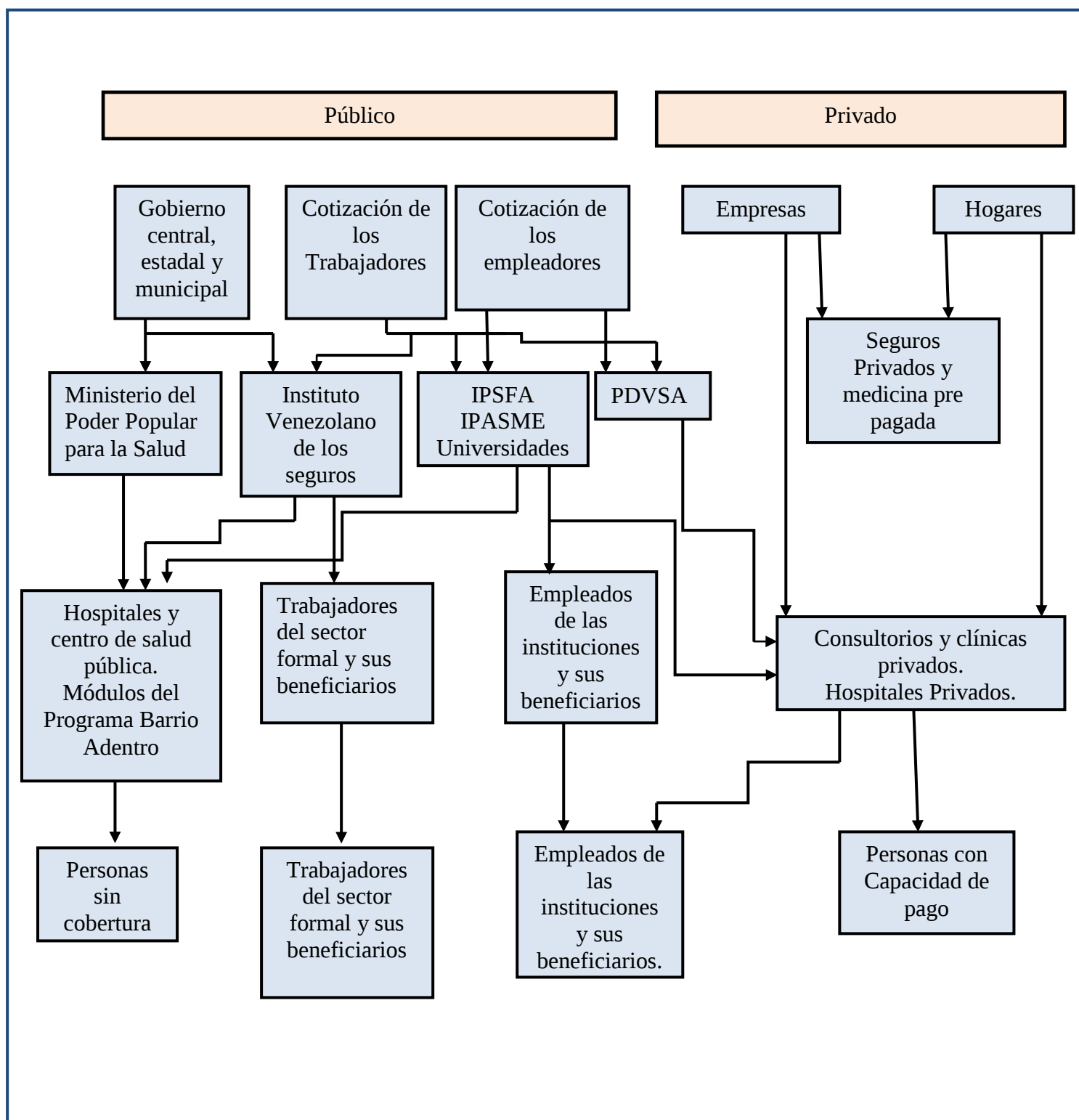


Figura 1. Sistemas de salud en Venezuela

Fuente: tomado de Bonvecchio, Becerril, Carriedo y Jiménez, (2011). Sistemas de Salud en Venezuela. p. 276

Esta información es confirmada por la Organización Panamericana de la Salud (OPS, 2006), quien comenta:

“El sistema de salud venezolano es muy segmentado, pues no tiene los cuatro clásicos subsectores prestadores de la mayoría de países latinoamericanos (servicios del Ministerio de Salud, Seguro Social, servicios privados y servicios militares), sino además tiene servicios de salud de las gobernaciones, de las alcaldías, de algunos gremios, como el magisterio, e incluso de universidades y empresas del Estado como PDVSA y la Corporación Venezolana de Guayana (CVG). Parte de la fragmentación ha sido además la actuación en paralelo y compartimentada de institutos, direcciones y programas al interior de las mismas instituciones. Así como la orientación de recursos públicos para la contratación de prestación y financiamiento de la salud mediante pólizas de seguros privados de Hospitalización, Cirugía y Maternidad (HCM). (p. 43)”.

Con respecto a estas subdivisiones del sistema de salud de Venezuela, la OPS (2006) comenta que:

“Este conjunto de servicios no constituye propiamente un sistema, sino un conjunto de subsistemas y servicios no articulados, lo que hace que los recursos invertidos en él, no tengan finalmente la efectividad necesaria para contener los riesgos y daños derivados de una dinámica económica y social productora de mucha morbi-mortalidad evitable. La actuación fragmentada no permite el uso eficiente de los recursos, que se duplican y superponen, ni tampoco lograr avances en la equidad, pues el gasto por atendido es muy distinto en cada entidad prestadora y el acceso a servicios de calidad está bloqueado a las franjas de menos recursos. (p. 44)”.

La OPS (2006), permite inferir que el sistema tradicional de salud, tenía su foco en la atención de los daños y no en la prevención de riesgos ni a la promoción de salud, con esto se hizo más notorio el deterioro del sistema público, es así que la OPS (2006), comenta “Esta función reparadora era evidentemente de mejor calidad en el subsector privado, con lo cual se estimuló la canalización de la demanda hacia sus establecimientos, bloqueándose el acceso a las amplias franjas sociales sin capacidad de pago. El gasto familiar en salud se hizo relativamente alto, convirtiéndose en un factor de empobrecimiento”. (p. 45).

Sin embargo, tras la nueva constitución promulgada en el año 1999, donde se garantiza por parte del estado nacional el derecho a la salud enmarcado como parte del derecho a la vida. Es así que a partir del año 2003, comienzan las

misiones como estrategias rápidas de inclusión masiva y estrategia de renovación del estado, la OPS (2006) afirma que: “Así, la experiencia iniciada en junio del 2003 con Barrio Adentro a fines de ese año se anunció formalmente como una Misión de carácter nacional, que en los años 2004 y 2005 se ha expandido notoriamente, en base al convenio de cooperación bilateral entre Venezuela y Cuba. El desarrollo de la Misión Barrio Adentro en salud, por su escala masiva y modalidad de trabajo integral y participativo, se ha constituido en eje central en la construcción del nuevo sistema de salud venezolano”. (p. 48).

A pesar de la iniciativa de la Misión Barrio Adentro, esta tiene sus fallas, así lo reporta Benavides, L (2013) quien comenta:

“Según el presupuesto 2011, la Fundación Barrio Adentro, adscrita a la vicepresidencia de la República, recibió 841,5 millones de bolívares, pero la poca transparencia de su gestión desde su nacimiento en 2003 y los casos de mala praxis médica que han salido a la luz pública, han ensombrecido el intento del gobierno por repotenciar la red primaria de atención. El Propio presidente Hugo Chávez reconoció en septiembre de 2009 que alrededor de 2 mil módulos de Barrio Adentro se encontraban abandonados, por lo que declaro en emergencia al sector salud y anuncio la incorporación de 1.111 médicos cubanos y 213 médicos Venezolanos para que atendieran las fallas existentes. (p. 37)”.

Adicionalmente Benavides, L. (2013) comenta que “para Carlos Walter, director del centro de Estudios de Desarrollo (Cendes), el problema de las estadísticas oficiales sobre la gestión de Barrio Adentro es que no tienen un mecanismo de control por parte del Ministerio de Salud, por lo que no existe respaldo sobre su confiabilidad”. (p.37).

Comenta Llinás. (2010) que “En Venezuela, los cambios políticos han generado importantes inversiones en el sector salud, fortaleciendo la atención primaria, pero como negativo se resalta las condiciones de los profesionales de la salud, remplazados en algunos casos por médicos cubanos. Algunos autores venezolanos cuestionan la política de salud de no cumplir con lo urgente, y muchos menos con lo importante”. (151).

Actualmente Venezuela sufre una crisis Hospitalaria, así lo explica Benavides, L (2013), quien en su artículo informa: “ Según cifras que maneja la Asociación

Venezolana de Clínicas y Hospitales (AVCH), el sector público tiene alrededor de 14 mil camas en todo el país con una operatividad que no llega al 50%” (p.38).

Con esta declaración, Benavides, L. (2013), comenta “ la Organización Mundial de la Salud establece que debe haber una cama por cada 600 habitantes, por lo que considera que si los Hospitales funcionaran al 100 % de su capacidad se podría cubrir sin problema la demanda de servicios médicos en el país” (p.38). En el mismo artículo, Benavides, L. (2013), comenta cuales son las denuncias acerca del funcionamiento de los Hospitales: “en primer lugar, la falta de insumos básicos y de medicamentos, con 24% de las denuncias, además de fallas en la disponibilidad de insumos medico quirúrgicos (6,7%) y, en segundo lugar, el déficit del personal Médico con 14%. (p.38).

Esta información es confirmada por PROVEA (2012) “El análisis de las tendencias en el período sugieren que el sistema sanitario de Venezuela adolece de una organización que responda de manera eficaz y oportuna a las necesidades de salud; la infraestructura es insuficiente y son amplios los déficits de servicios, camas y personal médico; frecuentemente fallan los procesos de abastecimiento de insumos y medicamentos”. (p. 171).

En el mismo artículo de Benavides, L. (2003), comenta que “una de las fallas más notables tiene que ver con la deficiencia de la red primaria de salud que no ha podido dar respuesta a los pacientes con enfermedades que requieren un simple tratamiento, por lo que los hospitales y las clínicas se han convertido en la primera opción de los pacientes a la hora de atenderse una dolencia sin mayor trascendencia. (p.37).

Otro de los factores que afecta esta crisis hospitalaria es la promulgación de la nueva ley orgánica en salud, esta ley tiene un retraso de 12 años, así lo informa PROVEA (2012): “Han pasado 12 años sin haber promulgado la Ley Orgánica de Salud que dicta la Constitución, y en la cual deberían estar claramente establecidos los objetivos y la estructura de un sistema público nacional de salud, las normas que lo rigen, así como las garantías institucionales y judiciales sobre los bienes y servicios que deben satisfacer las necesidades de la población en materia sanitaria” (p. 172).

Por otra parte, Pérez, Suarez, Betancourt y Cote, (2008) permiten inferir que en lo que al sector salud se refiere, se ha observado un funcionamiento inadecuado de los respectivos sistemas de administración pública, que da cuenta de la insuficiente planificación, la desorganización y descoordinación entre los entes encargados del sector y la ausencia de mecanismos de control y evaluación.

Adicionalmente Pérez et al. (2008) comentan que los establecimientos de salud en Venezuela, se caracterizan por presentar problemas de acceso, cobertura y calidad en la prestación de los servicios médico-asistenciales que se ofrecen a la población en general.

Pérez et al. (2008), en su artículo comentan:

“Se cuentan, entre otras razones, la carencia de suministros, la recurrente paralización de las actividades y las propias condiciones inadecuadas de la red de servicios, lo que permite afirmar que el sector salud experimenta en la actualidad una profunda crisis que se evidencia en el desmejoramiento de la atención, calidad y cobertura de los servicios médico-asistenciales que presta; así como en el deterioro progresivo de la salud de la población.

En el sector salud se precisa la presencia de varios modelos organizativos; una inadecuada administración de los recursos institucionales; un proceso lento y poco participativo para adelantar las negociaciones y la toma de decisiones; déficit presupuestario; y fuertes tensiones generadas por los conflictos entre las diferentes instancias de poder que están presentes en el sistema de salud venezolano. (p. 1318)”.

Actualmente el sistema de Salud en Venezuela se encuentra en crisis, no pudiendo solventar las necesidades de la población venezolana, y los intentos del estado por recuperar el sistema no han sido suficientes, así lo confirma La Cámara de Comercio de Maracaibo (2011):

“En la Constitución de 1999, en su exposición de motivos y específicamente en el capítulo V, de los derechos sociales y de las familias, puede leerse: “Se garantiza para todos la seguridad social, la cual debe responder a los conceptos de solidaridad, universalidad, integralidad, unicidad, participación y eficiencia. La salud, asociada indisolublemente a la calidad de vida y al desarrollo humano, constituye un derecho social fundamental que el Estado garantiza a partir de un sistema sanitario de servicios gratuitos, definido como único, universal, descentralizado y participativo”. Todos estos conceptos quedaron plasmados dentro

del articulado de dicha Constitución. En la práctica, después de 12 años de vigencia del texto constitucional, la salud pública en Venezuela está colapsada y plagada de conflictos de todo orden (laborales, infraestructura, insumos, cantidad y calidad de personal, costos y precios, centralización y controversias con el sistema de salud privado). (p.5)”.

Salud Privada en Venezuela

Las instituciones de salud privada en Venezuela se encuentran distribuidas de la siguiente manera, así lo informa PROVEA (2012): “El sector privado de salud, por su parte, cuenta con 457 centros de salud lucrativos, que poseen 5.144 camas disponibles; 91% de éstos son clínicas y hospitales con menos de 60 camas y 36% están ubicados en el Distrito Capital. Según datos aportados por el Dr. Pedro Del Médico, en Venezuela existen cerca de 5.000 instituciones privadas de salud lucrativas, de las cuales 400 pueden considerarse clínicas” (p. 185).

Ante la crisis hospitalaria observada en el país, ha aumentado los pacientes que acuden a los consultorios y emergencias de las clínicas privadas; esto ha provocado el colapso de estas instituciones de salud y con dificultad para responder a la creciente demanda de los servicios, así lo menciona el artículo: Emergencia de las clínicas privadas continúan colapsadas. (2010). “los usuarios no dejan de quejarse en relación a los tiempos de espera que deben pasar en estas salas antes de ser atendidos, algunos aseguran que cada día se parecen más a los hospitales públicos. Hasta 4 horas Este es el tiempo que han tenido que han tenido que esperar algunos pacientes para ser atendidos”

En Venezuela, se ha incrementado el número de pacientes que acuden a los consultorios privados, así lo confirma Benavides, L.(2013) quien en su artículo reporta: “Cristino García, presidente de la AVCH, detallo que las clínicas privadas atienden el 38% de la demanda de servicios de salud en el país. “Antes, el porcentaje de atención estaba alrededor de 17% o 18%, pero en los últimos 10 años el sector público, a través de una serie de compañías aseguradoras que son propiedad del Estado, ha venido implementando planes de atención vía HCM para los empleados públicos que son más de 2 millones, más su grupo familiar”, preciso García”. (p.38).

Esta información es confirmada por PROVEA (2012), quien afirma: “El Ejecutivo, en lugar de resolver los apremiantes problemas que subsisten en el sistema público de salud, ha preferido abrir cuotas de atención en el sector privado a través de negociaciones y la aplicación de medidas punitivas” (p. 170).

Otro dato obtenido en el artículo de Benavides, L (2013) es: “el sector privado tiene activas y funcionando alrededor de 4.800 camas que permite la atención de 3.500.000 pacientes al año”. (p.38).

Fundamentos Organizacionales *Instituto de clínicas y Urología Tamanaco.*

Iniciamos nuestras labores médico asistenciales privadas en Octubre de 1958, con el proyecto de ofrecer una medicina actualizada, la cual hemos fortalecido en el tiempo. Hoy, después de más de cuatro décadas de trabajo ininterrumpido, nuestra Institución ha crecido en forma consistente en pro de la asistencia y mejora de la salud y calidad de vida del venezolano, a tal punto, que ocupamos un lugar privilegiado dentro de las mejores clínicas del país. El Urológico cuenta y ofrece una diversidad de especialidades, servicios y tecnología los cuales están a la vanguardia en el diagnóstico serio, confiable y rápido.

Hemos sido pioneros en la cirugía cardíaca y oftalmológica en forma organizada y, en especial, en la cirugía neurológica, para el tratamiento de las malformaciones craneofaciales severas. Fuimos los primeros en iniciar los cursos de endourología, cirugía percutánea del riñón y ablación prostática por laserterapia y braquiterapia, sin costo alguno para los médicos asistentes y pacientes tratados, con la única motivación de llevar a nuestros especialistas, unos procedimientos de alta tecnología y que, para la fecha en que fueron dictados, era una cirugía conocida en el mundo, sólo por un selecto grupo de urólogos. Hemos crecido, sin embrago, seguimos siendo los mismos: la constante superación y el tesón para construir y mantener una organización con nuevas metas, nuevos retos, donde la confianza y el compromiso con nuestros pacientes, sea la base del trabajo diario.

Reseña Institucional:

Quienes Somos, Hospital de Clínicas Caracas

Historia del Hospital de Clínicas Caracas.

Es en marzo de 1985 cuando, gracias a la dedicación de un eficiente y calificado equipo de profesionales, el Hospital de Clínicas Caracas inaugura sus servicios privados de salud. A partir de entonces, un destacado grupo de profesionales de la medicina y más de 1.200 colaboradores de diferentes disciplinas conjugan su esfuerzo, trabajando con vocación de servicio, lo que, unido a un gran sentido de pertenencia y dentro de un ambiente humanizado, convierte a este centro hospitalario en modelo de la atención médica, tanto en Venezuela como en otros países de Latinoamérica.

Misión: La misión del Hospital de Clínicas Caracas, es prestar un servicio de altísima calidad, que pueda satisfacer usuarios y relacionados, además, ayudar a la formación y actualización de los profesionales que requiere el país.

Visión: El Hospital de Clínicas Caracas que deseamos, es una empresa de alto desempeño, en capacidad de prestar servicios de salud de hasta cuarto nivel, en una permanente aproximación a la excelencia, que sirva de orientación y referencia, y que cuente con un recurso humano comprometido con la misión de nuestra organización.

Nuestra institución Centro Médico docente La trinidad:

Centro Médico Docente La Trinidad.

Somos una asociación civil sin fines de lucro, de tipo fundacional. Los ingresos obtenidos a través de la operación médica asistencial están destinados exclusivamente para desarrollar modelos distintos de servicios médicos, educación en ciencias de la salud e investigación biomédica fundamental y aplicada así como para la proyección comunitaria y social.

Prestamos servicios de excelencia de asistencia médica integral con énfasis en la prevención, diagnóstico y tratamiento.

Las actividades educativas y comunitarias son la esencia de la Institución y nuestro mayor aporte a la comunidad como valor agregado.

Nuestra Institución está encaminada a:

- Establecer y administrar clínicas, hospitales u otros centros asistenciales que sean al mismo tiempo base para realizar la prestación de servicios médicos, asistenciales y desarrollar los estudios de las ciencias de la salud y para el progreso de las ciencias médicas, afines y auxiliares.
- Promover y organizar estudios, cursos y otras actividades científicas tendientes a la formación y perfeccionamiento de los estudiantes y profesionales de las ciencias médicas, afines y auxiliares. Promover igualmente cursos y actividades de educación para la comunidad en salud, especialmente en materia de prevención.
- Impulsar estudios y las investigaciones científicas, básica y clínicas en las diferentes disciplinas médicas, afines y auxiliares, creando o ayudando a sostener centros de estudios y de investigación de alto nivel científico, organizar sistemas de becas, créditos educativos y otro sistemas de apoyo a estudiantes y profesionales, adecuados para la realización y mejoramiento de los estudios de medicina, ciencias afines y auxiliares.
- Continuar con el desarrollo que representa uno de los objetivos sociales de mayor importancia de nuestra institución. Este Programa ofrece, entre otros servicios, asistencia a pacientes de escasos recursos económicos de las comunidades rurales y urbanas marginales de los Municipios Baruta y El Hatillo, a través de actividades llevadas a cabo directamente en las comunidades por personal voluntario de nuestro centro.

Reseña Histórica de la Institución

En la década del sesenta la atención médica en Caracas estaba dividida entre Clínicas Privadas y Hospitales Públicos en los cuales, además, se impartía la docencia médica de pregrado y postgrado. La jornada de trabajo de un médico docente era dividida entre estos dos escenarios, con las complicaciones, inconvenientes y fallas, de este sistema compartido.

- Es por ello que surge la inquietud de crear una institución que pudiera englobar los diferentes aspectos de la atención médica, la docencia tanto en Medicina como en actividades conexas y la investigación en áreas de la salud.

- Esta idea fue planteada por los médicos promotores a la Sociedad Civil, en donde hubo una gran receptividad y de allí surgió la Asociación Civil Centro Médico Docente La Trinidad, cuyos fundadores fueron médicos, personas naturales y jurídicas, quienes en su Acta Constitutiva consagraron el no perseguir fines de lucro de ninguna especie y que los beneficios que pudieran obtenerse serían destinados al sostenimiento de sus actividades propias. Igualmente, señalan que la Asociación ha sido organizada exclusivamente con propósitos asistenciales, educacionales y científicos, con una percepción comunitaria y accesibilidad para los niveles sociales menos favorecidos.
- En 26 años de esta actividad asistencial, docente e investigativa, hemos realizado aproximadamente 8.500.000 actos médicos, recibido a 164.000 asistentes en las actividades docentes, con un aproximado de 18.000 horas educativas hemos publicado artículos científicos y presentado trabajos clínicos y de investigación en número considerable. Hemos sido pioneros en los exámenes integrales de salud y nuestra proyección comunitaria es ampliamente reconocida. Nuestras 300.000 Historias Médicas son la más evidente señal de sólida confianza de nuestros pacientes.
- En conclusión, somos un modelo de atención integral de la salud que está en marcha y superación constante.

Modelo Asistencial.

En el Centro Médico Docente La Trinidad los diferentes Servicios Médicos están agrupados por especialidades, cada una de ellas con tarifas comunes para los diferentes médicos, proximidad en el área física que facilita la interacción entre colegas y que junto a la Historia Médica Única se traduce en mayor valor agregado en calidad diagnóstica y atención de su salud.

Este modelo de asistencia, único en el país, tiene la característica de contar con la historia médica centralizada que permite que toda la información del paciente esté en disposición de todos los profesionales, sino que puede ser atendido por otros colegas de su médico tratante, en un momento de urgencia en que él no esté accesible.

Policlínica Méndez Gimón.

Reseña Histórica:

El 8 de diciembre de 1955, el Dr. Manuel Méndez Gimón, renombrado cirujano, funda la **POLICLINICA MENDEZ GIMÓN**, una institución familiar creada para prestar servicios de salud integral.

En junio de 1978, el Dr. Manuel Méndez Gimón, decide ceder las riendas de la Institución a un grupo calificado de profesionales de la medicina, quienes constituyen una sociedad llamada Médicos Unidos Los Jabillos, C.A., quien es hasta la actualidad, la propietaria de la ya reconocida Policlínica Méndez Gimón.

Paso a paso, con una planificación creciente se comienza a desarrollar la edificación, se repotencian y modernizan los equipos, se actualizan y amplían las instalaciones y mobiliario, labor incansable que hasta estos momentos se sigue realizando, pero con un horizonte mucho más amplio.

Siguiendo la premisa y compromiso de su fundador, recientemente se reinaugura el Servicio de Laboratorio y se apertura un moderno Servicio de Imagenología, que cuenta con tecnología de punta que abarca las áreas de radiología, tomografía, resonancia magnética, imagenología intervencionista y ultrasonido dirigidos a garantizar un Servicio de salud integral cónsono a los tiempos de modernización, bajo el enfoque de Internet en línea, haciendo más eficaz la labor médica gracias al empleo de recursos tecnológicos.

Actualmente nuestro talento humano de Enfermería, Administración y las Ciencias Médicas, trabaja con ahínco en función de adaptar la estructura de la P.M.G. a la nueva filosofía de las organizaciones de salud modernas de Venezuela y el mundo.

Misión:

Ofrecer a la colectividad una institución de salud integral, con profesionales de calidad humana, comprometidos a brindar un servicio en pro del bienestar del paciente, apoyados en una tecnología de punta.

Visión:

Ser una institución de salud integral de vanguardia, que nos permita estar a la altura de los requerimientos de la colectividad.

Modelos de atención de las consultas médicas privadas en Venezuela:

En nuestro país, los modelos de atención de las consultas médicas privadas, son de dos tipos:

El modelo asistencial ó centralizado y el modelo descentralizado o independiente; del modelo asistencial solo es practicado por el Centro Médico Docente la Trinidad, mientras que el resto de las instituciones de salud privados, sus consultas médicas son independientes, en las siguientes Figuras se explica el proceso de cada uno:

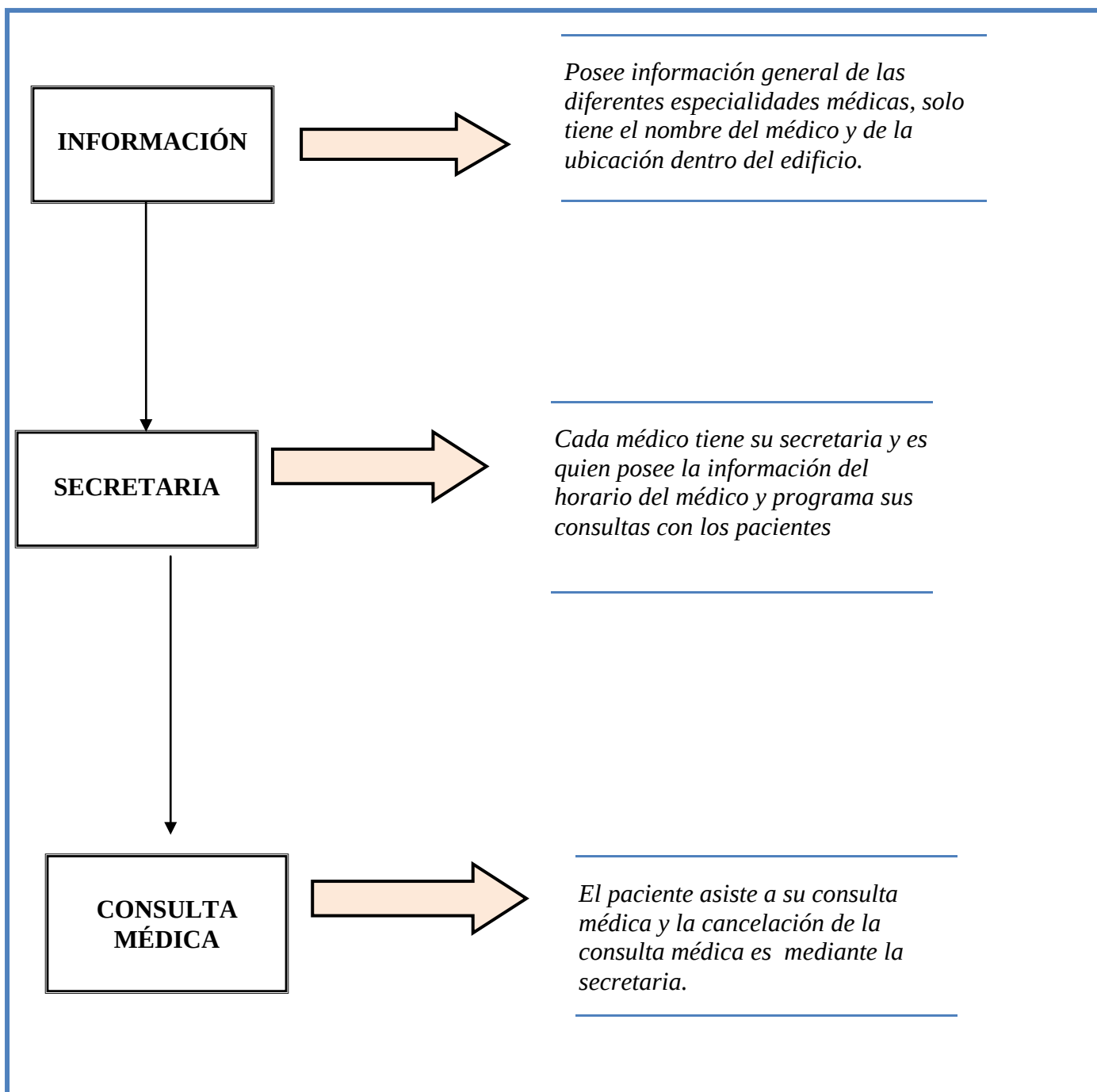


Figura 2. Modelo Descentralizado o independiente de las Consultas Médicas Privadas.

Fuente: El investigador, Enero de 2014.

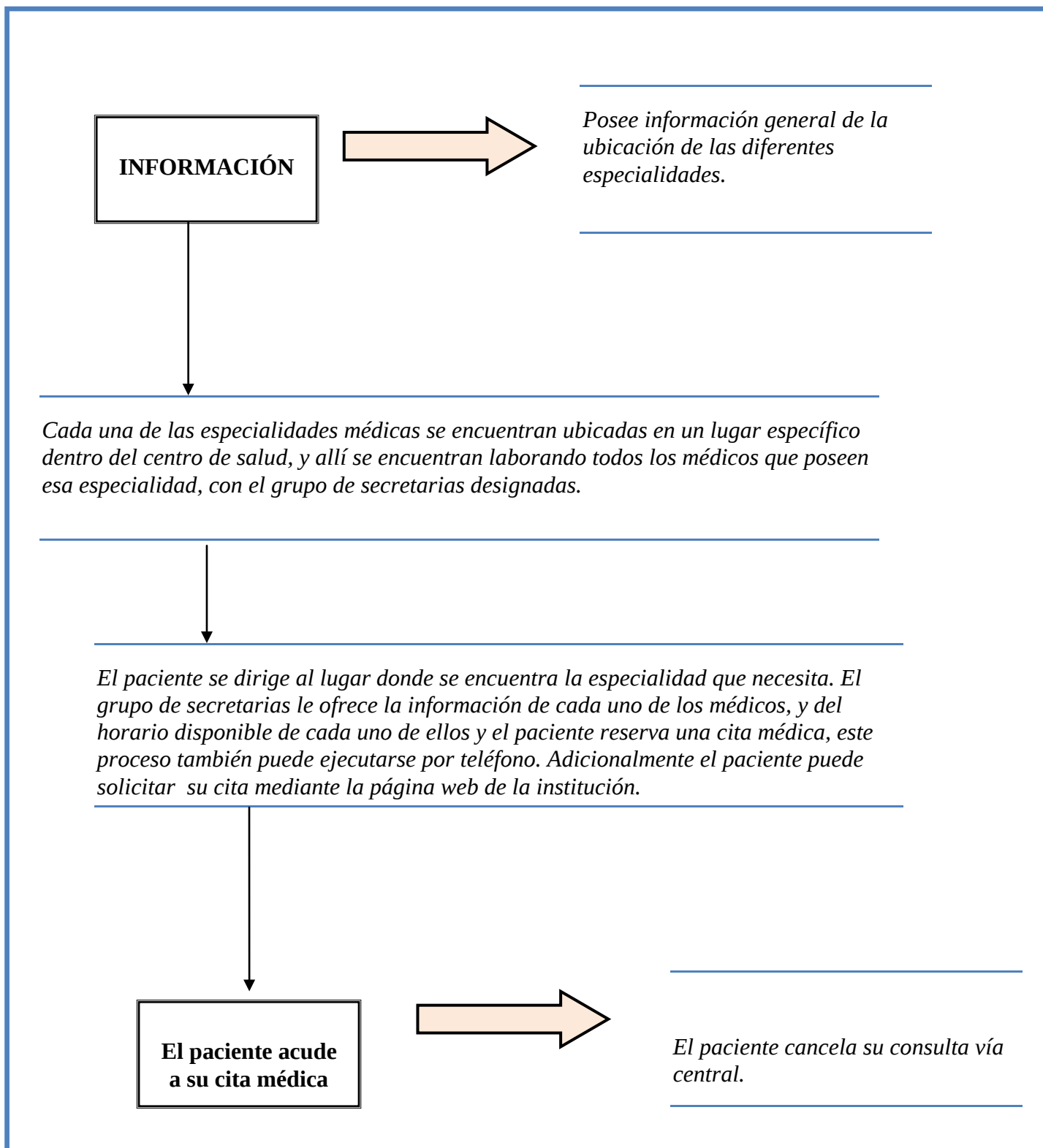


Figura 3.Modelo asistencial o centralizado de las consultas médicas privadas.

Fuente: El Investigador, Enero de 2014.

Glosario de términos.

- **Clínicas, policlínicas, institutos u hospitales privados:** es todo establecimiento diseñado, organizado y dotado para prestar atención médica sanitaria integral e ininterrumpida; actividades paramédicas a través de profesionales afines a la medicina, a pacientes internados y ambulatorios por medio de consultorios. (Norma Venezolana COVENIN 2339-87)
- **Consultorio Médico:** área destinada a la prestación de servicios médicos especializados o no, a pacientes externos o ambulatorios. (Norma Venezolana COVENIN 2339-87).
- **Paciente:** “ser humano que sufre el dolor o el malestar, pero que tiene derechos a la atención y a la salud. En términos sociológicos y administrativos, paciente es el sujeto que recibe los servicios de un médico u otro profesional de la salud” (Velandia, Ardon y Jara, 2007, p. 149)

Capítulo III

MARCO METODOLÓGICO

El marco metodológico, orienta al investigador acerca de los pasos que debe seguir, en el momento de elaborar el trabajo de grado. Para Arias, F. (1999) “la metodología del proyecto incluye el tipo o tipos de investigación, las técnicas y los procedimientos que serán utilizados para llevar a cabo la investigación” (p.19)

A continuación se presenta el marco metodológico:

Tipo de Investigación

El tipo de investigación del presente proyecto es de campo, ya que los datos serán recogidos directamente de la realidad donde ocurren los hechos, sin manipular ninguna de las variables.

Según las normas de la UPEL (2006) “Se entiende por Investigación de Campo, el análisis sistemático de problemas en la realidad, con el propósito bien sea de describirlos, interpretarlos, entender su naturaleza y factores constituyentes, explicar sus causas y efectos, o predecir su ocurrencia, haciendo uso de métodos característicos de cualquiera de los paradigmas o enfoques de investigación conocidos o en desarrollo” (p.11).

Para Sabino (2002) define a la investigación de campo:

La investigación de campo es aquel tipo de investigación que se basa en informaciones o datos primarios a través de la cual se estudian los fenómenos en su ambiente natural, se llama también investigación sobre el terreno, a diferencia de la investigación documental como una variable de investigación científica cuyo objetivo fundamental es el análisis de diferentes fenómenos a través de la documentación existente. (P.67).

Nivel de la investigación

Para Arias, F. (1999) indica que “El nivel de investigación se refiere al grado de profundidad con que se aborda un objeto o fenómeno. Aquí se indicará si se trata de una investigación exploratoria, descriptiva o explicativa”. (p.19)

El nivel de la investigación es exploratorio ya que ha sido poco estudiada los modelos de consultas médicas y la satisfacción de los pacientes con respecto a estas, en las instituciones privadas de Venezuela.

Para Arias, F. (1999) indica que la investigación exploratoria “es aquella que se efectúa sobre un tema u objeto poco conocido o estudiado, por lo que sus resultados constituyen una visión aproximada de dicho objeto”. (p.19)

Diseño de la investigación

Para Arias, F. (1999) indica que “El diseño de investigación es la estrategia que adopta el investigador para responder al problema planteado” (p.20)

El diseño de la investigación es clasificado según el origen de los datos recolectados y según la manipulación de las variables.

Sabino, C. (2002) comenta “en función del tipo de datos a ser recogidos es posible categorizar a los diseños en dos grandes grupos: diseños bibliográficos o documentales y diseños de campo”. (p.64).

Mientras los diseños de investigación según la manipulación de las variables se categorizan en dos tipos, para Hernández, R; Fernández, C y Baptista, P. (2010) estos tipos son “investigación experimental e investigación no experimental a su vez, la investigación experimental puede dividirse de acuerdo con las categorías de Campbell y Stanley (1966) en: preexperimentos, experimentos puros” (verdaderos) y cuasiexperimentos. La investigación no experimental será subdividida en diseños transaccionales o transversales y diseños longitudinales” (p. 149).

Hernández, R; Fernández, C y Baptista, P (2010) sostienen que la investigación no experimental abarca todos los “estudios que se realizan sin la manipulación deliberada de variables y en los que solo se observan los fenómenos en su ambiente natural después de analizarlos” (p.149) y explican que “los diseños de investigación transaccional o transversal recolectan datos en un solo momento, en

un tiempo único. Su propósito es describirlas variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado” (p.151)

El diseño de la investigación es de campo, no experimental transaccional; la investigación será de campo ya que los datos serán recolectados directamente de la realidad donde ocurren los hechos; no experimental ya que no existe la alteración de las condiciones existentes y transaccional ya que los datos serán tomados en un momento determinado.

Variables y su Operacionalización

Según la consulta de varios autores, muchos coinciden en que las variables son los puntos de la investigación que tienden a cambiar en el desarrollo de la misma. Tamayo M (1999) indica que “En toda variable el factor que asume esta condición debe ser determinado mediante observaciones y estar en condiciones de medirse para enunciar que de una entidad de observación a otra el factor varía, y por tanto cumple con su característica.” (p 107.)

Lo que refiere que estas deben ser medidas bajo diversos métodos; las variables provienen de los objetivos de la investigación y deben tener un sistema de indicadores para que estas sean contabilizadas. Arias F (1999) comenta “El sistema puede ser desarrollado mediante un cuadro, donde además de las variables, se especifiquen sus dimensiones e indicadores, y su nivel de medición” (p. 18).

Los indicadores para esta investigación son de tipo cualitativo, en donde los pacientes evaluarán las cualidades de las consultas médicas a las que acudieron.

Se presenta la operacionalización de las variables en la Tabla I a continuación:

Tabla I. Operacionalización de variables

Objetivo General: Determinar cuál es el modelo de sistema de citas para consultas médicas, que de acuerdo a la satisfacción de los pacientes, es conveniente para las instituciones de salud privadas del área metropolitana.				
Objetivo Especifico	Variables	Dimensión	Indicadores	Instrumento
Determinar las expectativas de los pacientes que acuden a la consulta médica privada, con respecto a la intervención del personal.	Nivel de satisfacción de los pacientes que acuden a la consulta médica privada, con respecto al trato de personal.	Actuación del personal	Confianza del personal hacia el paciente. Ética del personal hacia el paciente. Prudencia del personal hacia el paciente. Respeto del personal hacia el paciente.	Cuestionario
		Organización del personal	Personal suficiente para atender sus necesidades	Cuestionario

Objetivo Especifico	Variables	Dimensión	Indicadores	Instrumento
Conocer el nivel de satisfacción de los pacientes que acuden a la consulta médica privada, con respecto a la conveniencia del servicio.	Nivel de satisfacción de los pacientes que acuden a la consulta médica privada, con respecto a la conveniencia del servicio.	Estado de las instalaciones	Señalización al interior de las instalaciones Instalaciones físicas agradables y cómodas.	Cuestionario
		Horarios cómodos para el paciente	Posibilidad de escoger sus horarios de atención Horarios de atención extendidos.	Cuestionario
		Logística del servicio	Posibilidad de solicitar una cita con el médico de su preferencia; Cobertura de todos los servicios que el paciente requiera; Atención oportuna de las solicitudes; Respuestas a inquietudes, dificultades y sugerencias; Facilidad de llegar al lugar donde se presta el servicio; Orden de la información de su historia clínica.	Cuestionario

Objetivo Especifico	Variables	Dimensión	Indicadores	Instrumento
Precisar el Nivel de satisfacción de los pacientes que acuden a la consulta médica privada, con respecto a los elementos asociados al servicio básico.	Nivel de satisfacción de los pacientes que acuden a la consulta médica privada, con respecto a los elementos asociados al servicio básico.	Información adecuada	Diagnóstico del médico acertado. Canales de comunicación e información suficiente por parte del personal para la prestación del servicio. Tratamientos adecuados para su estado de salud. Seguimiento y dedicación de su estado de salud por parte del medico Remisión oportuna a exámenes y médicos especialistas.	Cuestionario

Objetivo Especifico	Variables	Dimensión	Indicadores	Instrumento
Diseñar un Sistema de Gestión de citas para las instituciones privadas considerando los niveles de satisfacción de los pacientes, en aspectos como: la intervención del personal, la conveniencia del servicio y los asociados al servicio básico.	Nivel de satisfacción de los pacientes que acuden a la consulta médica privada, con respecto al trato de personal. Nivel de satisfacción de los pacientes que acuden a la consulta médica privada, con respecto a la conveniencia del servicio. Nivel de satisfacción de los pacientes que acuden a la consulta médica privada, con respecto a los elementos asociados al servicio básico.	Actuación del personal Organización del personal Estado de las instalaciones Horarios cómodos para el paciente Logística del servicio Información adecuada	Confianza, ética, prudencia y respeto del personal hacia el paciente. Personal suficiente para atender sus necesidades Señalización al interior de las instalaciones instalaciones físicas agradables y cómodas. Posibilidad de escoger sus horarios de atención y horarios de atención extendidos. Posibilidad de solicitar una cita con el médico de su preferencia; Cobertura de todos los servicios que el paciente requiera; Atención oportuna de las solicitudes; Respuestas a inquietudes, dificultades y sugerencias; Facilidad de llegar al lugar donde se presta el servicio;	Cuestionario.

			Orden de la información de su historia clínica. Diagnostico del médico acertado. Canales de comunicación e información suficiente por parte del personal para la prestación del servicio. Tratamientos adecuados para su estado de salud. Seguimiento y dedicación de su estado de salud por parte del medico Remisión oportuna a exámenes y médicos especialistas.	
--	--	--	---	--

Fuente: El investigador, Mayo (2013)

Población y Muestra

Según Arias F (1999) “La población o universo se refiere al conjunto para el cual serán válidas las conclusiones que se obtengan: a los elementos o unidades” p.22

Hurtado (2000) expresa que: “...la población se refiere a un conjunto de elementos o eventos, concordantes entre sí en cuanto una serie de características, de las cuales se desea obtener alguna información”. (P.143).

Mientras que para Sabino (2002) “una muestra, en un sentido amplio, no es más que eso, una parte del todo que llamamos universo y que sirve para representarlo” (p. 83).

Mientras que para Arias F (1999) “la muestra es un subconjunto representativo de un universo o población”. (p. 22)

Población: Para esta investigación la población serán todas las clínicas privadas de Venezuela que cuentan con consultas médicas.

Muestra: la muestra seleccionada para esta investigación estará constituida por cuatro clínicas privadas ubicadas en la zona metropolitana de la Gran Caracas; estas son las siguientes: Centro Médico Docente la Trinidad, Hospital de Clínicas Caracas, Instituto de Clínicas y Urología Tamanaco y la Policlínica Méndez Gimon.

Estas instituciones de salud privadas fueron seleccionadas ya que se contaba con el acceso y la disponibilidad para obtener la información necesaria para el presente trabajo de investigación.

En cada una de las instituciones seleccionadas, se contabilizarán los pacientes que acuden a la consulta médica durante un mes, con este dato se realizará el promedio para determinar los pacientes que acuden diariamente, y luego se le calculará el 10%, el valor obtenido es el número de pacientes al que se le aplicará la entrevista.

Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Para la recolección de datos, se aplicará un instrumento que permitirá obtener la información necesaria para cumplir con los objetivos de la investigación. Según Sabino (2002), todo “instrumento de recolección de datos

debe reunir dos requisitos esenciales: Forma y Contenido. La forma se refiere al tipo de aproximación que establecemos con lo empírico” (P.99).

De la cita anterior se desprende que un instrumento confiable dará resultados consistentes, de manera tal que la investigación esté fundamentada en la seguridad de la información, evitando así interpretación y respuestas diversas relacionadas con una misma variable.

En cuanto al contenido el mismo autor señala que: “este queda expresado en la especificación de los datos que necesitamos conseguir; se concreta, por lo tanto en una serie de ítems que no son otra cosa que los mismos indicadores que permiten medir las variables pero que asumen ahora la forma de preguntas, puntos a observar y elementos a registrar”. (p.99).

Con esto el autor indica que es fundamental, cuando se diseñe el instrumento, no desviar la atención de la variable, a fin de que la pregunta a formular se oriente a ella y logre obtener la información requerida.

Para la presente investigación se utilizara como técnica de recolección de datos:

La entrevista, tipo estructurada o formalizada.

Para Arias, F.(1999) indica que “Son ejemplos de técnicas; la observación directa, la encuesta en sus dos modalidades (entrevista o cuestionario), el análisis documental, análisis de contenido, etc. (p.25).

Para Sabino. C (2002) La entrevista, tipo estructurada o formalizada, indica que: “desde el punto de vista del método, es una forma específica de interacción social que tiene por objeto recolectar datos para una investigación. El investigador formula preguntas a las personas capaces de aportarle datos de interés, estableciendo un dialogo peculiar, asimétrico, donde una de las partes busca recoger información y la otra es la fuente de esas informaciones” (p.106).

Para la presente investigación, el instrumento de recolección de datos será la encuesta que será respondida por los pacientes seleccionados que acuden a las consultas médicas de las instituciones de salud privada ubicada en el área metropolitana. El instrumento fue extraído del siguiente trabajo: Propuesta Metodológica para medir la calidad del servicio de consulta externa en medicina

general, elaborado en el año 2011 por Losada, M., Rodríguez, A y Hernández, M y fue adaptado a las necesidades de las instituciones Venezolanas.

Este instrumento está constituido por 26 preguntas, donde el paciente tendrá la oportunidad de seleccionar de acuerdo a su apreciación su opinión con respecto a cada una de las ítems, la escala a utilizar, es una escala tipo Liker, en la que el cliente debe elegir entre: Muy Malo, Malo, Regular, Bueno y Muy Bueno. La encuesta se encuentra dividida en 3 dimensiones: Personal, Conveniencia del servicio y Servicio Básico.

Análisis e interpretación de datos

Para el tratamiento de los datos que se obtendrán, se utilizarán procesos cualitativos y cuantitativos, a través del programa Microsoft Office Excel.

Tamayo (2000) dice... “que una vez recopilado los datos por los instrumentos diseñados para este fin, es necesario procesarlos, es decir, elaborarlos matemáticamente, ya que la cuantificación y su tratamiento estadístico nos permitirá llegar a conclusiones en relación con los objetivos planteados” (P.187).

La cita anterior señala que la recolección de datos no constituye una investigación si no es necesario analizarlos, compararlos y presentarlos de manera que realmente lleven el rechazo o a la confirmación de los objetivos planteados; es por ello que los datos obtenidos producto de la investigación se tabularan y se presentaran a través de cuadros y graficas, debidamente analizados de manera cuali-cuantitativa, a cada uno de estos se les realizará el cálculo del promedio y dependiendo de estos se ejecutaran las conclusiones pertinentes.

Luego de recolectar los datos, estos serán sometidos a las siguientes operaciones:

Verificación: ya que los datos una vez obtenidos serán verificados, para garantizar su exactitud, serán revisadas cada una de las encuestas, de manera que todas las preguntas sean respondidas.

Selección y ordenamiento: los datos del análisis serán ordenados dependiendo de los resultados obtenidos, las encuestas serán ordenadas dependiendo de la institución donde fueron aplicadas.

Clasificación: se clasificarán los datos dependiendo de cada indicador y de cada una de las variables, además de clasificarlas dependiendo de las instituciones de salud privadas.

Tabulación: los datos obtenidos serán tabulados y graficados en Microsoft Excel, donde se compararán los resultados obtenidos entre las instituciones evaluadas.

En lo referente a la interpretación y el análisis de los datos, se ejecutará mediante:

Análisis lógico: será necesario el empleo de técnicas deductivas, inductivas y de análisis para la interpretación de los datos y así obtener las conclusiones del trabajo realizado.

Análisis estadístico: para la interpretación de los datos es necesario el empleo de técnicas estadísticas, a cada uno de los datos obtenidos se le calculará el promedio, también es necesario el empleo de programas de computación: Excel.

Según Velez, C. (2001) la “estadística descriptiva para variables: interpretación de la información recolectada por medio de las medidas de tendencia central: moda, mediana, y media” (p 18).

Consideraciones Éticas y Legales.

Para la elaboración de este trabajo de grado, se conocen de las normas dispuestas por la dirección de post-grado de la Universidad Católica Andrés Bello y estas serán respetadas para la ejecución del informe.

Además se le otorgará el crédito merecido a cada autor, cuyos aportes sean pertinentes para el presente trabajo de grado.

Por ser un trabajo de grado, en el que se está evaluando la satisfacción de los pacientes en cada una de las instituciones de salud privadas seleccionadas, para la ejecución del presente trabajo de grado fueron solicitados los permisos correspondientes a cada una de las instituciones para poder aplicar el instrumento. Además se mantendrá la confidencialidad de cada uno de los pacientes entrevistados.

La solicitud de los permisos a las instituciones, fue gestionada mediante cartas por parte de la dirección del Post-Grado de Sistemas de la Calidad de la Universidad Católica Andrés Bello hacia las diferentes instituciones; en el caso del Centro Médico Docente la Trinidad adicional a la carta, fue entregado una copia del proyecto y este fue evaluado por parte del Departamento de Investigación y el Comité de Ética y de de la institución, siendo este aprobado por el Dr. Luis Rodríguez Plaza (jefe del departamento de investigación); en el caso del resto de las instituciones, por ser descentralizadas, se le solicitaba directamente a cada uno de los médicos la autorización para aplicar el instrumento. (En los anexos se encuentran la aprobación por parte del Centro Médico Docente la Trinidad). El presente trabajo de Grado se ejecuta mediante el Cronograma establecido en la tabla II a continuación:

Tabla II. Cronograma de Actividades.

ACTIVIDADES	MAYO 2014				JUNIO 2014				JULIO 2014				AGOSTO Y SEPTIEMBRE 2014				OCT, NOV, DIC 2014 Y ENE 2015				FEBRERO 2015				MARZO 2015				ABRIL 2015				MAYO, JUNIO Y JULIO 2015		
	I	II	III	IV	I	II	III	IV	I	II	III	IV	I	II	III	IV	I	II	III	IV	I	II	III	IV	I	II	III	IV	I	II	III	IV	I	II	III
Selección y delimitación del problema																																			
Revisión y recolección del material bibliográfico																																			
Revisión por el tutor del trabajo																																			
Consulta con el tutor del trabajo																																			
Solicitud de la carta a la universidad, dirigida a las instituciones en las que se va a aplicar el estudio.																																			

Capítulo IV

RECURSOS ADMINISTRATIVOS

Recursos: los recursos necesarios para la ejecución de este proyecto son:

Recursos Humanos. Profesores asesores y tutor de la Universidad Católica Andrés Bello; personal que labora dentro de las instituciones de salud en la que se ejecutara este proyecto.

Recursos Materiales. Será necesario computadoras (con los diferentes programas: Word, Excel, Power Point), dispositivos de almacenamiento masivo, impresora; material de oficina: bolígrafos, lápices, hojas blancas, reglas, calculadora.

Recursos Institucionales. Será necesario la colaboración de la Universidad Católica Andrés Bello y el suministro de datos e información dados por las instituciones de salud en la que se aplicara este proyecto.

Presupuesto. Será necesario dinero para adquirir cartuchos de tinta para la impresora, hojas blancas tamaño carta y para la encuadernación del informe final. El costo aproximado es:

- 3 Resmas de hojas blancas tamaño carta: Bs. 4.800
- 4 Cartuchos de tinta negra marca Epson: Bs. 20.000
- 4 Cartuchos de tinta de color marca Epson: Bs F. 5.400
- Encuadernación del trabajo: Bs. 1.000
- 9 unidades de crédito que corresponde a la inscripción del trabajo de grado. (1600 cada unidad de crédito): BsF 14.400

Presupuesto aproximado a utilizar: Bs. 45.600 Bs

Capítulo V

PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

En este capítulo se presentan de forma ordenada los resultados obtenidos luego de aplicar el instrumento en cada una de las instituciones de salud privadas seleccionadas, realizando el análisis y la comparación entre cada una de las instituciones.

Sobre el análisis de los Resultados Méndez (2009) argumenta que “implica el manejo de los datos obtenidos y contenidos en cuadros, gráficos y tablas. Una vez dispuestos, se inicia su comprensión teniendo como único referente el marco teórico sobre el cual el analista construye conocimiento sobre el objeto investigado” (p. 326).

Por otra parte Seltiz, C. y otros (1976), citado por Balestrini, M (2001), comenta:

“En todo caso, el análisis e interpretación de los datos se convierte en la fase de la aplicación de la lógica deductiva e inductiva en el desarrollo de la investigación. Para esta estrategia, los datos, según sus partes constitutivas, se clasifican agrupándolos, dividiéndolos y subdividiéndolos atendiendo a sus características y posibilidades, para posteriormente reunirlos y establecer la relación que existe entre ellos a fin de dar respuestas a las preguntas de investigación (p.170)”

Para la siguiente investigación, se consultó previamente en cada una de las instituciones, la cantidad de pacientes que asistían en un mes a las diferentes consultas médicas (independientemente de la especialidad), luego a este valor se calculo el promedio de los pacientes que asisten en un (1) día, y posteriormente se calculo el 10 %, siendo este valor al que se le aplicaría la encuesta. A continuación se encuentra el cálculo realizado para cada una de las instituciones estudiadas:

Instituto de Clínicas y Urología Tamanaco

En esta institución, se contabilizó la cantidad de pacientes que asisten a la consulta Médica, de las diferentes especialidades, y el resultado se puede observar en la tabla III:

Tabla III. Selección de los pacientes en el Instituto de Clínicas y Urología Tamanaco.

Criterio	Pacientes
Pacientes que asisten a la consulta Médica en un mes	8932
Pacientes que asisten a la consulta médica en un día (promedio)	447
Pacientes a los que se le aplicará la encuesta (10 % de los pacientes que asisten en un día)	44

Fuente: El investigador, Mayo 2015

El resultado indica que se aplicarán 44 encuestas a los pacientes que asisten a las consultas médicas de las diferentes especialidades.

Hospital de Clínicas Caracas

En esta institución, se contabilizó la cantidad de pacientes que asisten a la consulta Médica, de las diferentes especialidades, y el resultado se puede observar en la tabla IV:

Tabla IV. Selección de los pacientes en el Hospital de Clínicas Caracas.

Criterio	Pacientes
Pacientes que asisten a la consulta Médica en un mes	11932
Pacientes que asisten a la consulta médica en un día (promedio)	596.6
Pacientes a los que se le aplicará la encuesta (10 % de los pacientes que asisten en un día)	60

Fuente: El investigador, Mayo 2015

El resultado indica que se aplicarán 60 encuestas a los pacientes que asisten a las consultas médicas de las diferentes especialidades.

Policlínica Méndez Gimón

En esta institución, se contabilizó la cantidad de pacientes que asisten a la consulta Médica, de las diferentes especialidades, y el resultado se puede observar en la tabla V:

Tabla V. Selección de los pacientes en la Policlínica Méndez Gimón.

Criterio	Pacientes
Pacientes que asisten a la consulta Médica en un mes	4664
Pacientes que asisten a la consulta médica en un día (promedio)	233
Pacientes a los que se le aplicará la encuesta (10 % de los pacientes que asisten en un día)	24

Fuente: El investigador, Mayo 2015

El resultado indica que se aplicarán 24 encuestas a los pacientes que asisten a las consultas médicas de las diferentes especialidades.

Centro Médico Docente La Trinidad

En esta institución, se contabilizó la cantidad de pacientes que asisten a la consulta Médica, de las diferentes especialidades, y el resultado se puede observar en la tabla VI:

Tabla VI. Selección de los pacientes en el Centro Médico Docente la Trinidad.

Criterio	Pacientes
Pacientes que asisten a la consulta Médica en un mes	10160
Pacientes que asisten a la consulta médica en un día (promedio)	508
Pacientes a los que se le aplicará la encuesta (10 % de los pacientes que asisten en un día)	50

Fuente: El investigador, Mayo 2015

El resultado indica que se aplicarán 50 encuestas a los pacientes que asisten a las consultas médicas de las diferentes especialidades.

El instrumento está constituido por 26 preguntas, donde el paciente tendrá la oportunidad de seleccionar de acuerdo a su apreciación su opinión con respecto a cada una de las ítems, la escala a utilizar, es una escala tipo Liker, en la que el cliente debe elegir entre: Muy Malo, Malo, Regular, Bueno y Muy Bueno; en dos interrogantes el paciente debe seleccionar entre las opciones Si, No, No lo conoce.

La encuesta se encuentra dividida en 3 dimensiones: Personal, Conveniencia del servicio y Servicio Básico.

Dimensión 1: Personal: indaga sobre los aspectos relacionados con la intervención del personal del servicio de salud necesarios para responder a las demandas de los usuarios.

Dimensión 2: Conveniencia del servicio: examina la medida en que el usuario puede acceder a la totalidad de los servicios que requiere.

Dimensión 3: Servicio Básico: es el servicio que presta la organización de servicios en salud.

En los anexos se encuentran el resultado obtenido en cada una de las interrogantes y con el respectivo porcentaje.

Se realizaron gráficos y tablas de las interrogantes que responden directamente a los objetivos de la investigación, posterior a esto se realizó un promedio de cada una de las dimensiones, y por último se realizó la comparación entre las instituciones evaluadas.

Entre las interrogantes seleccionadas para su análisis fueron las siguientes:

Dimensión 1: Personal

1. ¿Cuál fue la Confianza transmitida por el personal Médico de la institución?
6. ¿Cómo fue el ambiente de respeto generado por el Personal Administrativo hacia todos los usuarios?
7. ¿Cómo fue el ambiente de respeto generado por el Personal de Enfermería hacia todos los usuarios?
8. ¿Cómo fue el ambiente de respeto generado por el Personal Médico hacia todos los usuarios?
9. ¿El personal Administrativo fue suficiente para atender sus necesidades?
10. ¿El personal de Enfermería fue suficiente para atender sus necesidades?
11. ¿El personal Médico fue suficiente para atender sus necesidades?

Al analizar los resultados obtenidos, con respecto a estas interrogantes, se estaría dando respuesta al primer objetivo específico de la investigación, que es el siguiente:

Determinar las expectativas de los pacientes que acuden a la consulta médica privada, con respecto a la intervención del personal.

Este objetivo involucra a la Actuación del Personal y la Organización del Personal que labora en las instituciones de salud.

Dimensión 2: Conveniencia del Servicio.

13. ¿Logro solicitar la cita con el médico de su preferencia sin inconvenientes?
14. ¿Cómo fue la cobertura de los servicios que usted requirió para su situación de salud?
18. ¿Las instalaciones físicas son agradables y cómodas?
19. ¿Le resultó fácil llegar al lugar donde se presta el servicio?

Al analizar los resultados obtenidos, con respecto a estas interrogantes, se estaría dando respuesta al segundo objetivo específico de la investigación, que es el siguiente:

Conocer el nivel de satisfacción de los pacientes que acuden a la consulta médica privada, con respecto a la conveniencia del servicio.

Este objetivo involucra el Estado de las instalaciones, los Horarios Cómodos para el paciente y la logística del servicio.

Dimensión 3: Servicio Básico.

23. ¿Cómo fue el seguimiento y dedicación de su estado de salud por parte del médico?
24. ¿El diagnóstico del médico fue el acertado?
25. ¿Los canales de comunicación e información son suficientes por parte del personal Médico para la prestación del servicio?
26. ¿Considera usted que el tratamiento fue el adecuado para su estado de Salud?

Al analizar los resultados obtenidos, con respecto a estas interrogantes, se estaría dando respuesta al tercer objetivo específico de la investigación, que es el siguiente:

Precisar el nivel de satisfacción de los pacientes que acuden a la consulta médica privada, con respecto a los elementos asociados al servicio básico.

Este objetivo involucra la Información adecuada dada al paciente por parte del personal que labora en la institución.

A continuación se evidencian los resultados obtenidos para cada una de las dimensiones y para las instituciones evaluadas.

Hospital de Clínicas Caracas

Dimensión 1: Personal

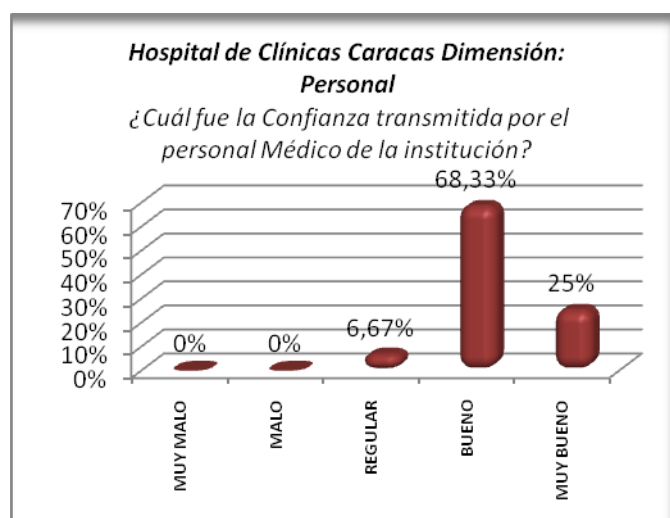
En la interrogante: “¿Cuál fue la confianza transmitida por el personal Médico de la institución?”, el 68,33 % de las personas a las que se les aplicó el instrumento, seleccionaron la opción BUENO, mientras que el 25% eligió la opción MUY BUENO y el 6,67 % prefirió la opción REGULAR, ninguno de los pacientes seleccionó las opciones MALO ni MUY MALO, lo que indica que el personal Médico de la institución es confiable y profesional en su desempeño; esto se observan en la tabla VII y en el gráfico I.

Tabla VII. Resultado de la interrogante: ¿Cuál fue la Confianza transmitida por el personal Médico de la institución?, en el Hospital de Clínicas Caracas.

<i>HOSPITAL DE CLINICAS CARACAS</i>					
DIMENSIÓN 1: PERSONAL	MUY MALO	MALO	REGULAR	BUENO	MUY BUENO
1. ¿Cuál fue la Confianza transmitida por el personal Médico de la institución?	0%	0%	6,67%	68,33%	25%

Fuente: El investigador, Mayo 2015

Grafico I. Resultado de la interrogante: ¿Cuál fue la Confianza transmitida por el personal Médico de la institución?, en el Hospital de Clínicas Caracas.



Fuente: El investigador, Mayo 2015

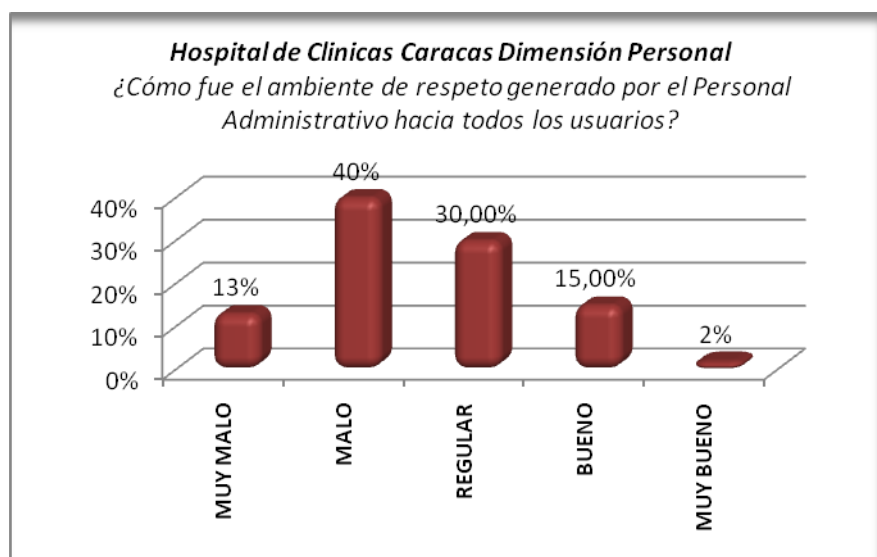
En la interrogante: “¿Cómo fue el ambiente de respeto generado por el personal Administrativo hacia todos los usuarios?”, el 40 % de las personas a las que se les aplicó el instrumento, seleccionaron la opción MALO, mientras que el 30% eligió la opción REGULAR, 13 % prefirió la opción MUY MALO, el 15% prefirió el ítem BUENO y el 2% seleccionó la opción MUY BUENO; estos resultados reflejan que se debe aplicar un plan de mejora continua respecto al personal Administrativo de la institución, estos resultados se observan en la tabla VIII y en el grafico II.

Tabla VIII. Resultado de la interrogante: ¿Cómo fue el ambiente de respeto generado por el Personal Administrativo hacia todos los usuarios?, en el Hospital de Clínicas Caracas.

HOSPITAL DE CLINICAS CARACAS					
DIMENSIÓN 1: PERSONAL	MUY MALO	MALO	REGULAR	BUENO	MUY BUENO
6. ¿Cómo fue el ambiente de respeto generado por el Personal Administrativo hacia todos los usuarios?	13%	40%	30,00%	15,00%	2%

Fuente: El investigador, Mayo 2015

Grafico II. Resultado de la interrogante: ¿Cómo fue el ambiente de respeto generado por el Personal Administrativo hacia todos los usuarios?, en el Hospital de Clínicas Caracas.



Fuente: El investigador, Mayo 2015

En la interrogante: “¿Cómo fue el ambiente de respeto generado por el personal de Enfermería hacia todos los usuarios?”, el 68,33% seleccionó la opción BUENO,

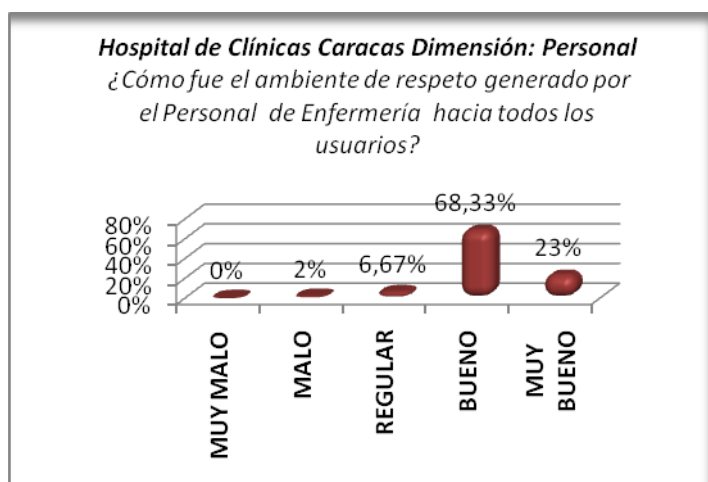
el 23% eligió la opción MUY BUENO, mientras que el 6,67% prefirió la opción REGULAR, 2 % eligió la opción MALO, ninguno de los pacientes encuestados seleccionaron la opción MUY MALO; estos resultados reflejan que el ambiente de respeto generado por el personal de Enfermería es de respeto, sin embargo sería conveniente aplicar un plan de mejora continua, estos resultados se observan en la tabla IX y en el grafico III.

Tabla IX. Resultado de la interrogante: ¿Cómo fue el ambiente de respeto generado por el Personal de enfermería hacia todos los usuarios?, en el Hospital de Clínicas Caracas.

<i>HOSPITAL DE CLINICAS CARACAS</i>					
DIMENSIÓN 1: PERSONAL	MUY MALO	MALO	REGULAR	BUENO	MUY BUENO
7. ¿Cómo fue el ambiente de respeto generado por el Personal de Enfermería hacia todos los usuarios?	0%	2%	6,67%	68,33%	23%

Fuente: El investigador, Mayo 2015

Grafico III. Resultado de la interrogante: ¿Cómo fue el ambiente de respeto generado por el Personal de enfermería hacia todos los usuarios?, en el Hospital de Clínicas Caracas.



Fuente: El investigador, Mayo 2015

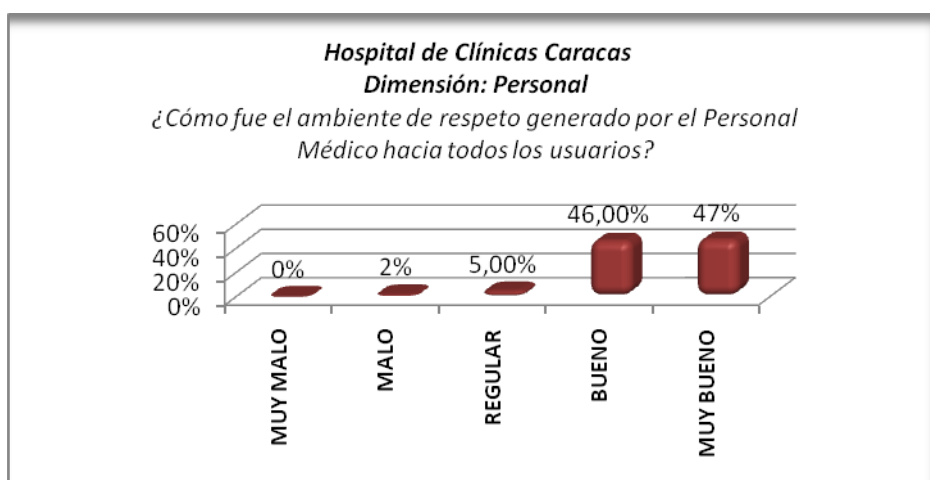
En la interrogante: “¿Cómo fue el ambiente de respeto generado por el personal Médico hacia todos los usuarios?”, el 47% de los pacientes encuestados seleccionó la opción MUY BUENO, el 46% prefirió la opción BUENO, mientras que el 5% tomó la opción REGULAR, 2 % eligió la opción MALO, ninguno de los pacientes encuestados seleccionaron la opción MUY MALO; estos resultados reflejan que el ambiente de respeto generado por el personal Médico es de respeto hacia los usuarios, estos resultados se observan en la tabla X y en el grafico IV.

Tabla X. Resultado de la interrogante: ¿Cómo fue el ambiente de respeto generado por el Personal Médico hacia todos los usuarios?, en el Hospital de Clínicas Caracas.

<i>HOSPITAL DE CLINICAS CARACAS</i>					
DIMENSIÓN 1: PERSONAL	MUY MALO	MALO	REGULAR	BUENO	MUY BUENO
8. ¿Cómo fue el ambiente de respeto generado por el Personal Médico hacia todos los usuarios?	0%	2%	5,00%	46,00%	47%

Fuente: El investigador, Mayo 2015

Grafico IV. Resultado de la interrogante: ¿Cómo fue el ambiente de respeto generado por el Personal Médico hacia todos los usuarios?, en el Hospital de Clínicas Caracas.



Fuente: El investigador, Mayo 2015

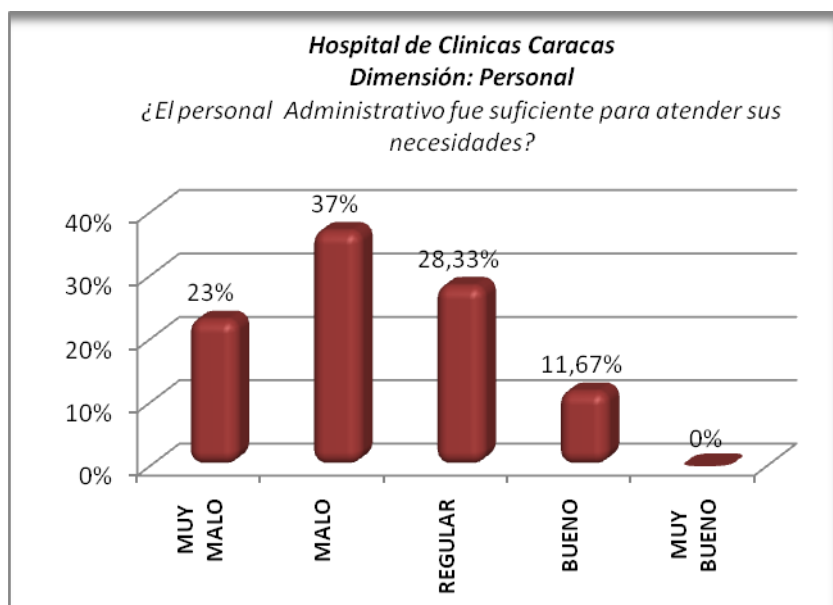
En la interrogante: “¿El personal Administrativo fue suficiente para atender sus necesidades?” el 37% de los pacientes encuestados eligieron la opción MALO, el 28,33% seleccionó la opción REGULAR, mientras que el 23% escogió la opción MUY MALO, 11,67 % prefirió la opción BUENO, ninguno de los pacientes encuestados seleccionaron la opción MUY BUENO; estos resultados indican que el personal Administrativo no es suficiente para atender las necesidades de los pacientes, estos resultados se observan en la tabla XI y en el grafico V.

Tabla XI. Resultado de la interrogante: ¿El personal Administrativo fue suficiente para atender sus necesidades?, en el Hospital de Clínicas Caracas.

<i>HOSPITAL DE CLINICAS CARACAS</i>					
DIMENSIÓN 1: PERSONAL	MUY MALO	MALO	REGULAR	BUENO	MUY BUENO
9. ¿El personal Administrativo fue suficiente para atender sus necesidades?	23%	37%	28,33%	11,67%	0%

Fuente: El investigador, Mayo 2015

Grafico V. Resultado de la interrogante: ¿El personal Administrativo fue suficiente para atender sus necesidades?, en el Hospital de Clínicas Caracas.



Fuente: El investigador, Mayo 2015

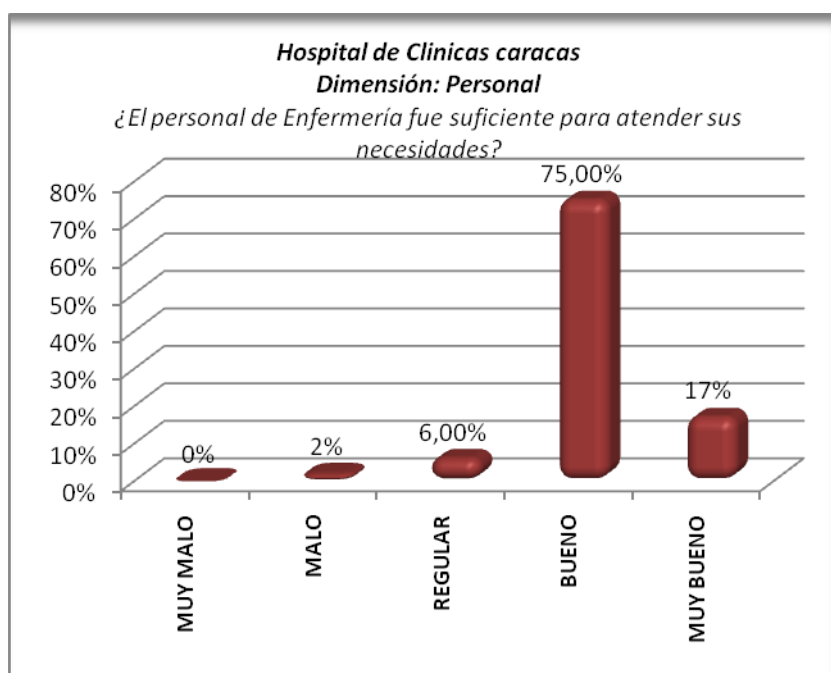
En la interrogante: “¿El personal de Enfermería fue suficiente para atender sus necesidades?” el 75% de los pacientes encuestados seleccionó la opción BUENO, el 17% eligió la opción MUY BUENO, mientras que el 6% prefirió la opción REGULAR, 2 % se destaco por la opción MALO, ninguno de los pacientes encuestados seleccionaron la opción MUY MALO; estos resultados indican que el personal de Enfermería es suficiente para atender las necesidades de los pacientes, sin embargo deben tomarse medidas ya que al 2% de los pacientes encuestados escogieron la opción MALO y 6% seleccionaron la opción REGULAR, estos resultados se observan en la tabla XII y en el grafico VI.

Tabla XII. Resultado de la interrogante: ¿El personal de Enfermería fue suficiente para atender sus necesidades?, en el Hospital de Clínicas Caracas.

<i>HOSPITAL DE CLINICAS CARACAS</i>					
DIMENSIÓN 1: PERSONAL	MUY MALO	MALO	REGULAR	BUENO	MUY BUENO
10. ¿El personal de Enfermería fue suficiente para atender sus necesidades?	0%	2%	6,00%	75,00%	17%

Fuente: El investigador, Mayo 2015

Grafico VI. Resultado de la interrogante: ¿El personal de Enfermería fue suficiente para atender sus necesidades?, en el Hospital de Clínicas Caracas.



Fuente: El investigador, Mayo 2015

En la interrogante: “¿El personal Médico fue suficiente para atender sus necesidades?” el 75% de los pacientes encuestados seleccionó la opción BUENO, el 13% eligió la opción MUY BUENO, mientras que el 12% se destacó por la opción REGULAR, ninguno de los pacientes encuestados eligieron la opción

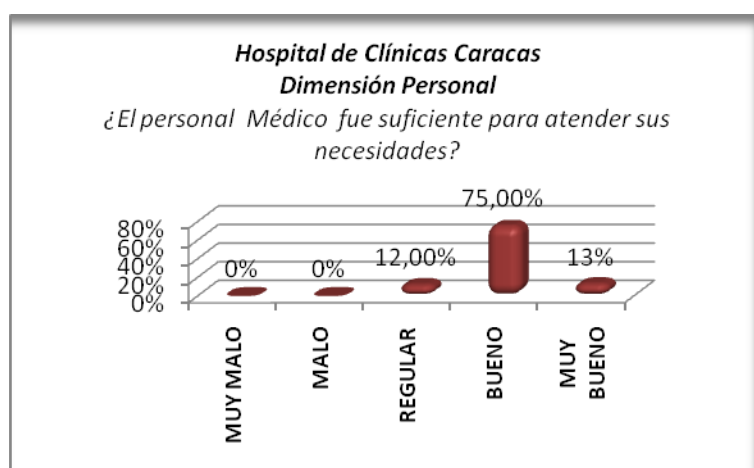
MALO ni MUY MALO; estos resultados indican que el personal de Médico es suficiente para atender las necesidades de los pacientes, sin embargo se debe evaluar este punto ya que el 12% de los pacientes a los que se les aplicó la encuesta seleccionaron la opción REGULAR, estos resultados se observan en la tabla XIII y en el grafico VII.

Tabla XIII. Resultado de la interrogante: ¿El personal Médico fue suficiente para atender sus necesidades?, en el Hospital de Clínicas Caracas.

HOSPITAL DE CLINICAS CARACAS					
DIMENSIÓN 1: PERSONAL	MUY MALO	MALO	REGULAR	BUENO	MUY BUENO
11. ¿El personal Médico fue suficiente para atender sus necesidades?	0%	0%	12,00%	75,00%	13%

Fuente: El investigador, Mayo 2015

Grafico VII. Resultado de la interrogante: ¿El personal Médico fue suficiente para atender sus necesidades?, en el Hospital de Clínicas Caracas.



Fuente: El investigador, Mayo 2015

En la siguiente Tabla y Grafico, se tomo el Promedio de lo que seleccionaron las personas encuestadas, según su criterio, con respecto a la **Dimensión 1: Personal**.

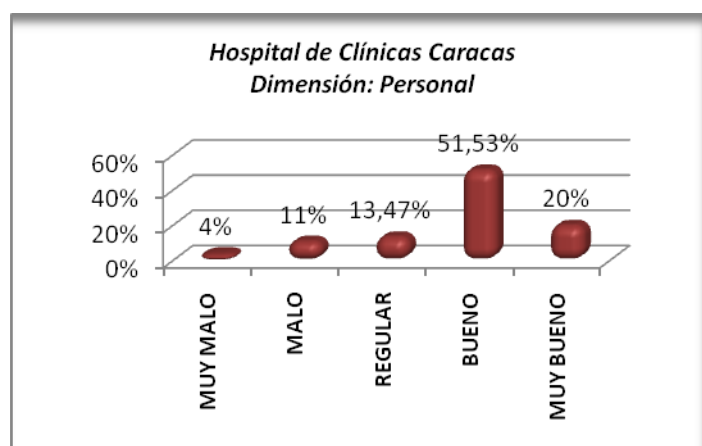
Se observa que el 51,53% de las personas a las que se les aplicó la encuesta seleccionaron la opción BUENO, el 20% prefirió el ítem MUY BUENO, el 13,47 % eligió el ítem REGULAR, el 11% MALO y el 4% optó por el ítem MUY MALO; este resultado indica que el 20% de los pacientes se encuentran satisfechos con el servicio obtenido con respecto al Personal, el 51,53% de las personas a las que se le realizó la encuesta indica que se encuentra satisfecha, sin embargo se puede mejorar, y el resto de las personas encuestadas reflejan que se puede mejorar el servicio con respecto al Personal; se observa que se encuentra debilidad con respecto al personal Administrativo. Ver tabla XIV y grafico VIII.

Tabla XIV. Resultado del promedio de la Dimensión Personal en el Hospital de Clínicas Caracas.

<i>HOSPITAL DE CLINICAS CARACAS</i>					
DIMENSIÓN 1: PERSONAL	MUY MALO	MALO	REGULAR	BUENO	MUY BUENO
PROMEDIO	4%	11%	13,47%	51,53%	20%

Fuente: El investigador, Mayo 2015

Grafico VIII. Resultado del promedio de la Dimensión Personal en el Hospital de Clínicas Caracas.



Fuente: El investigador, Mayo 2015

Dimensión 2: Conveniencia del Servicio

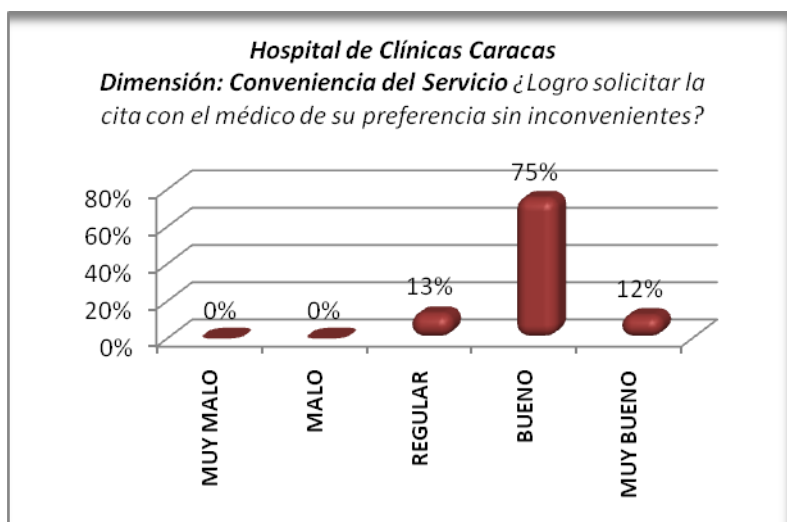
En la interrogante: “¿Logró solicitar la cita con el médico de su preferencia sin inconvenientes?” el 75% de los pacientes encuestados se destacó por la opción BUENO, el 12% seleccionó la opción MUY BUENO, mientras que el 13% prefirió la opción REGULAR, ninguno de los pacientes encuestados seleccionaron la opción MALO ni MUY MALO; estos resultados indican que en la mayoría de las oportunidades el paciente logra solicitar la cita con el médico de su preferencia, en los casos en que los pacientes no lo pueden realizar es porque el médico se encuentra de vacaciones o tiene otro tipo de compromisos. Se observa el resultado en la tabla XV y en el gráfico IX.

Tabla XV. Resultado de la interrogante: ¿Logro solicitar la cita con el médico de su preferencia sin inconvenientes?, en el Hospital de Clínicas Caracas.

<i>HOSPITAL DE CLINICAS CARACAS</i>					
DIMENSIÓN 2: CONVENIENCIA DEL SERVICIO	MUY MALO	MALO	REGULAR	BUENO	MUY BUENO
13. ¿Logro solicitar la cita con el médico de su preferencia sin inconvenientes?	0%	0%	13%	75%	12%

Fuente: El investigador, Mayo 2015

Grafico IX. Resultado de la interrogante: ¿Logro solicitar la cita con el médico de su preferencia sin inconvenientes?, en el Hospital de Clínicas Caracas.



Fuente: El investigador, Mayo 2015

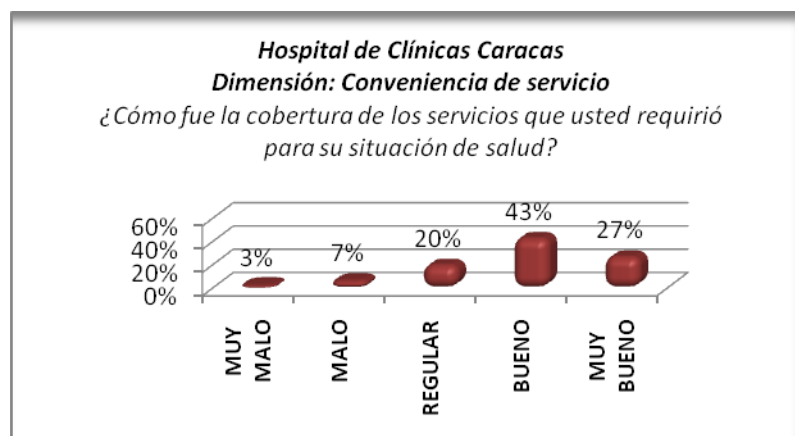
En la interrogante: “¿Cómo fue la cobertura de los servicios que usted requirió para su situación de salud?” el 43% de los pacientes encuestados seleccionó la opción BUENO, el 27% eligió la opción MUY BUENO, mientras que el 20% eligió la opción REGULAR, el 7% prefirió la opción MALO y el 3% seleccionó la opción MUY MALO; estos resultados indican que el 27% de los pacientes logró utilizar los servicios que requirió de la institución, el resto de los pacientes necesito acudir a otra institución para realizarse las evaluaciones necesarias, para su condición médica. Se observa el resultado en la tabla XVI y en el grafico X.

Tabla XVI. Resultado de la interrogante: ¿Cómo fue la cobertura de los servicios que usted requirió para su situación de salud?, en el Hospital de Clínicas Caracas.

<i>HOSPITAL DE CLINICAS CARACAS</i>					
DIMENSIÓN 2: CONVENIENCIA DEL SERVICIO	MUY MALO	MALO	REGULAR	BUENO	MUY BUENO
14. ¿Cómo fue la cobertura de los servicios que usted requirió para su situación de salud?	3%	7%	20%	43%	27%

Fuente: El investigador, Mayo 2015

Grafico X. Resultado de la interrogante: ¿Cómo fue la cobertura de los servicios que usted requirió para su situación de salud?, en el Hospital de Clínicas Caracas.



Fuente: El investigador, Mayo 2015

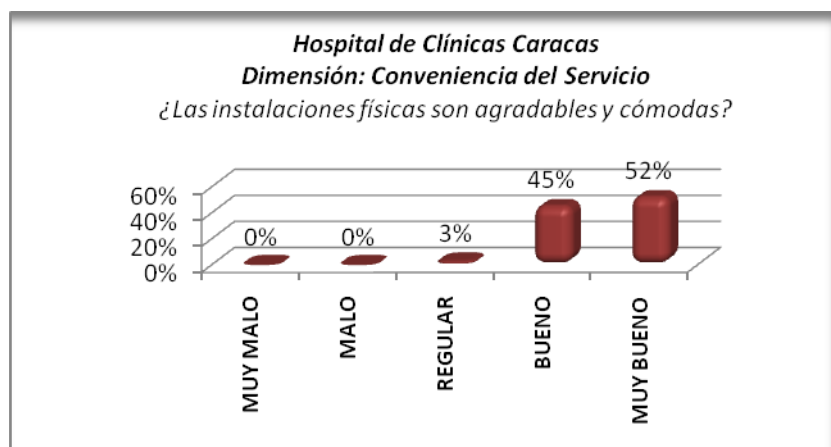
En la interrogante: “¿Las instalaciones físicas son agradables y cómodas?” el 45% de los pacientes encuestados seleccionó la opción BUENO, el 52% se destacó por la opción MUY BUENO, mientras que el 3% prefirió la opción REGULAR, ninguno de los pacientes eligieron la opción MALO ni MUY MALO; estos resultados indican que para la mayoría de las personas las instalaciones de la institución Son Agradables y Cómodas. Ver tabla XVII y el gráfico XI.

Tabla XVII. Resultado de la interrogante: ¿Las instalaciones físicas son agradables y cómodas?, en el Hospital de Clínicas Caracas.

<i>HOSPITAL DE CLINICAS CARACAS</i>					
DIMENSIÓN 2: CONVENIENCIA DEL SERVICIO	MUY MALO	MALO	REGULAR	BUENO	MUY BUENO
18. ¿Las instalaciones físicas son agradables y cómodas?	0%	0%	3%	45%	52%

Fuente: El investigador, Mayo 2015

Grafico XI. Resultado de la interrogante: ¿Las instalaciones físicas son agradables y cómodas?, en el Hospital de Clínicas Caracas.



Fuente: El investigador, Mayo 2015

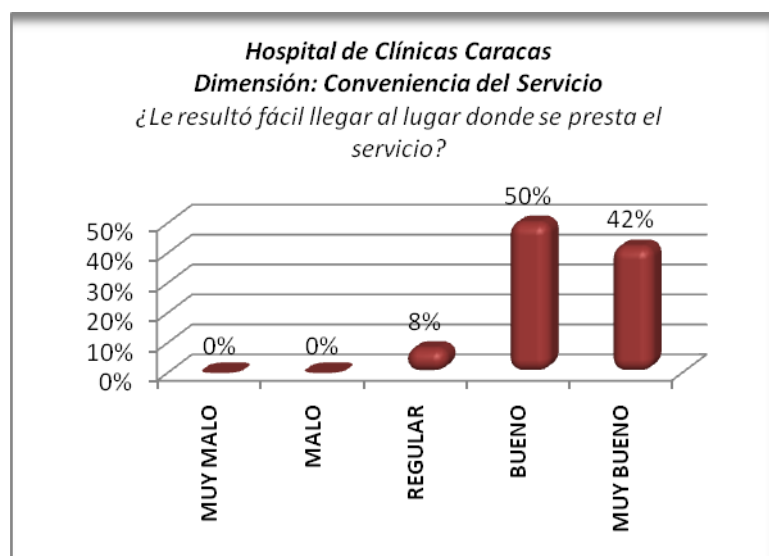
En la interrogante: “¿Le resultó fácil llegar al lugar donde se presta el servicio?” el 50% de los pacientes encuestados prefirió la opción BUENO, el 42% seleccionó la opción MUY BUENO, mientras que el 8% eligió la opción REGULAR, ninguno de los pacientes escogieron la opción MALO ni MUY MALO; estos resultados indican que para la mayoría de las personas considera que el traslado a la institución resulta sencillo. Ver tabla XVIII y en el grafico XII.

Tabla XVIII. Resultado de la interrogante: ¿Le resultó fácil llegar al lugar donde se presta el servicio?, en el Hospital de Clínicas Caracas.

<i>HOSPITAL DE CLINICAS CARACAS</i>					
DIMENSIÓN 2: CONVENIENCIA DEL SERVICIO	MUY MALO	MALO	REGULAR	BUENO	MUY BUENO
19. ¿Le resultó fácil llegar al lugar donde se presta el servicio?	0%	0%	8%	50%	42%

Fuente: El investigador, Mayo 2015

Grafico XII. Resultado de la interrogante: ¿Le resultó fácil llegar al lugar donde se presta el servicio?, en el Hospital de Clínicas Caracas.



Fuente: El investigador, Mayo 2015

En la siguiente Tabla y Grafico, se tomó el Promedio de lo que seleccionaron las personas encuestadas, según su criterio, con respecto a la **Dimensión 2: Conveniencia del Servicio**. Se observa que el 54% de las personas a las que se les aplicó la encuesta se destacaron por la opción BUENO, el 22% eligieron el ítem MUY BUENO, el 21 % seleccionó el ítem REGULAR, el 2% MALO y el 1% seleccionó MUY MALO; este resultado indica que el 22% de los pacientes se encuentran satisfechos con el servicio obtenido con respecto a la conveniencia del Servicio, el 54% de las personas a las que se le aplicó la encuesta indica que se

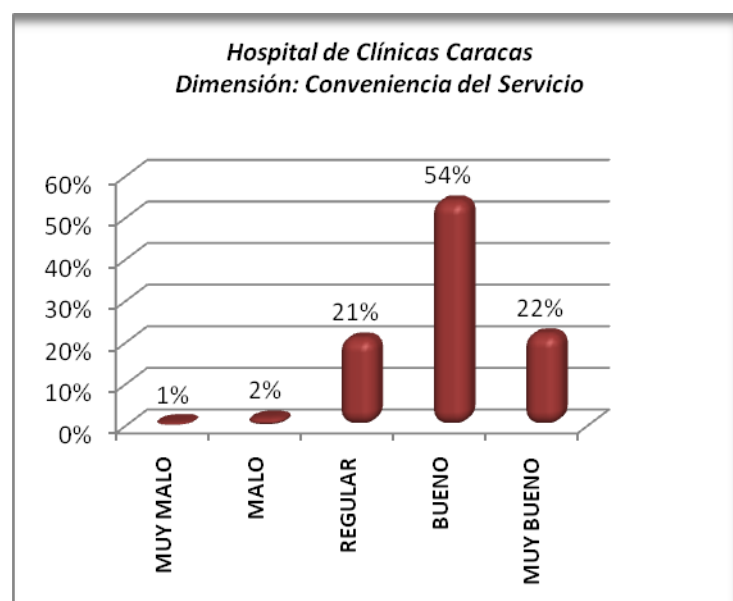
encuentra satisfecha, sin embargo se puede mejorar, y el resto de las personas encuestadas reflejan que se puede mejorar el servicio con respecto a la Conveniencia del Servicio, esta institución no cubre de manera satisfactoria los servicios requeridos por el paciente para su condición de salud. Ver tabla XIX y grafico XIII.

Tabla XIX. Resultado del promedio de la Dimensión Conveniencia del servicio en el Hospital de Clínicas Caracas.

<i>HOSPITAL DE CLINICAS CARACAS</i>					
DIMENSIÓN 2: CONVENIENCIA DEL SERVICIO	MUY MALO	MALO	REGULAR	BUENO	MUY BUENO
PROMEDIO	1%	2%	21%	54%	22%

Fuente: El investigador, Mayo 2015

Grafico XIII. Resultado del promedio de la Dimensión Conveniencia del servicio en el Hospital de Clínicas Caracas.



Fuente: El investigador, Mayo 2015

Dimensión 3: Servicio Básico

En la interrogante: “¿Cómo fue el seguimiento y dedicación de su estado de salud por parte del médico?” el 65% de los pacientes encuestados se destacó por la

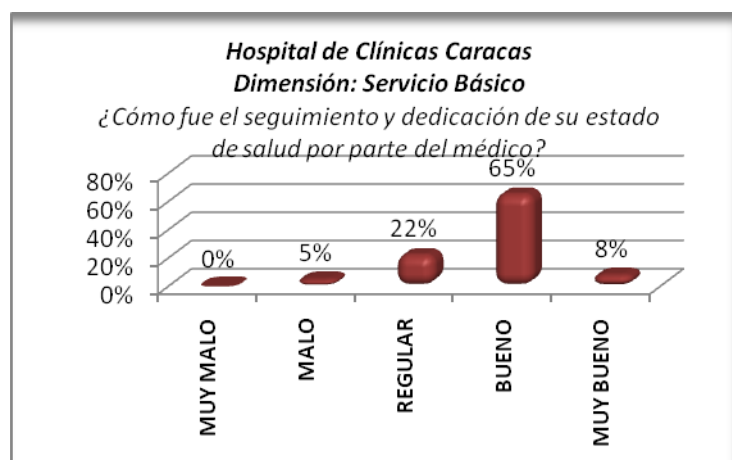
opción BUENO, el 8% seleccionó la opción MUY BUENO, mientras que el 22% eligió la opción REGULAR, 5% prefirió la opción MALO ninguno de los pacientes seleccionó la opción MUY MALO; estos resultados indican que según la percepción de los pacientes a los que se les aplicó la encuesta, la mayoría de los médicos les realizan el seguimiento de su estado de salud y los pacientes se encuentran satisfechos, mientras que otros médicos no realizan el seguimiento o este no es el adecuado y no satisface a los pacientes. Ver tabla XX y el grafico XIV.

Tabla XX. Resultado de la interrogante: ¿Cómo fue el seguimiento y dedicación de su estado de salud por parte del médico?, en el Hospital de Clínicas Caracas.

<i>HOSPITAL DE CLINICAS CARACAS</i>					
DIMENSIÓN 3: SERVICIO BÁSICO	MUY MALO	MALO	REGULAR	BUENO	MUY BUENO
23. ¿Cómo fue el seguimiento y dedicación de su estado de salud por parte del médico?	0%	5%	22%	65%	8%

Fuente: El investigador, Mayo 2015

Grafico XIV. Resultado de la interrogante: ¿Cómo fue el seguimiento y dedicación de su estado de salud por parte del médico?, en el Hospital de Clínicas Caracas.



Fuente: El investigador, Mayo 2015

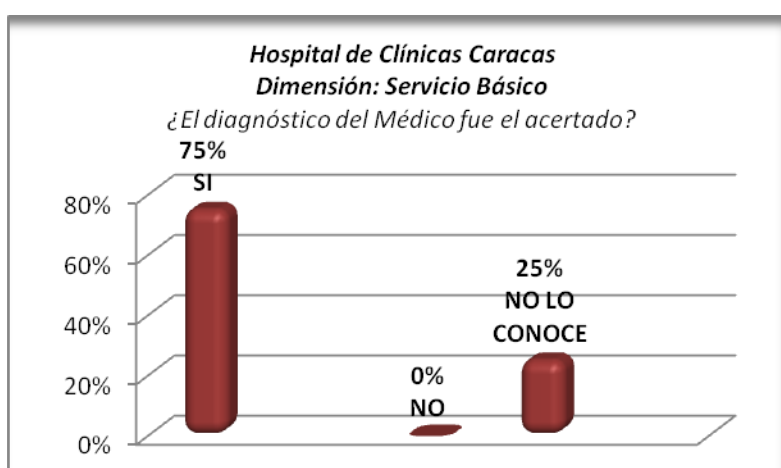
En la interrogante: “¿El diagnóstico del médico fue el acertado?”; en esta interrogante las opciones dadas a los pacientes fueron: SI, NO, NO Lo CONOCE, donde el 75% de los pacientes encuestados seleccionaron SI, el 25 % de los pacientes a los que se le aplicó el instrumento respondió NO LO CONOCE ninguno de los pacientes prefirieron la opción NO; estos resultados indican que al 75% de los pacientes, su diagnostico fue el acertado, mientras que el 25% no tiene conocimiento o aún se le están realizando las evaluaciones para determinar su diagnóstico. Ver tabla XXI y el grafico XV.

Tabla XXI. Resultado de la interrogante: ¿El diagnóstico del médico fue el acertado?, en el Hospital de Clínicas Caracas.

<i>HOSPITAL DE CLINICAS CARACAS</i>			
DIMENSIÓN 3: SERVICIO BÁSICO	SI	NO	NO LO CONOCE
24. ¿El diagnóstico del médico fue el acertado?	75%	0%	25%

Fuente: El investigador, Mayo 2015

Grafico XV. Resultado de la interrogante: ¿El diagnóstico del médico fue el acertado?, en el Hospital de Clínicas Caracas.



Fuente: El investigador, Mayo 2015

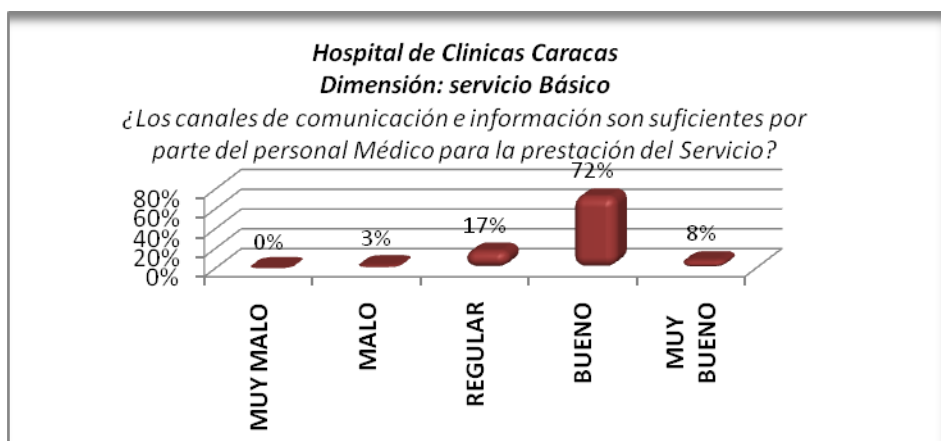
En la interrogante: “¿Los Canales de comunicación e información son suficientes por parte del personal Médico para la prestación del servicio?” el 72% de los pacientes encuestados seleccionó la opción BUENO, el 8% prefirió la opción MUY BUENO, mientras que el 17% eligió la opción REGULAR, 3% escogió la opción MALO ninguno de los pacientes seleccionaron la opción MUY MALO; estos resultados indican que según la percepción de los pacientes a los que se les aplicó la encuesta, la mayoría de los médicos establecen buenos canales de comunicación e información con el paciente y sus familiares. Ver tabla XXII y el grafico XVI.

Tabla XXII. Resultado de la interrogante: ¿Los Canales de comunicación e información son suficientes por parte del personal Médico para la prestación del servicio?, en el Hospital de Clínicas Caracas.

<i>HOSPITAL DE CLINICAS CARACAS</i>					
DIMENSIÓN 3: SERVICIO BÁSICO	MUY MALO	MALO	REGULAR	BUENO	MUY BUENO
25. ¿Los Canales de comunicación e información son suficientes por parte del personal Médico para la prestación del servicio?	0%	3%	17%	72%	8%

Fuente: El investigador, Mayo 2015

Grafico XVI. Resultado de la interrogante: ¿Los Canales de comunicación e información son suficientes por parte del personal Médico para la prestación del servicio?, en el Hospital de Clínicas Caracas.



Fuente: El investigador, Mayo 2015

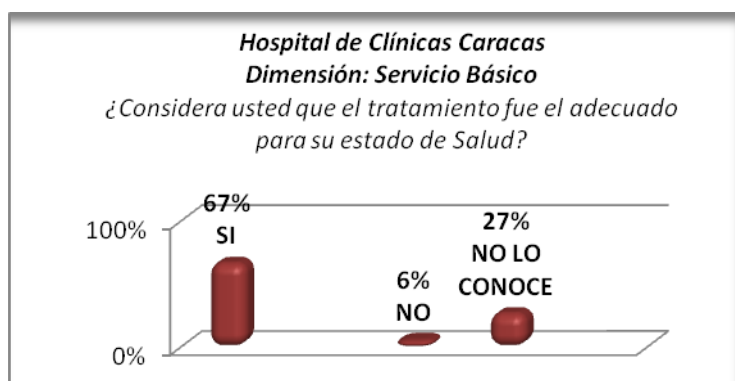
En la interrogante: “¿Considera usted que el tratamiento fue el adecuado para su estado de Salud?” en esta interrogante las opciones dadas a los pacientes fueron: SI, NO, NO LO CONOCE, donde el 67% de los pacientes encuestados seleccionaron SI, el 27 % de los pacientes a los que se le aplicó el instrumento respondió NO LO CONOCE y el 7% respondió NO; estos resultados indican que según la percepción de los pacientes encuestados, el 67% considera que el tratamiento es el adecuado para su Salud, el 7 % considera que no lo es y el 27% aún no lo conoce, probablemente porque los pacientes van a comenzar con el tratamiento y aún no conocen los beneficios para su estado de salud. Ver tabla XXIII y el grafico XVII.

Tabla XXIII. Resultado de la interrogante: ¿Considera usted que el tratamiento fue el adecuado para su estado de Salud?, en el Hospital de Clínicas Caracas.

<i>HOSPITAL DE CLINICAS CARACAS</i>			
DIMENSIÓN 3: SERVICIO BÁSICO	SI	NO	NO LO CONOCE
26. ¿Considera usted que el tratamiento fue el adecuado para su estado de Salud?	67%	7%	27%

Fuente: El investigador, Mayo 2015

Grafico XVII. Resultado de la interrogante: ¿Considera usted que el tratamiento fue el adecuado para su estado de Salud?, en el Hospital de Clínicas Caracas.



Fuente: El investigador, Mayo 2015

Centro Médico Docente La Trinidad

Dimensión 1: Personal

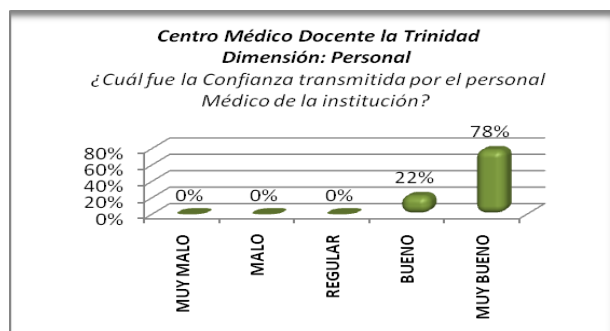
En la interrogante: “¿Cuál fue la confianza transmitida por el personal Médico de la institución?”, el 78 % de las personas a las que se les aplicó el instrumento, seleccionaron la opción MUY BUENO, mientras que el 22% prefirió la opción BUENO, ninguno de los pacientes escogieron las opciones REGULAR, MALO ni MUY MALO, lo que indica que el personal Médico de la institución es confiable y profesional en su desempeño; se observan en la tabla XXIV y en el grafico XVIII.

Tabla XXIV. Resultado de la interrogante: ¿Cuál fue la Confianza transmitida por el personal Médico de la institución?, en el Centro Médico Docente la Trinidad.

<i>CENTRO MÉDICO DOCENTE LA TRINIDAD</i>					
DIMENSIÓN 1: PERSONAL	MUY MALO	MALO	REGULAR	BUENO	MUY BUENO
1. ¿Cuál fue la Confianza transmitida por el personal Médico de la institución?	0%	0%	0%	22%	78%

Fuente: El investigador, Mayo 2015

Grafico XVIII. Resultado de la interrogante: ¿Cuál fue la Confianza transmitida por el personal Médico de la institución?, en el Centro Médico Docente la Trinidad.



Fuente: El investigador, Mayo 2015

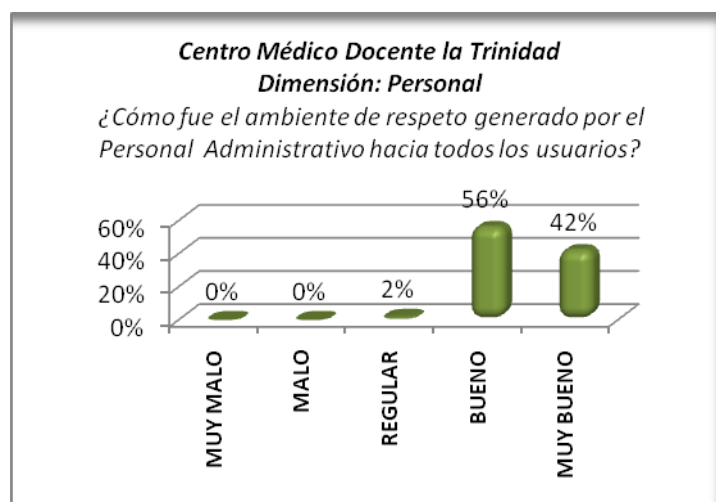
En la interrogante: “¿Cómo fue el ambiente de respeto generado por el personal Administrativo hacia todos los usuarios?”, el 42 % de las personas a las que se les aplicó el instrumento, seleccionaron la opción MUY BUENO, mientras que el 56% se destaco por la opción BUENO, 2 % prefirió la opción REGULAR, ninguna de las personas a quienes se les aplicó la encuesta seleccionaron las opciones MALO ni MUY MALO; estos resultados reflejan que el ambiente de respeto generado por el personal Administrativo de la institución es aceptado por los usuarios. Ver tabla XXV y el grafico XIX.

Tabla XXV. Resultado de la interrogante: ¿Cómo fue el ambiente de respeto generado por el Personal Administrativo hacia todos los usuarios?, en el Centro Médico Docente la Trinidad.

CENTRO MÉDICO DOCENTE LA TRINIDAD					
DIMENSIÓN 1: PERSONAL	MUY MALO	MALO	REGULAR	BUENO	MUY BUENO
6. ¿Cómo fue el ambiente de respeto generado por el Personal Administrativo hacia todos los usuarios?	0%	0%	2%	56%	42%

Fuente: El investigador, Mayo 2015

Grafico XIX. Resultado de la interrogante: ¿Cómo fue el ambiente de respeto generado por el Personal Administrativo hacia todos los usuarios?, en el Centro Médico Docente la Trinidad.



Fuente: El investigador, Mayo 2015

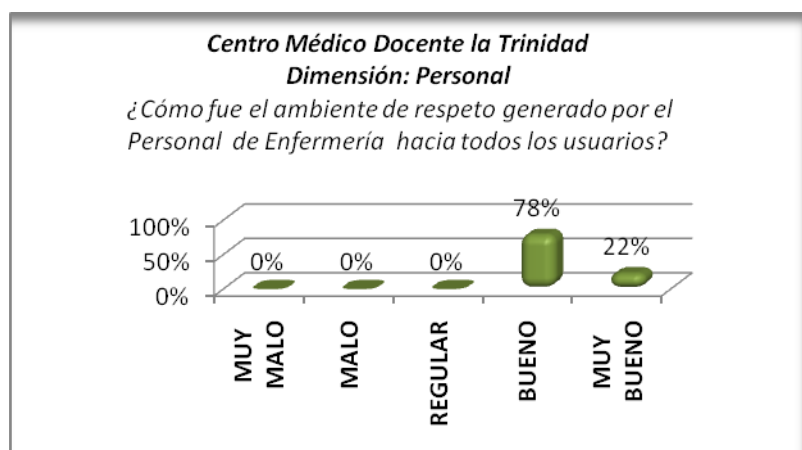
En la interrogante: “¿Cómo fue el ambiente de respeto generado por el personal de Enfermería hacia todos los usuarios?”, el 78% seleccionó la opción BUENO, el 22% prefirió la opción MUY BUENO, ninguno de los pacientes encuestados seleccionaron las opciones REGULAR; MALO ni MUY MALO; estos resultados reflejan que el ambiente de respeto generado por el personal de Enfermería es de respeto, ver tabla XXVI y el grafico XX.

Tabla XXVI. Resultado de la interrogante: ¿Cómo fue el ambiente de respeto generado por el Personal de Enfermería hacia todos los usuarios?, en el Centro Médico Docente la Trinidad.

CENTRO MÉDICO DOCENTE LA TRINIDAD					
DIMENSIÓN 1: PERSONAL	MUY MALO	MALO	REGULAR	BUENO	MUY BUENO
7. ¿Cómo fue el ambiente de respeto generado por el Personal de Enfermería hacia todos los usuarios?	0%	0%	0%	78%	22%

Fuente: El investigador, Mayo 2015

Grafico XX. Resultado de la interrogante: ¿Cómo fue el ambiente de respeto generado por el Personal de Enfermería hacia todos los usuarios?, en el Centro Médico Docente la Trinidad.



Fuente: El investigador, Mayo 2015

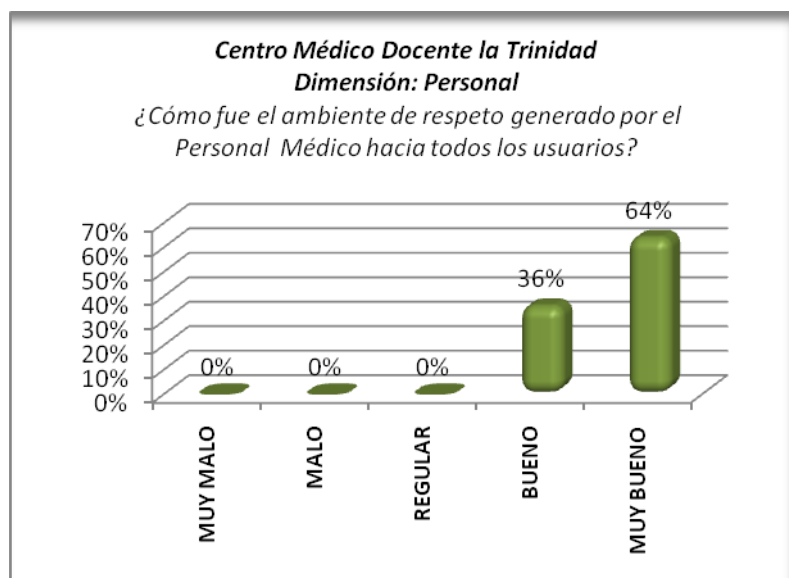
En la interrogante: “¿Cómo fue el ambiente de respeto generado por el personal Médico hacia todos los usuarios?”, el 64% de los pacientes encuestados se destacaron por la opción MUY BUENO, el 36% seleccionó la opción BUENO, ninguno de los pacientes encuestados eligieron las opciones REGULAR, MALO ni MUY MALO; estos resultados reflejan que el ambiente de respeto generado por el personal Médico es de respeto hacia los usuarios, estos resultados se observan en la tabla XXVII y en el grafico XXI.

Tabla XXVII. Resultado de la interrogante: ¿Cómo fue el ambiente de respeto generado por el Personal Médico hacia todos los usuarios?, en el Centro Médico Docente la Trinidad.

CENTRO MÉDICO DOCENTE LA TRINIDAD					
DIMENSIÓN 1: PERSONAL	MUY MALO	MALO	REGULAR	BUENO	MUY BUENO
8. ¿Cómo fue el ambiente de respeto generado por el Personal Médico hacia todos los usuarios?	0%	0%	0%	36%	64%

Fuente: El investigador, Mayo 2015

Grafico XXI. Resultado de la interrogante: ¿Cómo fue el ambiente de respeto generado por el Personal Médico hacia todos los usuarios?, en el Centro Médico Docente la Trinidad.



Fuente: El investigador, Mayo 2015

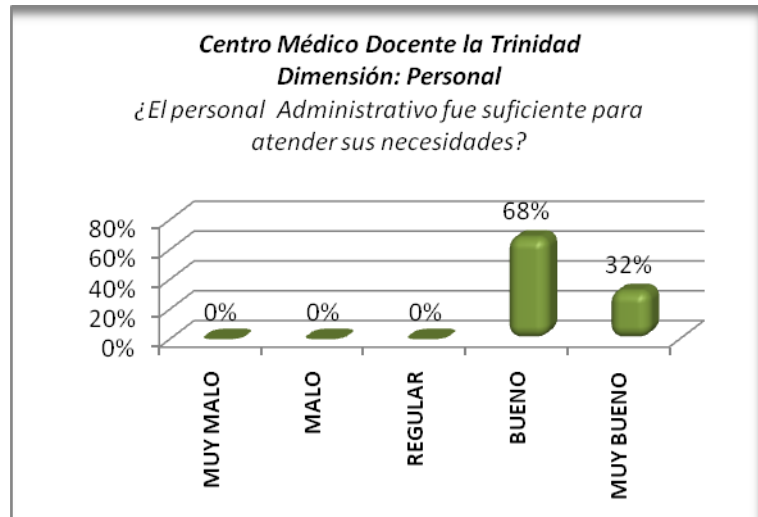
En la interrogante: “¿El personal Administrativo fue suficiente para atender sus necesidades?” el 68% de los pacientes encuestados seleccionó la opción BUENO, el 32% eligió la opción MUY BUENO, ninguno de los pacientes encuestados seleccionaron las opciones REGULAR, MALO ni MUY MALO; estos resultados indican que el personal Administrativo es suficiente para atender las necesidades de los pacientes, estos resultados se observan en la tabla XXVIII y en el grafico XXII.

Tabla XXVIII. Resultado de la interrogante: ¿El personal Administrativo fue suficiente para atender sus necesidades?, en el Centro Médico Docente la Trinidad.

CENTRO MÉDICO DOCENTE LA TRINIDAD					
DIMENSIÓN 1: PERSONAL	MUY MALO	MALO	REGULAR	BUENO	MUY BUENO
9. ¿El personal Administrativo fue suficiente para atender sus necesidades?	0%	0%	0%	68%	32%

Fuente: El investigador, Mayo 2015

Grafico XXII. Resultado de la interrogante: ¿Cómo fue el ambiente de respeto generado por el Personal Médico hacia todos los usuarios?, en el Centro Médico Docente la Trinidad.



Fuente: El investigador, Mayo 2015

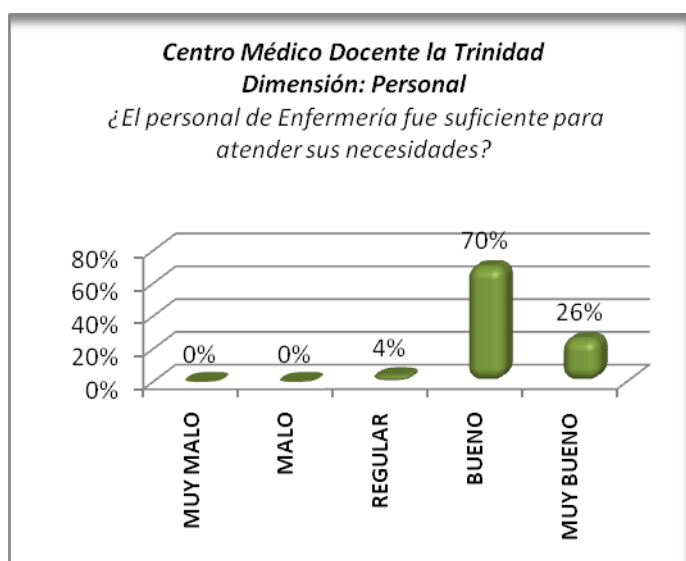
En la interrogante: “¿El personal de Enfermería fue suficiente para atender sus necesidades?” el 70% de los pacientes encuestados se destacó por la opción BUENO, el 26% eligió la opción MUY BUENO, mientras que el 4% prefirió la opción REGULAR, ninguno de los pacientes encuestados seleccionaron las opciones MALO ni MUY MALO; estos resultados indican que el personal de Enfermería es suficiente para atender las necesidades de los pacientes, estos resultados se observan en la tabla XXIX y en el gráfico XXIII.

Tabla XXIX. Resultado de la interrogante: ¿El personal de Enfermería fue suficiente para atender sus necesidades?, en el Centro Médico Docente la Trinidad.

CENTRO MÉDICO DOCENTE LA TRINIDAD					
DIMENSIÓN 1: PERSONAL	MUY MALO	MALO	REGULAR	BUENO	MUY BUENO
10. ¿El personal de Enfermería fue suficiente para atender sus necesidades?	0%	0%	4%	70%	26%

Fuente: El investigador, Mayo 2015

Grafico XXIII. Resultado de la interrogante: ¿Cómo fue el ambiente de respeto generado por el Personal Médico hacia todos los usuarios?, en el Centro Médico Docente la Trinidad.



Fuente: El investigador, Mayo 2015

En la interrogante: “¿El personal Médico fue suficiente para atender sus necesidades?” el 50% de los pacientes encuestados seleccionó la opción MUY BUENO, el 48% prefirió la opción BUENO, mientras que el 2% eligió la opción REGULAR, ninguno de los pacientes encuestados seleccionaron la opción

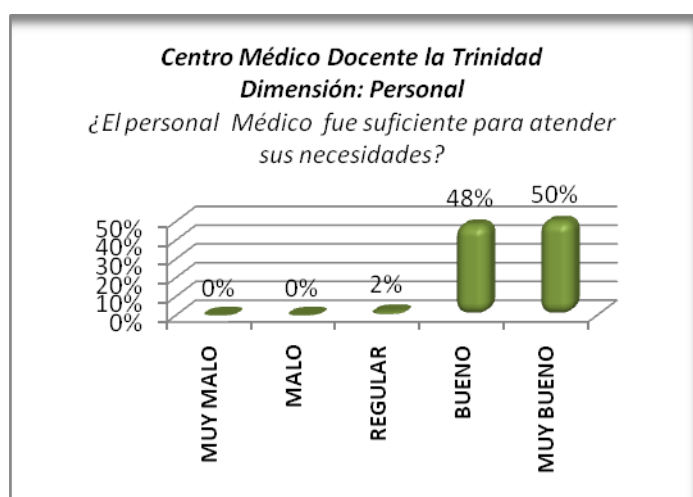
MALO ni MUY MALO; estos resultados indican que el personal de Médico es suficiente para atender las necesidades de los pacientes, estos resultados se observan en la tabla XXX y en el grafico XXIV.

Tabla XXX. Resultado de la interrogante: ¿El personal Médico fue suficiente para atender sus necesidades?, en el Centro Médico Docente la Trinidad.

CENTRO MÉDICO DOCENTE LA TRINIDAD					
DIMENSIÓN 1: PERSONAL	MUY MALO	MALO	REGULAR	BUENO	MUY BUENO
11. ¿El personal Médico fue suficiente para atender sus necesidades?	0%	0%	2%	48%	50%

Fuente: El investigador, Mayo 2015

Grafico XXIV. Resultado de la interrogante: ¿Cómo fue el ambiente de respeto generado por el Personal Médico hacia todos los usuarios?, en el Centro Médico Docente la Trinidad.



Fuente: El investigador, Mayo 2015

En la siguiente Tabla y Grafico, se tomo el Promedio de lo que seleccionaron las personas encuestadas, según su criterio, con respecto a la **Dimensión 1: Personal**. Se observa que el 51% de las personas a las que se les aplicó la encuesta se destacaron por la opción BUENO, el 48% prefirió el ítem MUY BUENO, el 1 %

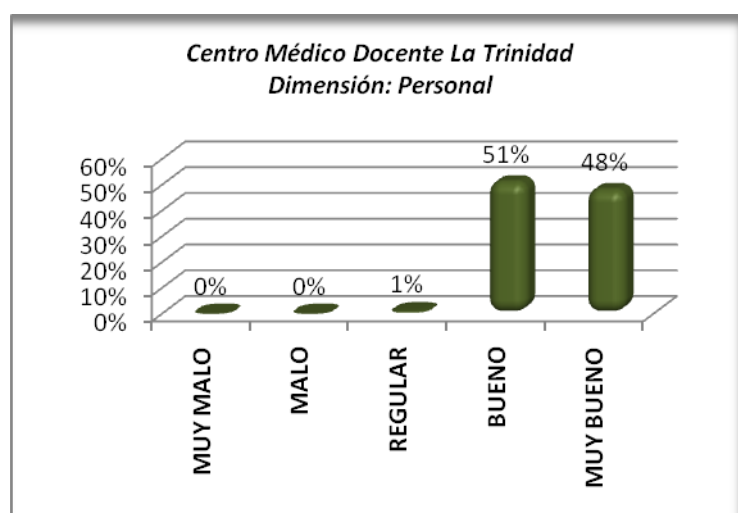
seleccionó la opción REGULAR, no se encuentran seleccionadas las opciones MALO ni MUY MALO; este resultado indica que el 48% de los pacientes se encuentran satisfechos con el servicio obtenido con respecto al Personal, el 51% de las personas a las que se le aplicó la encuesta indica que se encuentra satisfecha, sin embargo se puede mejorar, y el 1% de las personas encuestadas reflejan que se puede mejorar el servicio con respecto al Personal. Ver tabla XXXI y grafico XXV.

Tabla XXXI. Resultado del promedio de la Dimensión Personal en el Centro Médico Docente la Trinidad.

CENTRO MÉDICO DOCENTE LA TRINIDAD					
DIMENSIÓN 1: PERSONAL	MUY MALO	MALO	REGULAR	BUENO	MUY BUENO
PROMEDIO	0%	0%	1%	51%	48%

Fuente: El investigador, Mayo 2015

Grafico XXV. Resultado del promedio de la Dimensión Personal en el Centro Médico Docente la Trinidad.



Fuente: El investigador, Mayo 2015

Dimensión 2: Conveniencia del Servicio

En la interrogante: “¿Logro solicitar la cita con el médico de su preferencia sin inconvenientes?” el 66% de los pacientes encuestados prefirió la opción BUENO, el 28% seleccionó la opción MUY BUENO, mientras que el 6% escogió la

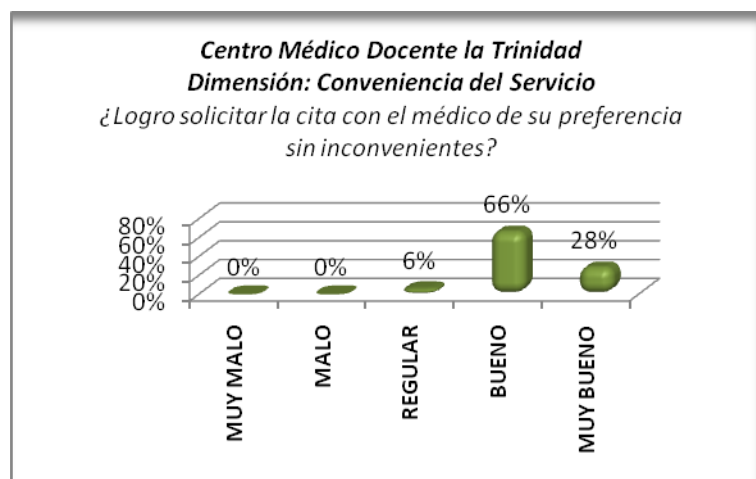
opción REGULAR, ninguno de los pacientes encuestados seleccionaron la opción MALO ni MUY MALO; estos resultados indican que en la mayoría de las oportunidades el paciente logra solicitar la cita con el médico de su preferencia sin inconvenientes. Ver tabla XXXII y en el grafico XXVI.

Tabla XXXII. Resultado de la interrogante: ¿Logro solicitar la cita con el médico de su preferencia sin inconvenientes?, en el Centro Médico Docente la Trinidad.

CENTRO MEDICO DOCENTE LA TRINIDAD					
DIMENSIÓN 2: CONVENIENCIA DEL SERVICIO	MUY MALO	MALO	REGULAR	BUENO	MUY BUENO
13. ¿Logro solicitar la cita con el médico de su preferencia sin inconvenientes?	0%	0%	6%	66%	28%

Fuente: El investigador, Mayo 2015

Grafico XXVI. Resultado de la interrogante: ¿Cómo fue el ambiente de respeto generado por el Personal Médico hacia todos los usuarios?, en el Centro Médico Docente la Trinidad.



Fuente: El investigador, Mayo 2015

En la interrogante: “¿Cómo fue la cobertura de los servicios que usted requirió para su situación de salud?” el 76% de los pacientes encuestados se destacaron por la opción BUENO, el 20% prefirió la opción MUY BUENO, mientras que el

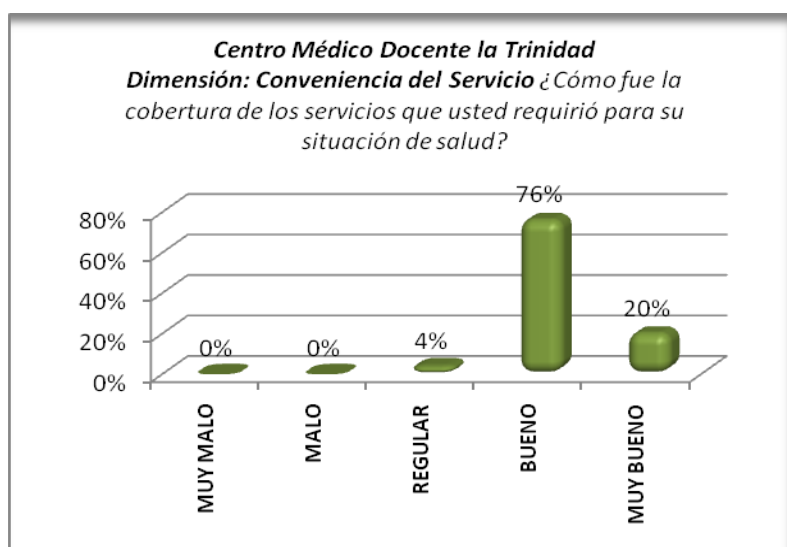
4% eligió la opción REGULAR, ninguna de las personas a las que se les aplicó el instrumento seleccionó las opciones MALO ni MUY MALO; estos resultados indican que 96% de los pacientes logró utilizar los servicios que requirió de la institución, el 4% de los pacientes necesitó acudir a otra institución para realizarse las evaluaciones necesarias, para su condición médica. Ver tabla XXXIII y el gráfico XXVII.

Tabla XXXIII. Resultado de la interrogante: ¿Cómo fue la cobertura de los servicios que usted requirió para su situación de salud?, en el Centro Médico Docente la Trinidad.

CENTRO MEDICO DOCENTE LA TRINIDAD					
DIMENSIÓN 2: CONVENIENCIA DEL SERVICIO	MUY MALO	MALO	REGULAR	BUENO	MUY BUENO
14. ¿Cómo fue la cobertura de los servicios que usted requirió para su situación de salud?	0%	0%	4%	76%	20%

Fuente: El investigador, Mayo 2015

Gráfico XXVII. Resultado de la interrogante: ¿Cómo fue la cobertura de los servicios que usted requirió para su situación de salud?, en el Centro Médico Docente la Trinidad.



Fuente: El investigador, Mayo 2015

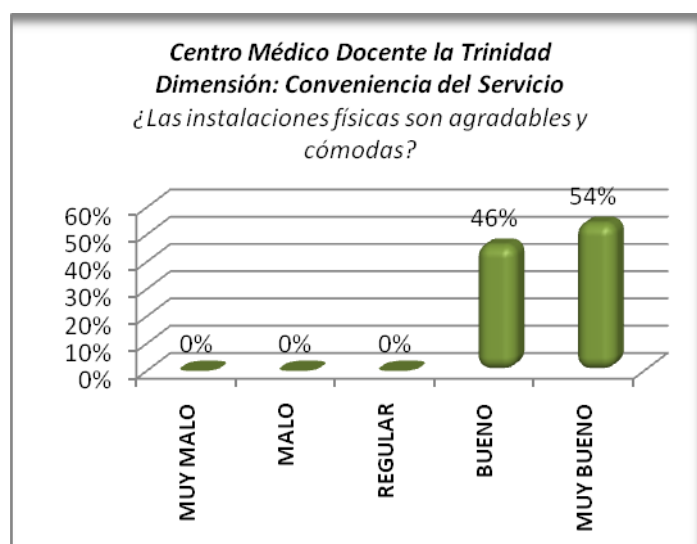
En la interrogante: “¿Las instalaciones físicas son agradables y cómodas?” el 46% de los pacientes encuestados prefirió la opción BUENO, el 54% eligió la opción MUY BUENO, ninguno de los pacientes seleccionaron las opciones REGULAR, MALO ni MUY MALO; estos resultados indican que a las personas a las que se les aplicó la encuesta se encuentran satisfechas con las instalaciones y las perciben como Agradables y Cómodas. Ver tabla XXXIV y el grafico XXVIII.

Tabla XXXIV. Resultado de la interrogante: ¿Las instalaciones físicas son agradables y cómodas?, en el Centro Médico Docente la Trinidad.

<i>CENTRO MEDICO DOCENTE LA TRINIDAD</i>					
DIMENSIÓN 2: CONVENIENCIA DEL SERVICIO	MUY MALO	MALO	REGULAR	BUENO	MUY BUENO
18. ¿Las instalaciones físicas son agradables y cómodas?	0%	0%	0%	46%	54%

Fuente: El investigador, Mayo 2015

Grafico XXVIII. Resultado de la interrogante: ¿Las instalaciones físicas son agradables y cómodas?, en el Centro Médico Docente la Trinidad.



Fuente: El investigador, Mayo 2015

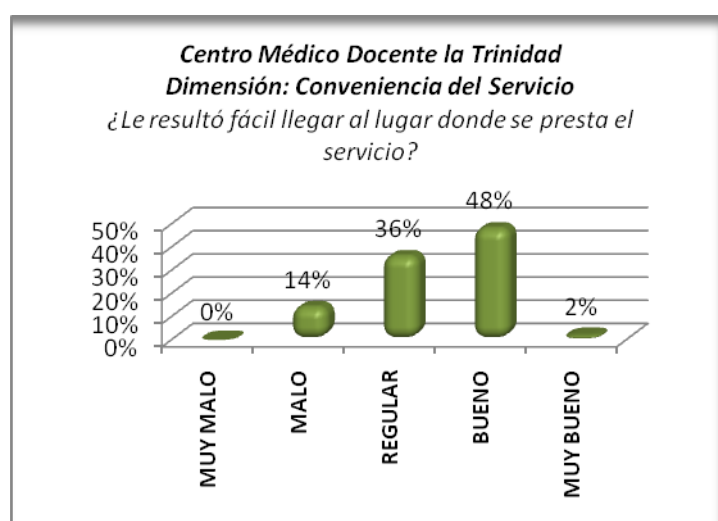
En la interrogante: “¿Le resultó fácil llegar al lugar donde se presta el servicio?” el 48% de los pacientes encuestados se destacó por la opción BUENO, el 2% seleccionó la opción MUY BUENO, mientras que el 36% prefirió la opción REGULAR, el 14% de las personas a las que se les aplicó la encuesta escogió la opción MALO, ninguno de los pacientes seleccionó la opción MUY MALO; estos resultados indican que el acceso a esta institución es limitado para algunas personas, en esta zona de la Gran Caracas, los pacientes no cuentan con transporte público para acceder a esta institución. Ver tabla XXXV y el grafico XXIX.

Tabla XXXV. Resultado de la interrogante: ¿Le resultó fácil llegar al lugar donde se presta el servicio?, en el Centro Médico Docente la Trinidad.

<i>CENTRO MEDICO DOCENTE LA TRINIDAD</i>					
DIMENSIÓN 2: CONVENIENCIA DEL SERVICIO	MUY MALO	MALO	REGULAR	BUENO	MUY BUENO
19. ¿Le resultó fácil llegar al lugar donde se presta el servicio?	0%	14%	36%	48%	2%

Fuente: El investigador, Mayo 2015

Grafico XXIX. Resultado de la interrogante: ¿Le resultó fácil llegar al lugar donde se presta el servicio?, en el Centro Médico Docente la Trinidad.



Fuente: El investigador, Mayo 2015

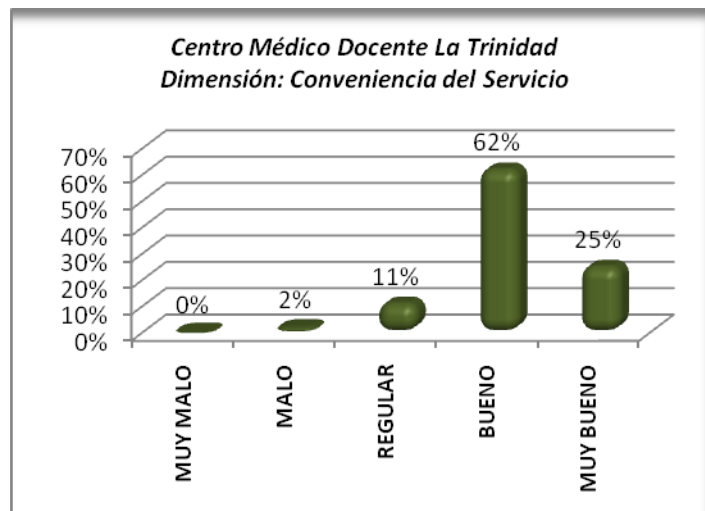
En la siguiente Tabla y Gráfico, se tomó el Promedio de lo que seleccionaron las personas encuestadas, según su criterio, con respecto a la **Dimensión 2: Conveniencia del Servicio**. Se observa que el 62% de las personas a las que se les aplicó la encuesta seleccionaron la opción BUENO, el 25% prefirió el ítem MUY BUENO, el 11 % escogió la opción REGULAR, el 2% MALO, ninguno de los pacientes a los que se le aplicó la encuesta seleccionaron la opción MUY MALO; este resultado indica que el 25% de los pacientes se encuentran satisfechos con el servicio obtenido con respecto a la conveniencia del Servicio, el 62% de las personas a las que se le aplicó la encuesta indica que se encuentra satisfecha, sin embargo se puede mejorar, y el resto de las personas encuestadas reflejan que se puede mejorar el servicio con respecto a la Conveniencia del Servicio. En este punto, la institución tiene debilidad en cuanto a su ubicación y a la posibilidad de escoger los horarios de atención por parte de los pacientes. Ver tabla XXXVI y gráfico XXX.

Tabla XXXVI. Resultado del promedio de la Dimensión Conveniencia del servicio en el Centro Médico Docente la Trinidad.

CENTRO MEDICO DOCENTE LA TRINIDAD					
DIMENSIÓN 2: CONVENIENCIA DEL SERVICIO	MUY MALO	MALO	REGULAR	BUENO	MUY BUENO
PROMEDIO	0%	2%	11%	62%	25%

Fuente: El investigador, Mayo 2015

Grafico XXX. Resultado del promedio de la Dimensión Conveniencia del servicio en el Centro Médico Docente la Trinidad.



Fuente: El investigador, Mayo 2015

Dimensión 3: Servicio Básico

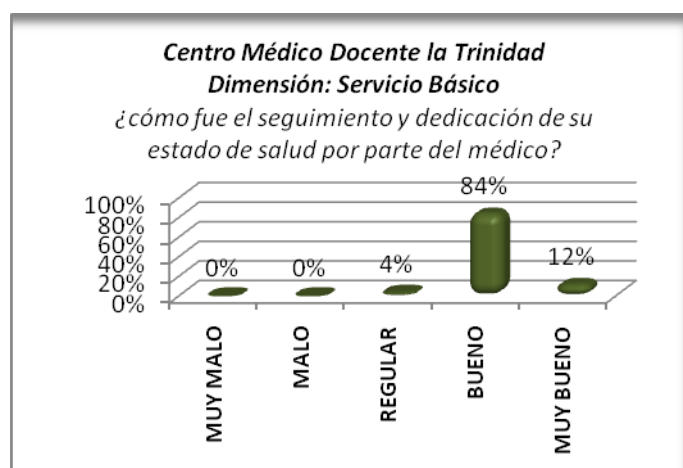
En la interrogante: “¿Cómo fue el seguimiento y dedicación de su estado de salud por parte del médico?” el 84% de los pacientes encuestados eligió la opción BUENO, el 12% prefirió la opción MUY BUENO, mientras que el 4% escogió la opción REGULAR, ninguno de los pacientes seleccionaron las opciones MALO ni MUY MALO; estos resultados indican que según la percepción de los pacientes a los que se les aplicó la encuesta, la mayoría de los médicos les realizan el seguimiento de su estado de salud y los pacientes se encuentran satisfechos. Ver tabla XXXVII y el grafico XXXI.

Tabla XXXVII. Resultado de la interrogante: ¿Cómo fue el seguimiento y dedicación de su estado de salud por parte del médico?, en el Centro Médico Docente la Trinidad.

CENTRO MÉDICO DOCENTE LA TRINIDAD					
DIMENSIÓN 3: SERVICIO BÁSICO	MUY MALO	MALO	REGULAR	BUENO	MUY BUENO
23. ¿Cómo fue el seguimiento y dedicación de su estado de salud por parte del médico?	0%	0%	4%	84%	12%

Fuente: El investigador, Mayo 2015

Grafico XXXI. Resultado de la interrogante: ¿Cómo fue el seguimiento y dedicación de su estado de salud por parte del médico?, en el Centro Médico Docente la Trinidad.



Fuente: El investigador, Mayo 2015

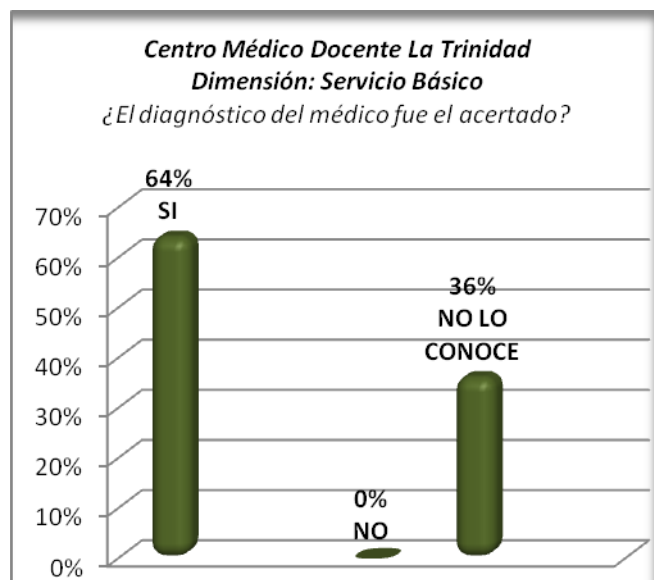
En la interrogante: “¿El diagnóstico del médico fue el acertado?”; en esta interrogante las opciones dadas a los pacientes fueron: SI, NO, NO Lo CONOCE, donde el 64% de los pacientes encuestados seleccionaron SI, el 36 % de los pacientes a los que se le aplicó el instrumento respondió NO LO CONOCE ninguno de los pacientes eligió la opción NO; estos resultados indican que al 64% de los pacientes, su diagnóstico fue el acertado, mientras que el 36% no tiene conocimiento o aún se le están realizando las evaluaciones para determinar su diagnóstico. Ver tabla XXXVIII y el grafico XXXII.

Tabla XXXVIII. Resultado de la interrogante: ¿El diagnóstico del médico fue el acertado?, en el Centro Médico Docente la Trinidad.

CENTRO MEDICO DOCENTE LA TRINIDAD			
DIMENSIÓN 3: SERVICIO BÁSICO	SI	NO	NO LO CONOCE
24. ¿El diagnóstico del médico fue el acertado?	64%	0%	36%

Fuente: El investigador, Mayo 2015

Grafico XXXII. Resultado de la interrogante: ¿El diagnóstico del médico fue el acertado?, en el Centro Médico Docente la Trinidad.



Fuente: El investigador, Mayo 2015

En la interrogante: “¿Los Canales de comunicación e información son suficientes por parte del personal Médico para la prestación del servicio?” el 74% de los pacientes encuestados seleccionó la opción BUENO, el 20% prefirió la opción MUY BUENO, mientras que el 6% escogió la opción REGULAR, ninguno de los pacientes seleccionaron las opciones MALO ni MUY MALO; estos resultados indican que según la percepción de los pacientes a los que se les aplicó la encuesta, la mayoría de los médicos establecen buenos canales de comunicación e

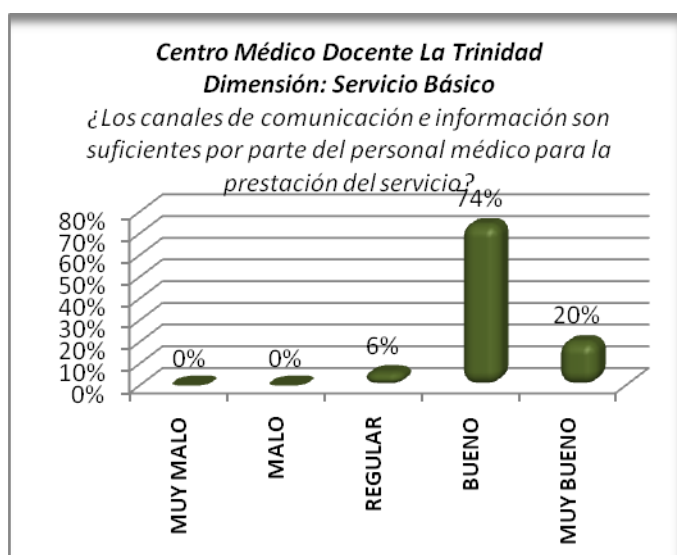
información con el paciente y sus familiares. Ver tabla XXXIX y el grafico XXXIII.

Tabla XXXIX. Resultado de la interrogante: ¿Los Canales de comunicación e información son suficientes por parte del personal Médico para la prestación del servicio?, en el Centro Médico Docente la Trinidad.

CENTRO MEDICO DOCENTE LA TRINIDAD					
DIMENSIÓN 3: SERVICIO BÁSICO	MUY MALO	MALO	REGULAR	BUENO	MUY BUENO
25. ¿Los Canales de comunicación e información son suficientes por parte del personal Médico para la prestación del servicio?	0%	0%	6%	74%	20%

Fuente: El investigador, Mayo 2015

Grafico XXXIII. Resultado de la interrogante: ¿Los Canales de comunicación e información son suficientes por parte del personal Médico para la prestación del servicio?, en el Centro Médico Docente la Trinidad.



Fuente: El investigador, Mayo 2015

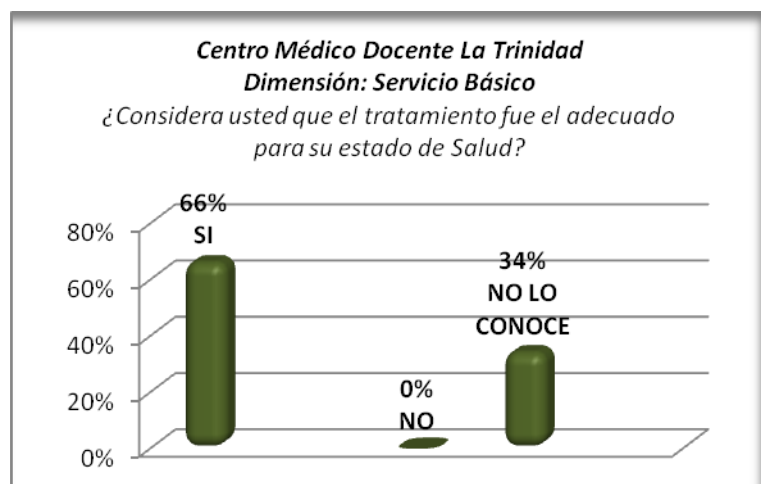
En la interrogante: “¿Considera usted que el tratamiento fue el adecuado para su estado de Salud?” en esta interrogante las opciones dadas a los pacientes fueron: SI, NO, NO LO CONOCE, donde el 66% de los pacientes encuestados seleccionaron SI, el 34 % de los pacientes a los que se le aplicó el instrumento respondió NO LO CONOCE, ninguna de las personas encuestadas eligieron la opción NO; estos resultados indican que según la percepción de los pacientes encuestados, el 66% considera que el tratamiento es el adecuado para su Salud, y el 34% aún no lo conoce, probablemente va a comenzar con el tratamiento que el médico le prescribió y no conoce los beneficios de este para su estado de salud. Ver tabla XL y el grafico XXXIV.

Tabla XL. Resultado de la interrogante: ¿Considera usted que el tratamiento fue el adecuado para su estado de Salud?, en el Centro Médico Docente la Trinidad.

CENTRO MEDICO DOCENTE LA TRINIDAD			
DIMENSIÓN 3: SERVICIO BÁSICO	SI	NO	NO LO CONOCE
26. ¿Considera usted que el tratamiento fue el adecuado para su estado de Salud?	66%	0%	34%

Fuente: El investigador, Mayo 2015

Grafico XXXIV. Resultado de la interrogante: ¿Considera usted que el tratamiento fue el adecuado para su estado de Salud?, en el Centro Médico Docente la Trinidad.



Fuente: El investigador, Mayo 2015

Instituto de Clínicas y Urología Tamanaco

Dimensión 1: Personal

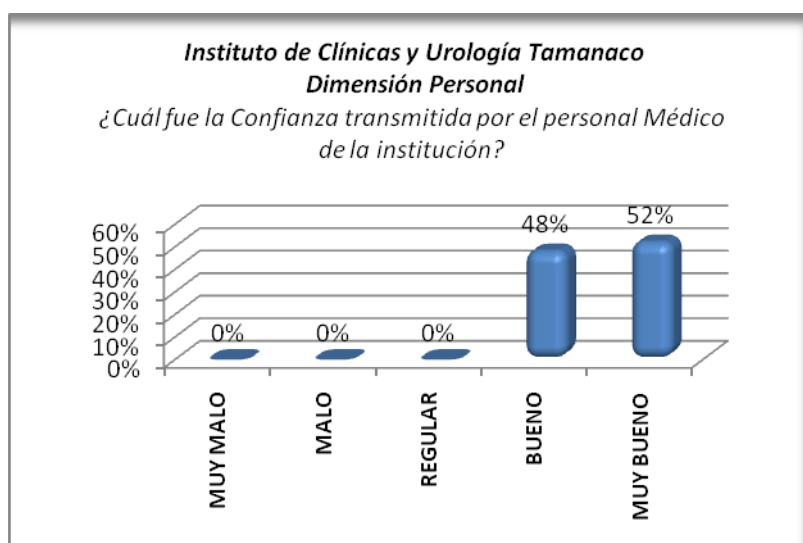
En la interrogante: “¿Cuál fue la confianza transmitida por el personal Médico de la institución?”, el 52 % de las personas a las que se les aplicó el instrumento eligieron la opción MUY BUENO, mientras que el 48% prefirió la opción BUENO, ninguno de los pacientes seleccionaron las opciones REGULAR, MALO ni MUY MALO. Lo que indica que la percepción de las personas a las que les aplicó el instrumento en esta institución, el personal Médico de la institución es confiable y profesional en su desempeño; se observan en la tabla XLI y en el grafico XXXV.

Tabla XLI. Resultado de la interrogante: ¿Cuál fue la Confianza transmitida por el personal Médico de la institución?, en el Instituto de Clínicas y Urología Tamanaco.

INSTITUTO DE CLÍNICAS Y UROLOGÍA TAMANACO					
DIMENSIÓN 1: PERSONAL	MUY MALO	MALO	REGULAR	BUENO	MUY BUENO
1. ¿Cuál fue la Confianza transmitida por el personal Médico de la institución?	0%	0%	0%	48%	52%

Fuente: El investigador, Mayo 2015

Grafico XXXV. Resultado de la interrogante: ¿Cuál fue la Confianza transmitida por el personal Médico de la institución?, en el Instituto de Clínicas y Urología Tamanaco.



Fuente: El investigador, Mayo 2015

En la interrogante: “¿Cómo fue el ambiente de respeto generado por el personal Administrativo hacia todos los usuarios?”, el 43 % de las personas a las que se les aplicó el instrumento prefirieron la opción BUENO, mientras que el 5% selecciono la opción MUY BUENO, 52 % eligió la opción REGULAR, ninguna de las personas a quienes se les aplicó la encuesta seleccionaron las opciones MALO ni MUY MALO; estos resultados reflejan que el ambiente de respeto

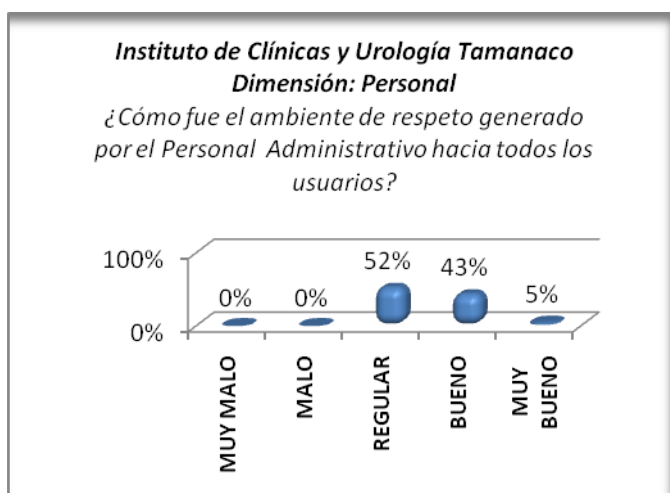
generado por el personal Administrativo de la institución debe someterse a planes de mejora continua, ya que el 52% de las personas encuestadas afirma que el ambiente de Respeto es REGULAR. Ver tabla XLII y el grafico XXXVI.

Tabla XLII. Resultado de la interrogante: ¿Cómo fue el ambiente de respeto generado por el Personal Administrativo hacia todos los usuarios?, en el Instituto de Clínicas y Urología Tamanaco.

INSTITUTO DE CLÍNICAS Y UROLOGÍA TAMANACO					
DIMENSIÓN 1: PERSONAL	MUY MALO	MALO	REGULAR	BUENO	MUY BUENO
6. ¿Cómo fue el ambiente de respeto generado por el Personal Administrativo hacia todos los usuarios?	0%	0%	52%	43%	5%

Fuente: El investigador, Mayo 2015

Grafico XXXVI. Resultado de la interrogante: ¿Cómo fue el ambiente de respeto generado por el Personal Administrativo hacia todos los usuarios?, en el Instituto de Clínicas y Urología Tamanaco.



Fuente: El investigador, Mayo 2015

En la interrogante: “¿Cómo fue el ambiente de respeto generado por el personal de Enfermería hacia todos los usuarios?”, el 93% se destacó por la opción BUENO,

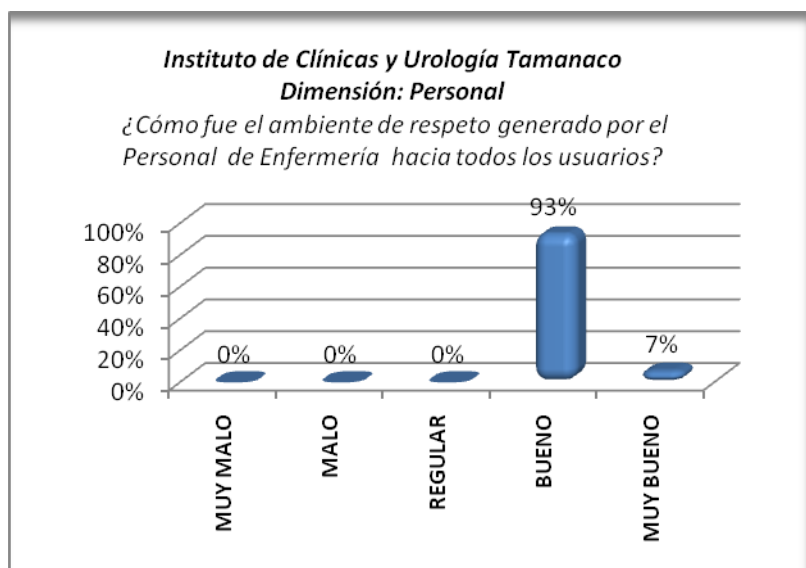
el 7% eligió la opción MUY BUENO, ninguno de los pacientes encuestados seleccionaron las opciones REGULAR, MALO ni MUY MALO; estos resultados reflejan que el ambiente de respeto generado por el personal de Enfermería es de respeto y cordialidad hacia todos los usuarios, Ver tabla XLIII y en el grafico XXXVII.

Tabla XLIII. Resultado de la interrogante: ¿Cómo fue el ambiente de respeto generado por el Personal de Enfermería hacia todos los usuarios?, en el Instituto de Clínicas y Urología Tamanaco.

<i>INSTITUTO DE CLÍNICAS Y UROLOGÍA TAMANACO</i>					
DIMENSIÓN 1: PERSONAL	MUY MALO	MALO	REGULAR	BUENO	MUY BUENO
7. ¿Cómo fue el ambiente de respeto generado por el Personal de Enfermería hacia todos los usuarios?	0%	0%	0%	93%	7%

Fuente: El investigador, Mayo 2015

Grafico XXXVII. Resultado de la interrogante: ¿Cómo fue el ambiente de respeto generado por el Personal de Enfermería hacia todos los usuarios?, en el Instituto de Clínicas y Urología Tamanaco.



Fuente: El investigador, Mayo 2015

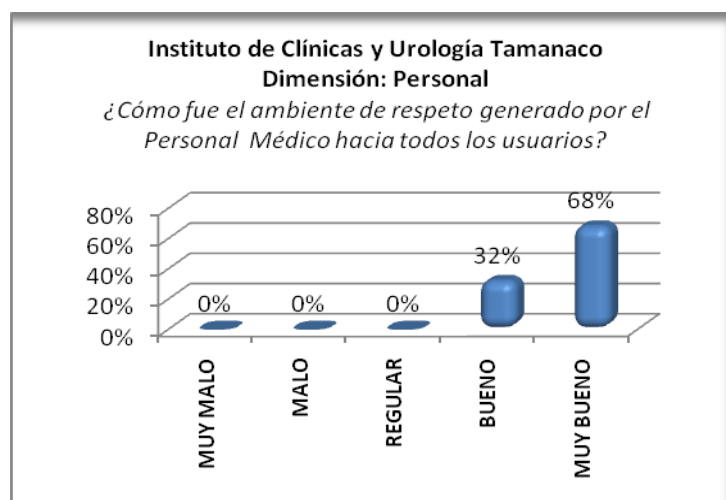
En la interrogante: “¿Cómo fue el ambiente de respeto generado por el personal Médico hacia todos los usuarios?”, el 68% de los pacientes encuestados se destacó por la opción MUY BUENO, el 32% seleccionó la opción BUENO, ninguno de los pacientes encuestados eligieron las opciones REGULAR, MALO ni MUY MALO; estos resultados reflejan que el ambiente de respeto generado por el personal Médico es de respeto hacia los usuarios, estos resultados se observan en la tabla XLIV y en el grafico XXXVIII.

Tabla XLIV. Resultado de la interrogante: ¿Cómo fue el ambiente de respeto generado por el Personal Médico hacia todos los usuarios?, en el Instituto de Clínicas y Urología Tamanaco.

INSTITUTO DE CLÍNICAS Y UROLOGÍA TAMANACO					
DIMENSIÓN 1: PERSONAL	MUY MALO	MALO	REGULAR	BUENO	MUY BUENO
8. ¿Cómo fue el ambiente de respeto generado por el Personal Médico hacia todos los usuarios?	0%	0%	0%	32%	68%

Fuente: El investigador, Mayo 2015

Grafico XXXVIII. Resultado de la interrogante: ¿Cómo fue el ambiente de respeto generado por el Personal Médico hacia todos los usuarios?, en el Instituto de Clínicas y Urología Tamanaco.



Fuente: El investigador, Mayo 2015

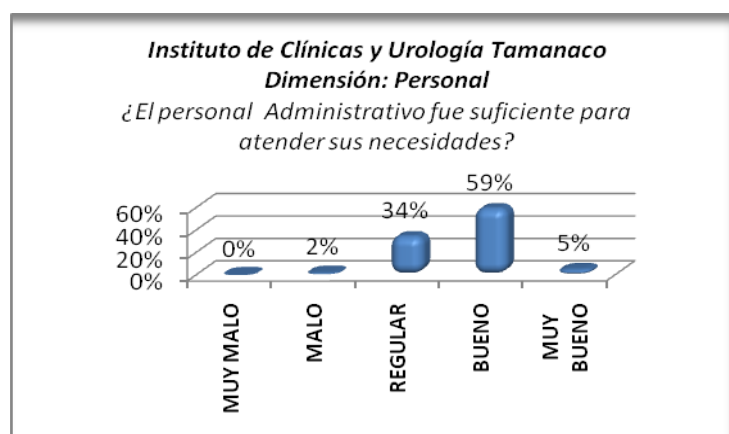
En la interrogante: “¿El personal Administrativo fue suficiente para atender sus necesidades?” el 59% de los pacientes encuestados seleccionó la opción BUENO, el 5% prefirió la opción MUY BUENO, 34% eligió la opción REGULAR, 2% escogió la opción MALO, ninguno de los pacientes encuestados selecciono la opción MUY MALO; estos resultados indican que el 64% de las personas encuestadas se encuentran satisfechas con la cantidad del personal Administrativo, mientras que el 36% no se encuentra satisfechos, se deben implantar planes de mejora continua por parte de la institución para solventar esta situación. Ver tabla XLV y el grafico XXXIX.

Tabla XLV. Resultado de la interrogante: ¿El personal Administrativo fue suficiente para atender sus necesidades?, en el Instituto de Clínicas y Urología Tamanaco.

INSTITUTO DE CLÍNICAS Y UROLOGÍA TAMANACO					
DIMENSIÓN 1: PERSONAL	MUY MALO	MALO	REGULAR	BUENO	MUY BUENO
9. ¿El personal Administrativo fue suficiente para atender sus necesidades?	0%	2%	34%	59%	5%

Fuente: El investigador, Mayo 2015

Grafico XXXIX. Resultado de la interrogante: ¿El personal Administrativo fue suficiente para atender sus necesidades?, en el Instituto de Clínicas y Urología Tamanaco.



Fuente: El investigador, Mayo 2015

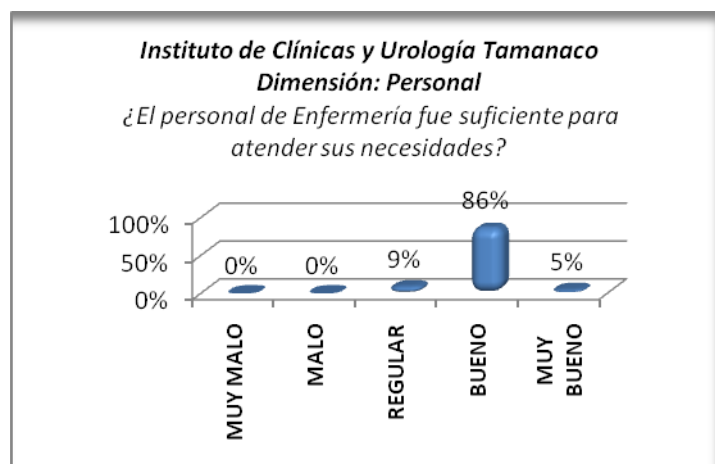
En la interrogante: “¿El personal de Enfermería fue suficiente para atender sus necesidades?” el 86% de los pacientes encuestados prefirió la opción BUENO, el 5% selecciono la opción MUY BUENO, mientras que el 9% escogió la opción REGULAR, ninguno de los pacientes encuestados eligieron las opciones MALO ni MUY MALO; estos resultados indican que el personal de Enfermería es suficiente para atender las necesidades de los pacientes, sin embargo debe evaluarse este punto ya que el 9% de las personas a las que se le aplico la encuesta selecciono la opción REGULAR, estos resultados se observan en la tabla XLVI y en el grafico XL.

Tabla XLVI. Resultado de la interrogante: ¿El personal de Enfermería fue suficiente para atender sus necesidades?, en el Instituto de Clínicas y Urología Tamanaco.

<i>INSTITUTO DE CLÍNICAS Y UROLOGÍA TAMANACO</i>					
DIMENSIÓN 1: PERSONAL	MUY MALO	MALO	REGULAR	BUENO	MUY BUENO
10. ¿El personal de Enfermería fue suficiente para atender sus necesidades?	0%	0%	9%	86%	5%

Fuente: El investigador, Mayo 2015

Grafico XL. Resultado de la interrogante: ¿El personal de Enfermería fue suficiente para atender sus necesidades?, en el Instituto de Clínicas y Urología Tamanaco.



Fuente: El investigador, Mayo 2015

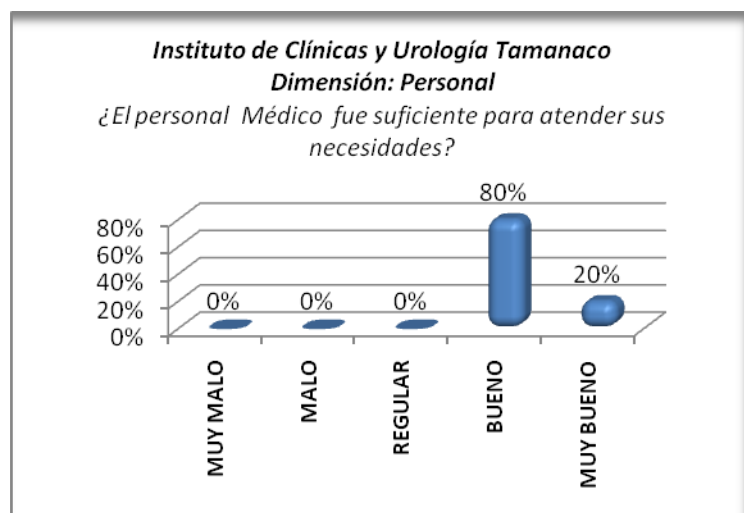
En la interrogante: “¿El personal Médico fue suficiente para atender sus necesidades?” el 20% de los pacientes encuestados seleccionó la opción MUY BUENO, el 80% prefirió la opción BUENO, ninguno de los pacientes encuestados eligieron las opciones REGULAR MALO ni MUY MALO; estos resultados indican que el personal de Médico es suficiente para atender las necesidades de los pacientes, estos resultados se observan en la tabla XLVII y en el grafico XLI.

Tabla XLVII. Resultado de la interrogante: ¿El personal Médico fue suficiente para atender sus necesidades?, en el Instituto de Clínicas y Urología Tamanaco.

INSTITUTO DE CLÍNICAS Y UROLOGÍA TAMANACO					
DIMENSIÓN 1: PERSONAL	MUY MALO	MALO	REGULAR	BUENO	MUY BUENO
11. ¿El personal Médico fue suficiente para atender sus necesidades?	0%	0%	0%	80%	20%

Fuente: El investigador, Mayo 2015

Grafico XLI. Resultado de la interrogante: ¿El personal Médico fue suficiente para atender sus necesidades?, en el Instituto de Clínicas y Urología Tamanaco.



Fuente: El investigador, Mayo 2015

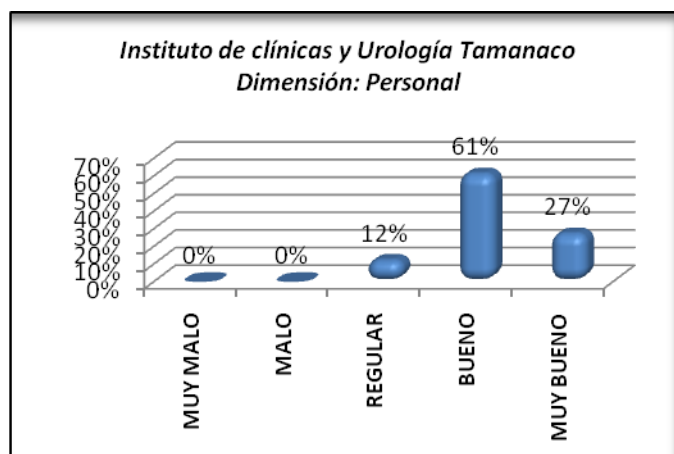
En la siguiente Tabla y Grafico, se tomó el Promedio de lo que seleccionaron las personas encuestadas, según su criterio, con respecto a la **Dimensión 1: Personal**. Se observa que el 61% de las personas a las que se les aplicó la encuesta seleccionaron la opción BUENO, el 27% prefirió el ítem MUY BUENO, el 12 % escogió el ítem REGULAR, no se encuentran seleccionadas las opciones MALO ni MUY MALO. Este resultado indica que el 27% de los pacientes se encuentran satisfechos con el servicio obtenido con respecto al Personal, el 61% de las personas a las que se le aplicó la encuesta indica que se encuentra satisfecha, sin embargo se puede mejorar, y el 12% de las personas encuestadas reflejan que se puede mejorar el servicio con respecto al Personal, el análisis indica que existe debilidad en el personal Administrativo de la institución. Ver tabla XLVIII y grafico XLII.

Tabla XLVIII. Resultado del promedio de la Dimensión Personal en el Instituto de Clínicas y Urología Tamanaco.

<i>INSTITUTO DE CLÍNICAS Y UROLOGÍA TAMANACO</i>					
DIMENSIÓN 1: PERSONAL	MUY MALO	MALO	REGULAR	BUENO	MUY BUENO
PROMEDIO	0%	0%	12%	61%	27%

Fuente: El investigador, Mayo 2015

Grafico XLII. Resultado del promedio de la Dimensión Personal en el Instituto de Clínicas y Urología Tamanaco.



Fuente: El investigador, Mayo 2015

Dimensión 2: Conveniencia del Servicio

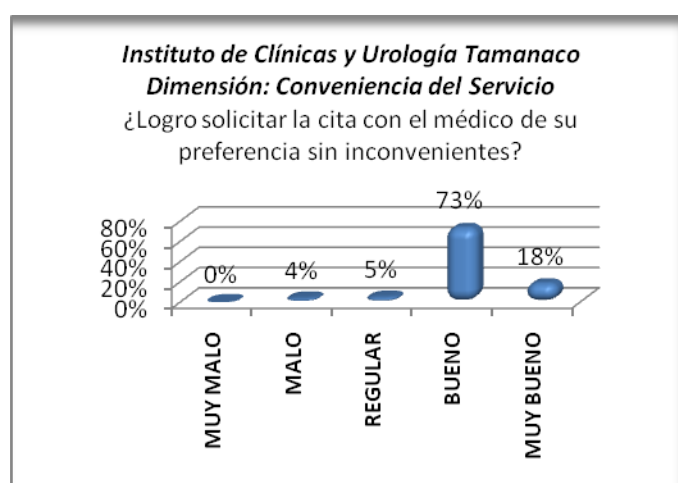
En la interrogante: “¿Logró solicitar la cita con el médico de su preferencia sin inconvenientes?” el 73% de los pacientes encuestados prefirió la opción BUENO, el 18% selecciono la opción MUY BUENO, mientras que el 5% escogió la opción REGULAR, el 4% eligió la opción MALO ninguno de los pacientes encuestados seleccionó la opción MUY MALO. Estos resultados indican que en la mayoría de las oportunidades el paciente logra solicitar la cita con el médico de su preferencia logrando la satisfacción en este punto, en ocasiones no logra solicitar la cita con el médico de su preferencia y debe evaluarse el motivo de este. Ver tabla XLIX y el grafico XLIII.

Tabla XLIX. Resultado de la interrogante: ¿Logro solicitar la cita con el médico de su preferencia sin inconvenientes?, en el Instituto de Clínicas y Urología Tamanaco.

<i>INSTITUTO DE CLÍNICAS Y UROLOGÍA TAMANACO</i>					
DIMENSIÓN 2: CONVENIENCIA DEL SERVICIO	MUY MALO	MALO	REGULAR	BUENO	MUY BUENO
13. ¿Logro solicitar la cita con el médico de su preferencia sin inconvenientes?	0%	4%	5%	73%	18%

Fuente: El investigador, Mayo 2015

Grafico XLIII. Resultado de la interrogante: ¿Logro solicitar la cita con el médico de su preferencia sin inconvenientes?, en el Instituto de Clínicas y Urología Tamanaco.



Fuente: El investigador, Mayo 2015

En la interrogante: “¿Cómo fue la cobertura de los servicios que usted requirió para su situación de salud?” el 27% de los pacientes encuestados prefirió la opción BUENO, el 57% seleccionó la opción REGULAR, mientras que el 16% eligió la opción MALO, ninguna de las personas a las que se les aplicó el instrumento seleccionaron las opciones MUY BUENO ni MUY MALO. Estos resultados indican que la mayoría de los pacientes necesitó acudir a otra institución para realizarse las evaluaciones necesarias, para su condición médica

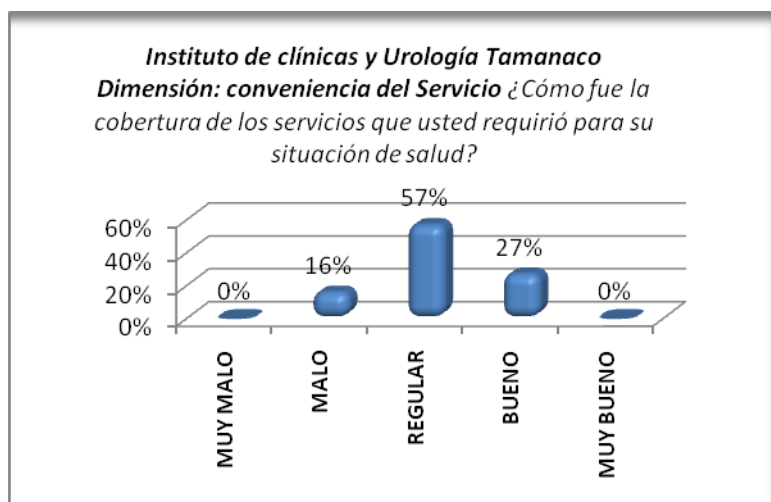
no lográndose la satisfacción del paciente en este punto. Ver tabla L y en el grafico XLIV.

Tabla L. Resultado de la interrogante: ¿Cómo fue la cobertura de los servicios que usted requirió para su situación de salud?, en el Instituto de Clínicas y Urología Tamanaco.

<i>INSTITUTO DE CLÍNICAS Y UROLOGÍA TAMANACO</i>					
DIMENSIÓN 2: CONVENIENCIA DEL SERVICIO	MUY MALO	MALO	REGULAR	BUENO	MUY BUENO
14. ¿Cómo fue la cobertura de los servicios que usted requirió para su situación de salud?	0%	16%	57%	27%	0%

Fuente: El investigador, Mayo 2015

Grafico XLIV. Resultado de la interrogante: ¿Cómo fue la cobertura de los servicios que usted requirió para su situación de salud?, en el Instituto de Clínicas y Urología Tamanaco.



Fuente: El investigador, Mayo 2015

En la interrogante: “¿Las instalaciones físicas son agradables y cómodas?” el 73% de los pacientes encuestados prefirió la opción BUENO, el 2% seleccionó la opción MUY BUENO, el 18% escogió la opción REGULAR, el 7% eligió la opción MALO, ninguno de los pacientes seleccionó la opción MUY MALO.

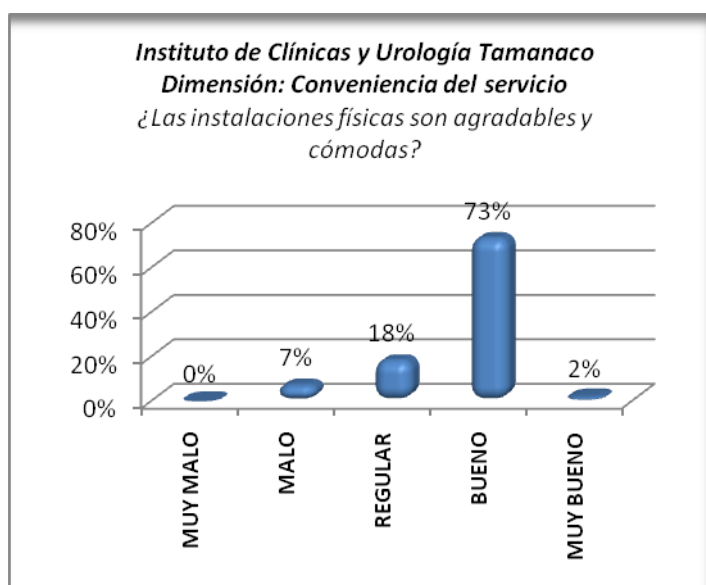
Estos resultados indican que para el 79% de las personas a las que se les aplicó la encuesta las instalaciones de la institución Son Agradables y Cómodas, sin embargo se deben mejorar algunos aspectos ya que al 18% de las personas encuestadas seleccionó la opción REGULAR y el 7% escogió la opción MALO, estas instalaciones son antiguas con respecto a otras instituciones y en algunas oportunidades esta institución no cuenta con alguno de los ascensores operativos. Ver tabla LI y el grafico XLV.

Tabla LI. Resultado de la interrogante: ¿Las instalaciones físicas son agradables y cómodas?, en el Instituto de Clínicas y Urología Tamanaco.

INSTITUTO DE CLÍNICAS Y UROLOGÍA TAMANACO					
DIMENSIÓN 2: CONVENIENCIA DEL SERVICIO	MUY MALO	MALO	REGULAR	BUENO	MUY BUENO
18. ¿Las instalaciones físicas son agradables y cómodas?	0%	7%	18%	73%	2%

Fuente: El investigador, Mayo 2015

Grafico XLV. Resultado de la interrogante: ¿Las instalaciones físicas son agradables y cómodas?, en el Instituto de Clínicas y Urología Tamanaco.



Fuente: El investigador, Mayo 2015

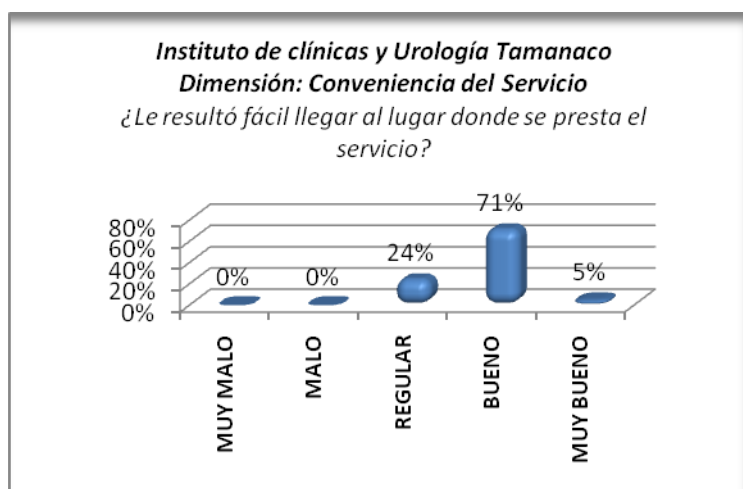
En la interrogante: “¿Le resultó fácil llegar al lugar donde se presta el servicio?” el 71% de los pacientes encuestados eligió la opción BUENO, el 5% prefirió la opción MUY BUENO, mientras que el 24% seleccionó la opción REGULAR, ninguno de los pacientes seleccionaron las opciones MALO ni MUY MALO. Estos resultados indican que el traslado a esta institución es accesible para el 76% de las personas a las que se le aplicó la encuesta, sin embargo, es limitado para el 24% de los pacientes quienes seleccionaron la opción REGULAR. Ver tabla LII y el grafico XLVI.

Tabla LII. Resultado de la interrogante: ¿Le resultó fácil llegar al lugar donde se presta el servicio?, en el Instituto de Clínicas y Urología Tamanaco.

<i>INSTITUTO DE CLÍNICAS Y UROLOGÍA TAMANACO</i>					
DIMENSIÓN 2: CONVENIENCIA DEL SERVICIO	MUY MALO	MALO	REGULAR	BUENO	MUY BUENO
19. ¿Le resultó fácil llegar al lugar donde se presta el servicio?	0%	0%	24%	71%	5%

Fuente: El investigador, Mayo 2015

Grafico XLVI. Resultado de la interrogante: ¿Le resultó fácil llegar al lugar donde se presta el servicio?, en el Instituto de Clínicas y Urología Tamanaco.



Fuente: El investigador, Mayo 2015

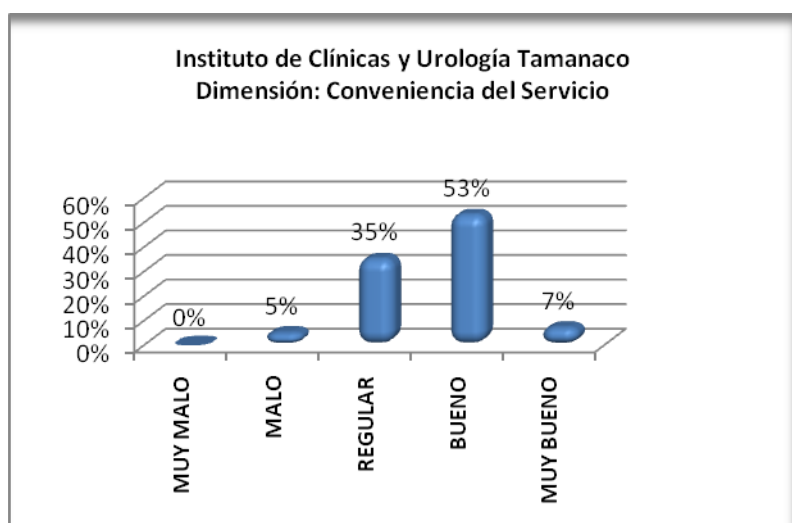
En la siguiente Tabla y Grafico, se tomó el Promedio de lo que seleccionaron las personas encuestadas, según su criterio, con respecto a la **Dimensión 2: Conveniencia del Servicio**. Se observa que el 53% de las personas a las que se les aplicó la encuesta eligieron la opción BUENO, el 7% seleccionó MUY BUENO, el 35 % prefirió el ítem REGULAR, el 5% MALO, ninguno de los pacientes a los que se les aplicó la encuesta seleccionó la opción MUY MALO. Este resultado indica que el 7% de los pacientes se encuentran satisfechos con el servicio obtenido con respecto a la conveniencia del Servicio, el 53% de las personas a las que se le aplicó la encuesta indica que se encuentra satisfecha, sin embargo se puede mejorar, y el resto de las personas encuestadas reflejan que se puede mejorar el servicio con respecto a la Conveniencia del Servicio; esta institución tiene debilidad con los servicios de salud requeridos por parte de los pacientes, es decir que los pacientes deben acudir a otra institución a ejecutarse los análisis y evaluaciones correspondientes para su estado de salud. Ver tabla LIII y grafico XLVII.

Tabla LIII. Resultado del promedio de la Dimensión Conveniencia del Servicio en el Instituto de Clínicas y Urología Tamanaco.

<i>INSTITUTO DE CLÍNICAS Y UROLOGÍA TAMANACO</i>					
DIMENSIÓN 2: CONVENIENCIA DEL SERVICIO	MUY MALO	MALO	REGULAR	BUENO	MUY BUENO
PROMEDIO	0%	5%	35%	53%	7%

Fuente: El investigador, Mayo 2015

Grafico XLVII. Resultado del promedio de la Dimensión Conveniencia del Servicio en el Instituto de Clínicas y Urología Tamanaco.



Fuente: El investigador, Mayo 2015

Dimensión 3: Servicio Básico

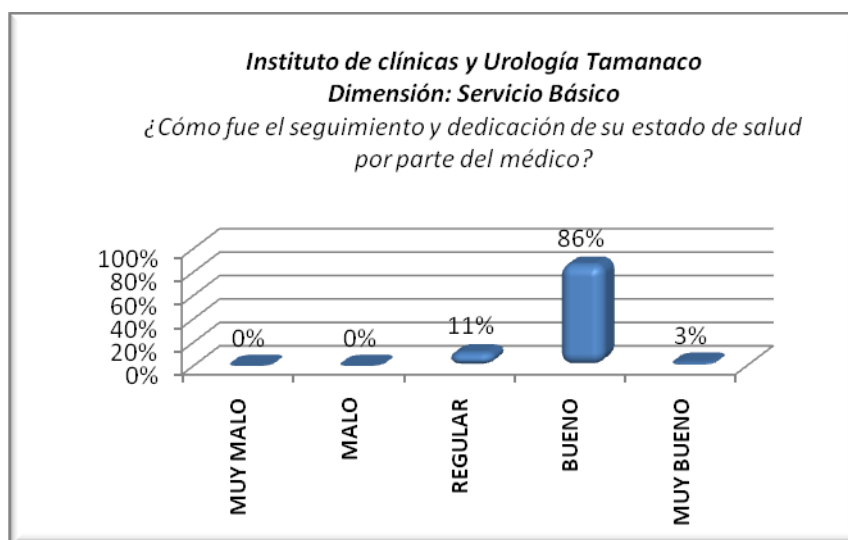
En la interrogante: “¿Cómo fue el seguimiento y dedicación de su estado de salud por parte del médico?” el 86% de los pacientes encuestados tomó la opción BUENO, el 3% eligió la opción MUY BUENO, mientras que el 11% seleccionó la opción REGULAR, ninguno de los pacientes seleccionaron las opciones MALO ni MUY MALO. Estos resultados indican que según la percepción de los pacientes a los que se les aplicó la encuesta, la mayoría de los médicos les realizan el seguimiento de su estado de salud y los pacientes se encuentran satisfechos con éste, sin embargo el 11% de los pacientes a los que se le aplicó la encuesta eligieron la opción REGULAR donde se debe evaluar como fue el seguimiento por parte del médico ya que estos pacientes no se encontraron satisfechos con este. Ver tabla LIV y el grafico XLVIII.

Tabla LIV. Resultado de la interrogante: ¿Cómo fue el seguimiento y dedicación de su estado de salud por parte del médico?, en el Instituto de Clínicas y Urología Tamanaco.

<i>INSTITUTO DE CLÍNICAS Y UROLOGÍA TAMANACO</i>					
DIMENSIÓN 3: SERVICIO BÁSICO	MUY MALO	MALO	REGULAR	BUENO	MUY BUENO
23. ¿Cómo fue el seguimiento y dedicación de su estado de salud por parte del médico?	0%	0%	11%	86%	3%

Fuente: El investigador, Mayo 2015

Grafico XLVIII. Resultado de la interrogante: ¿Cómo fue el seguimiento y dedicación de su estado de salud por parte del médico?, en el Instituto de Clínicas y Urología Tamanaco.



Fuente: El investigador, Mayo 2015

En la interrogante: “¿El diagnóstico del médico fue el acertado?”; en esta interrogante las opciones dadas a los pacientes fueron: SI, NO, NO Lo CONOCE, donde el 36% de los pacientes encuestados eligieron SI, el 64 % de los pacientes a los que se le aplicó el instrumento respondió NO LO CONOCE ninguno de los pacientes seleccionó la opción NO; estos resultados indican que al 34% de los pacientes, su diagnóstico fue el acertado, mientras que el 64% no tiene

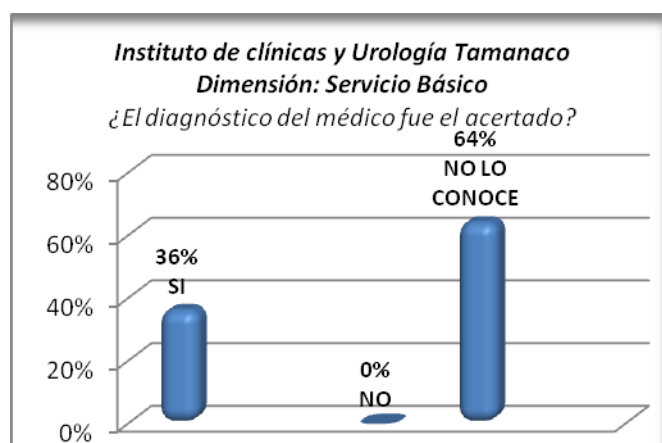
conocimiento o aún se le están realizando las evaluaciones para determinar el mismo. Ver la tabla LV y el grafico XLIX.

Tabla LV. Resultado de la interrogante: ¿El diagnóstico del médico fue el acertado?, en el Instituto de Clínicas y Urología Tamanaco.

INSTITUTO DE CLÍNICAS Y UROLOGÍA TAMANACO			
DIMENSIÓN 3: SERVICIO BÁSICO	SI	NO	NO LO CONOCE
24. ¿El diagnóstico del médico fue el acertado?	36%	0%	64%

Fuente: El investigador, Mayo 2015

Grafico XLIX. Resultado de la interrogante: ¿El diagnóstico del médico fue el acertado?, en el Instituto de Clínicas y Urología Tamanaco



Fuente: El investigador, Mayo 2015

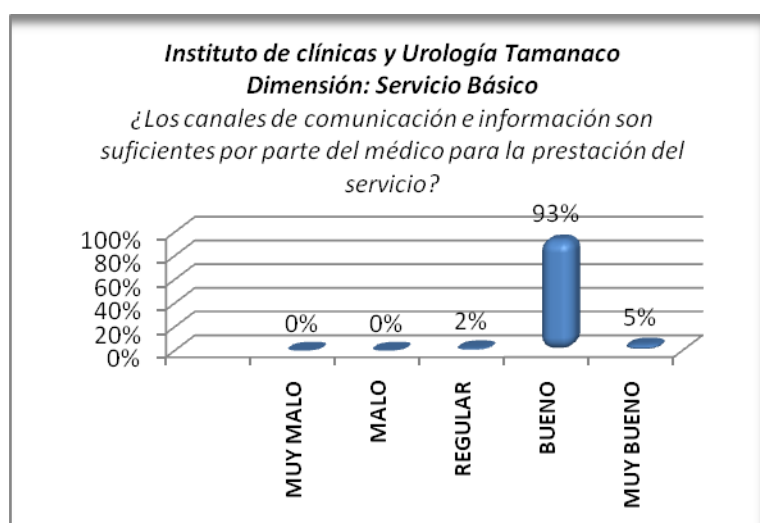
En la interrogante: “¿Los Canales de comunicación e información son suficientes por parte del personal Médico para la prestación del servicio?” el 93% de los pacientes encuestados eligió la opción BUENO, el 5% seleccionó la opción MUY BUENO, mientras que el 2% prefirió la opción REGULAR, ninguno de los pacientes seleccionaron las opciones MALO ni MUY MALO. Estos resultados indican que según la percepción de los pacientes a los que se les aplicó la encuesta, la mayoría de los médicos establecen buenos canales de comunicación e información con el paciente y sus familiares. Ver tabla LVI y el grafico L.

Tabla LVI. Resultado de la interrogante: ¿Los Canales de comunicación e información son suficientes por parte del personal Médico para la prestación del servicio?, en el Instituto de Clínicas y Urología Tamanaco.

INSTITUTO DE CLÍNICAS Y UROLOGÍA TAMANACO					
DIMENSIÓN 3: SERVICIO BÁSICO	MUY MALO	MALO	REGULAR	BUENO	MUY BUENO
25. ¿Los Canales de comunicación e información son suficientes por parte del personal Médico para la prestación del servicio?	0%	0%	2%	93%	5%

Fuente: El investigador, Mayo 2015

Grafico L. Resultado de la interrogante: ¿Los Canales de comunicación e información son suficientes por parte del personal Médico para la prestación del servicio?, en el Instituto de Clínicas y Urología Tamanaco.



Fuente: El investigador, Mayo 2015

En la interrogante: “¿Considera usted que el tratamiento fue el adecuado para su estado de Salud?” en esta interrogante las opciones dadas a los pacientes fueron: SI, NO, NO Lo CONOCE, donde el 57% de los pacientes encuestados seleccionaron SI, el 43 % de los pacientes a los que se le aplicó el instrumento respondió NO LO CONOCE, ninguna de las personas encuestadas eligieron la opción NO. Estos resultados indican que según la percepción de los pacientes encuestados, el 57% considera que el tratamiento es el adecuado para su Salud, el

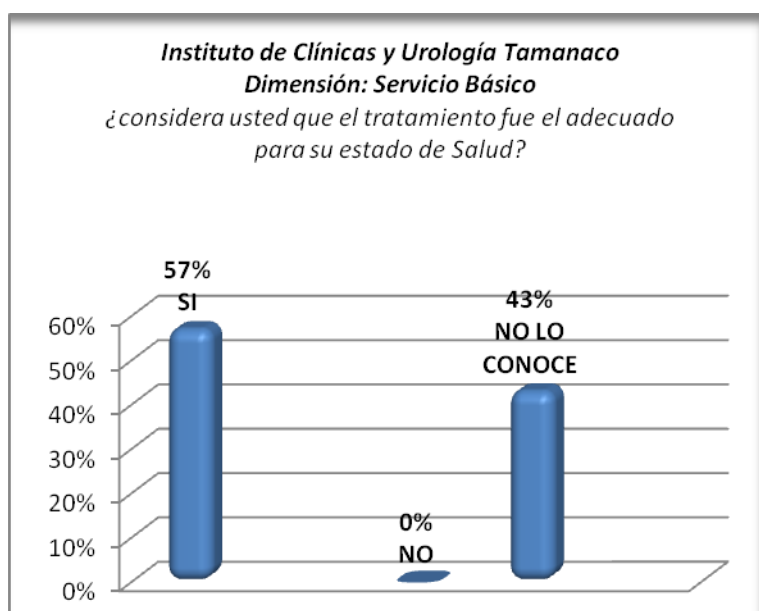
43% aún no lo conoce, probablemente los pacientes se encuentren comenzando su tratamiento y aún no han observado sus resultados beneficiosos para su estado de salud. Ver tabla LVII y el grafico LI.

Tabla LVII. Resultado de la interrogante: ¿Considera usted que el tratamiento fue el adecuado para su estado de Salud?, en el Instituto de Clínicas y Urología Tamanaco.

INSTITUTO DE CLÍNICAS Y UROLOGÍA TAMANACO			
DIMENSIÓN 3: SERVICIO BÁSICO	SI	NO	NO LO CONOCE
26. ¿Considera usted que el tratamiento fue el adecuado para su estado de Salud?	57%	0%	43%

Fuente: El investigador, Mayo 2015

Grafico LI. Resultado de la interrogante: ¿Considera usted que el tratamiento fue el adecuado para su estado de Salud?, en el Instituto de Clínicas y Urología Tamanaco.



Fuente: El investigador, Mayo

Policlínica Méndez Gimón

Dimensión 1: Personal

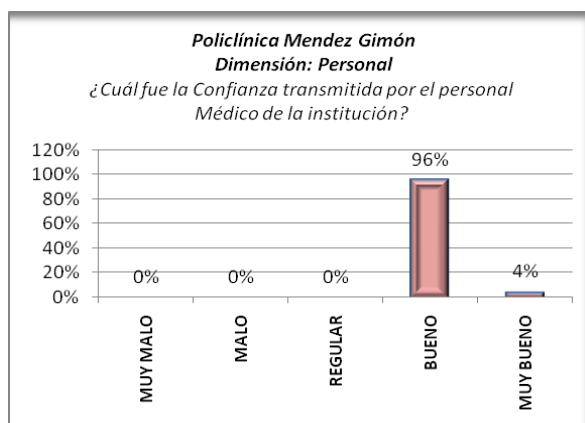
En la interrogante: “¿Cuál fue la confianza transmitida por el personal Médico de la institución?”, el 96 % de las personas a las que se les aplicó el instrumento, prefirieron la opción BUENO, mientras que el 4% seleccionó la opción MUY BUENO, ninguno de los pacientes eligió las opciones REGULAR, MALO ni MUY MALO. Este resultado indica que el personal Médico de la institución es confiable y profesional en su desempeño; se observan en la tabla LVIII y en el grafico LII.

Tabla LVIII. Resultado de la interrogante: ¿Cuál fue la Confianza transmitida por el personal Médico de la institución?, en la Policlínica Méndez Gimón.

<i>POLICLÍNICA MENDEZ GIMON</i>					
DIMENSIÓN 1: PERSONAL	MUY MALO	MALO	REGULAR	BUENO	MUY BUENO
1. ¿Cuál fue la Confianza transmitida por el personal Médico de la institución?	0%	0%	0%	96%	4%

Fuente: El investigador, Mayo 2015

Grafico LII. Resultado de la interrogante: ¿Cuál fue la Confianza transmitida por el personal Médico de la institución?, en la Policlínica Méndez Gimón.



Fuente: El investigador, Mayo 2015

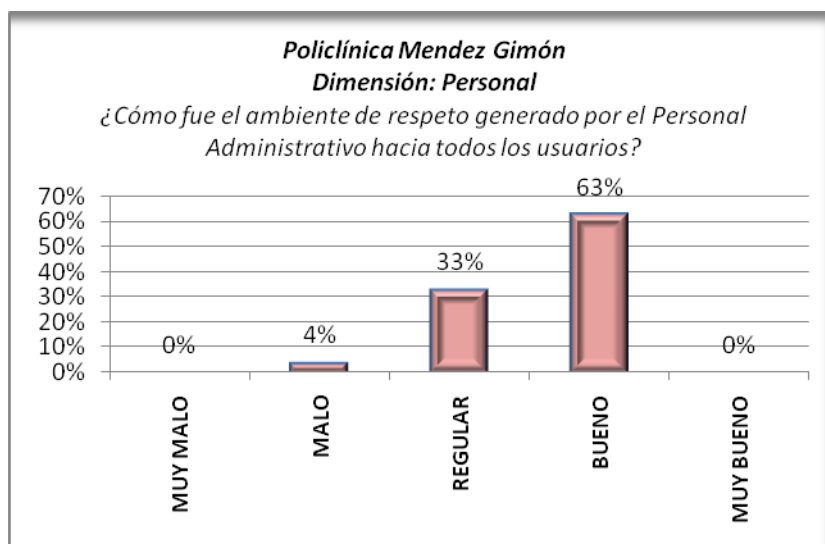
En la interrogante: “¿Cómo fue el ambiente de respeto generado por el personal Administrativo hacia todos los usuarios?”, el 63 % de las personas a las que se les aplicó el instrumento, seleccionaron la opción BUENO, mientras que el 33% eligió la opción REGULAR, 4 % tomó la opción MALO, ninguna de las personas a quienes se les aplicó la encuesta prefirieron las opciones MUY BUENO ni MUY MALO. Estos resultados reflejan que el ambiente de respeto generado por el personal Administrativo de la institución debe someterse a planes de mejora continua, ya que el 33% de las personas encuestadas afirma que el ambiente de Respeto es REGULAR y 4% indica que es MALO. Ver tabla LIX y el grafico XLVIII.

Tabla LIX. Resultado de la interrogante: ¿Cómo fue el ambiente de respeto generado por el Personal Administrativo hacia todos los usuarios?, en la Policlínica Méndez Gimón.

<i>POLICLÍNICA MENDEZ GIMON</i>					
DIMENSIÓN 1: PERSONAL	MUY MALO	MALO	REGULAR	BUENO	MUY BUENO
6. ¿Cómo fue el ambiente de respeto generado por el Personal Administrativo hacia todos los usuarios?	0%	4%	33%	63%	0%

Fuente: El investigador, Mayo 2015

Grafico LIII. Resultado de la interrogante: ¿Cómo fue el ambiente de respeto generado por el Personal Administrativo hacia todos los usuarios?, en la Policlínica Méndez Gimón.



Fuente: El investigador, Mayo 2015

En la interrogante: “¿Cómo fue el ambiente de respeto generado por el personal de Enfermería hacia todos los usuarios?”, el 83% prefirió la opción BUENO, el 13% eligió la opción MUY BUENO, 4% seleccionó la opción REGULAR, ninguno de

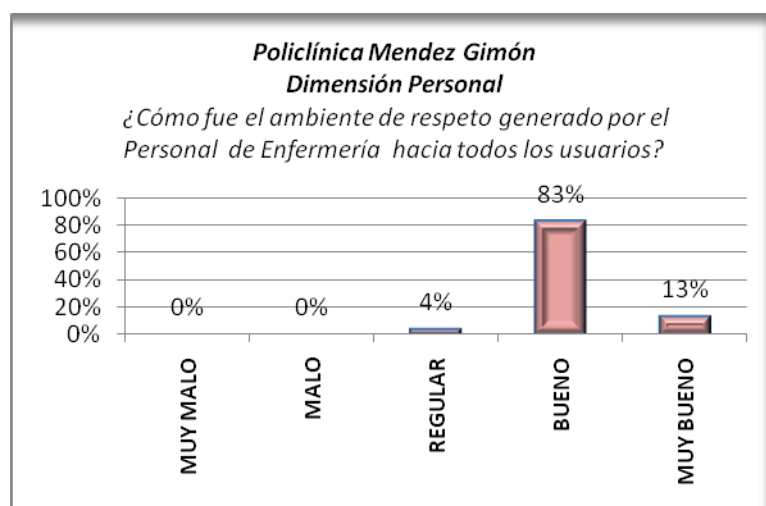
los pacientes encuestados seleccionaron las MALO ni MUY MALO. Estos resultados reflejan que el ambiente de respeto generado por el personal de Enfermería es de respeto y cordialidad hacia todos los usuarios, sin embargo se debe evaluar ya que el 4% de las personas a las que se les aplicó la encuesta seleccionaron la opción REGULAR. Ver tabla LX y el grafico LIV.

Tabla LX. Resultado de la interrogante: ¿Cómo fue el ambiente de respeto generado por el Personal de Enfermería hacia todos los usuarios?, en la Policlínica Méndez Gimón.

<i>POLICLÍNICA MENDEZ GIMON</i>					
DIMENSIÓN 1: PERSONAL	MUY MALO	MALO	REGULAR	BUENO	MUY BUENO
7. ¿Cómo fue el ambiente de respeto generado por el Personal de Enfermería hacia todos los usuarios?	0%	0%	4%	83%	13%

Fuente: El investigador, Mayo 2015

Grafico LIV. Resultado de la interrogante: ¿Cómo fue el ambiente de respeto generado por el Personal de Enfermería hacia todos los usuarios?, en la Policlínica Méndez Gimón.



Fuente: El investigador, Mayo 2015.

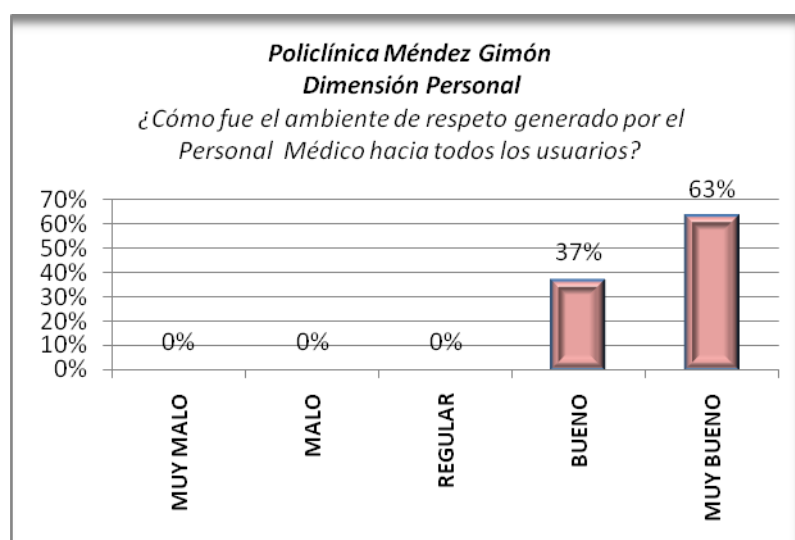
En la interrogante: “¿Cómo fue el ambiente de respeto generado por el personal Médico hacia todos los usuarios?”, el 63% de los pacientes encuestados eligió la opción MUY BUENO, el 37% selecciono la opción BUENO, ninguno de los pacientes encuestados prefirieron las opciones REGULAR, MALO ni MUY MALO. Estos resultados reflejan que el ambiente de respeto generado por el personal Médico es de respeto hacia los usuarios, estos resultados se observan en la tabla LXI y en el grafico LV.

Tabla LXI. Resultado de la interrogante: ¿Cómo fue el ambiente de respeto generado por el Personal Médico hacia todos los usuarios?, en la Policlínica Méndez Gimón.

<i>POLICLÍNICA MENDEZ GIMON</i>					
DIMENSIÓN 1: PERSONAL	MUY MALO	MALO	REGULAR	BUENO	MUY BUENO
8. ¿Cómo fue el ambiente de respeto generado por el Personal Médico hacia todos los usuarios?	0%	0%	0%	37%	63%

Fuente: El investigador, Mayo 2015

Grafico LV. Resultado de la interrogante: ¿Cómo fue el ambiente de respeto generado por el Personal Médico hacia todos los usuarios?, en la Policlínica Méndez Gimón.



Fuente: El investigador, Mayo 2015

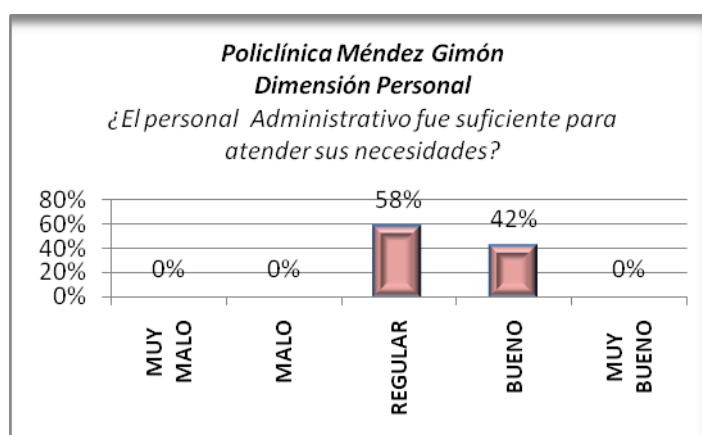
En la interrogante: “¿El personal Administrativo fue suficiente para atender sus necesidades?” el 42% de los pacientes encuestados prefirió la opción BUENO, 58% selecciono la opción REGULAR, ninguno de los pacientes encuestados eligieron las opciones MALO, MUY MALO ni MUY BUENO. Estos resultados indican que el 42% de las personas encuestadas se encuentran satisfechas con la cantidad del personal Administrativo, mientras que el 58% no se encuentra satisfecho, se deben implantar planes de mejora continua por parte de la institución para solventar esta situación. Ver tabla LXII y el grafico LVI.

Tabla LXII. Resultado de la interrogante: ¿El personal Administrativo fue suficiente para atender sus necesidades?, en la Policlínica Méndez Gimón.

<i>POLICLÍNICA MENDEZ GIMON</i>					
DIMENSIÓN 1: PERSONAL	MUY MALO	MALO	REGULAR	BUENO	MUY BUENO
9. ¿El personal Administrativo fue suficiente para atender sus necesidades?	0%	0%	58%	42%	0%

Fuente: El investigador, Mayo 2015

Grafico LVI. Resultado de la interrogante: ¿El personal Administrativo fue suficiente para atender sus necesidades?, en la Policlínica Méndez Gimón.



Fuente: El investigador, Mayo 2015

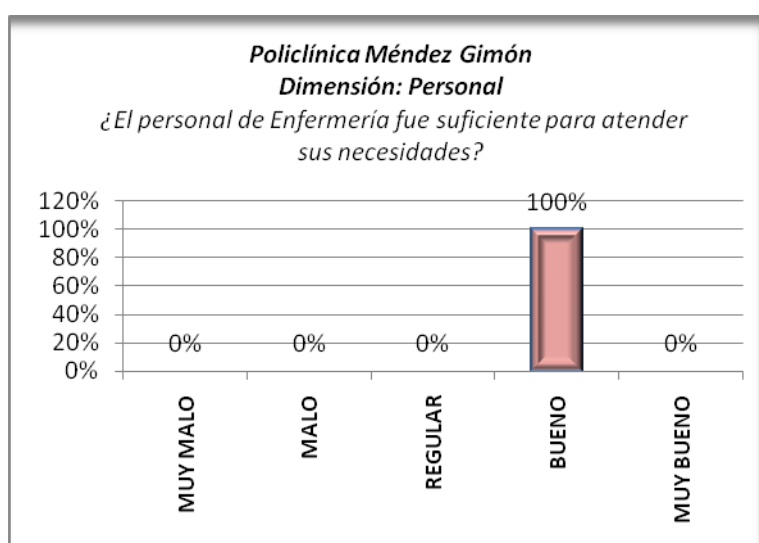
En la interrogante: “¿El personal de Enfermería fue suficiente para atender sus necesidades?” el 100% de los pacientes encuestados prefirió la opción BUENO, ninguno de los pacientes encuestados seleccionaron las opciones MUY BUENO, REGULAR, MALO ni MUY MALO. Estos resultados indican que el personal de Enfermería es suficiente para atender las necesidades de los pacientes, estos resultados se observan en la tabla LXIII y en el grafico LVII.

Tabla LXIII. Resultado de la interrogante: ¿El personal de Enfermería fue suficiente para atender sus necesidades?, en la Policlínica Méndez Gimón.

<i>POLICLÍNICA MENDEZ GIMON</i>					
DIMENSIÓN 1: PERSONAL	MUY MALO	MALO	REGULAR	BUENO	MUY BUENO
10. ¿El personal de Enfermería fue suficiente para atender sus necesidades?	0%	0%	0%	100%	0%

Fuente: El investigador, Mayo 2015

Grafico LVII. Resultado de la interrogante: ¿El personal de Enfermería fue suficiente para atender sus necesidades?, en la Policlínica Méndez Gimón.



Fuente: El investigador, Mayo 2015

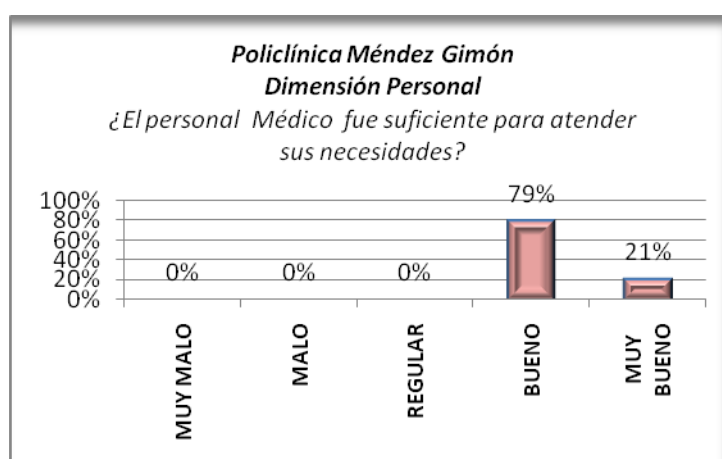
En la interrogante: “¿El personal Médico fue suficiente para atender sus necesidades?” el 79% de los pacientes encuestados prefirió la opción BUENO, el 21% eligió la opción MUY BUENO, ninguno de los pacientes encuestados seleccionaron las opciones REGULAR MALO ni MUY MALO. Estos resultados indican que el personal de Médico es suficiente para atender las necesidades de los pacientes, estos resultados se observan en la tabla LXIV y en el grafico LVIII.

Tabla LXIV. Resultado de la interrogante: ¿El personal Médico fue suficiente para atender sus necesidades?, en la Policlínica Méndez Gimón.

<i>POLICLÍNICA MENDEZ GIMON</i>					
DIMENSIÓN 1: PERSONAL	MUY MALO	MALO	REGULAR	BUENO	MUY BUENO
11. ¿El personal Médico fue suficiente para atender sus necesidades?	0%	0%	0%	79%	21%

Fuente: El investigador, Mayo 2015

Grafico LVIII. Resultado de la interrogante: ¿El personal Médico fue suficiente para atender sus necesidades?, en la Policlínica Méndez Gimón.



Fuente: El investigador, Mayo 2015

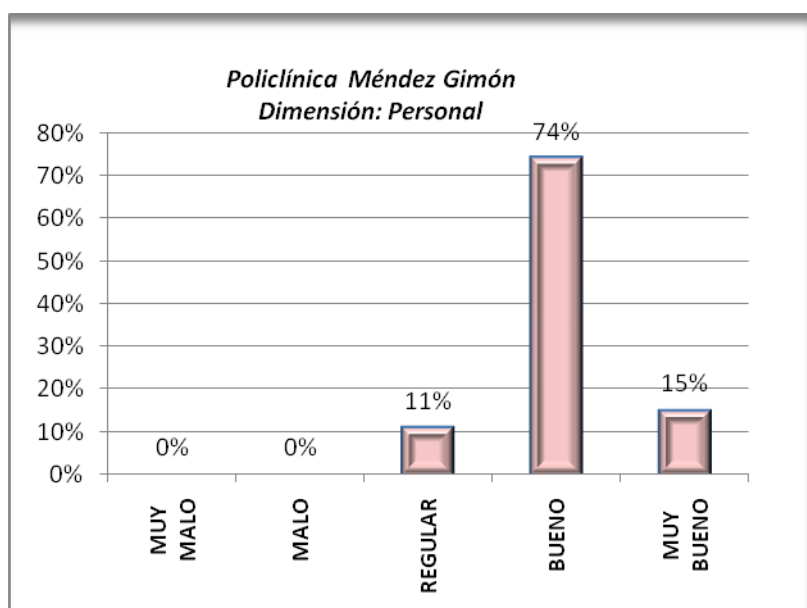
En la siguiente Tabla y Grafico, se tomó el Promedio de lo que seleccionaron las personas encuestadas, según su criterio, con respecto a la **Dimensión 1: Personal**. Se observa que el 74% de las personas a las que se les aplicó la encuesta prefirieron la opción BUENO, el 15% seleccionó MUY BUENO, el 11% eligió REGULAR, no se encuentran seleccionadas las opciones MALO ni MUY MALO. Este resultado indica que el 15% de los pacientes se encuentran satisfechos con el servicio obtenido con respecto al Personal, el 74% de las personas a las que se le aplicó la encuesta indica que se encuentra satisfecha, sin embargo se puede mejorar, y el 11% de las personas encuestadas reflejan que se puede mejorar el servicio con respecto al Personal, esta institución tiene debilidad con respecto al personal Administrativo donde se deben implementar planes de mejora continua. Ver tabla LXV y grafico LIX.

Tabla LXV. Resultado del promedio de la Dimensión Personal en la Policlínica Méndez Gimón.

POLICLÍNICA MENDEZ GIMON					
DIMENSIÓN 1: PERSONAL	MUY MALO	MALO	REGULAR	BUENO	MUY BUENO
PROMEDIO	0%	0%	11%	74%	15%

Fuente: El investigador, Mayo 2015

Grafico LIX. Resultado del promedio de la Dimensión Personal en la Policlínica Méndez Gimón.



Fuente: El investigador, Mayo 2015

Dimensión 2: Conveniencia del Servicio

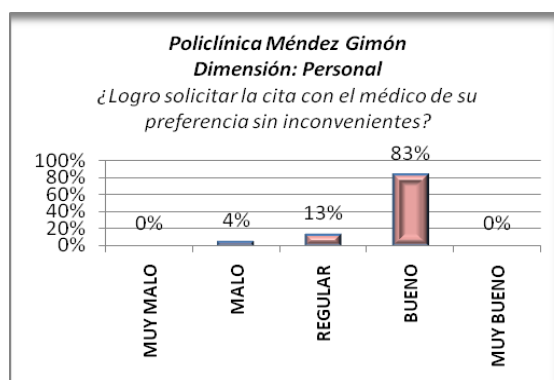
En la interrogante: “¿Logró solicitar la cita con el médico de su preferencia sin inconvenientes?” el 83% de los pacientes encuestados prefirió la opción BUENO, el 13% seleccionó la opción REGULAR, mientras que el 4% eligió la opción MALO, ninguno de los pacientes encuestados seleccionaron las opciones MUY BUENO ni MUY MALO. Estos resultados indican que en la mayoría de las oportunidades el paciente logra solicitar la cita con el médico de su preferencia siendo satisfecho este punto, en ocasiones no logra solicitar la cita con el médico de su preferencia y debe evaluarse el motivo de este. Ver tabla LXVI y el grafico LX.

Tabla LXVI. Resultado de la interrogante: ¿Logro solicitar la cita con el médico de su preferencia sin inconvenientes?, en la Policlínica Méndez Gimón.

POLICLÍNICA MENDEZ GIMON					
DIMENSIÓN 2: CONVENIENCIA DEL SERVICIO	MUY MALO	MALO	REGULAR	BUENO	MUY BUENO
13. ¿Logro solicitar la cita con el médico de su preferencia sin inconvenientes?	0%	4%	13%	83%	0%

Fuente: El investigador, Mayo 2015

Grafico LX. Resultado de la interrogante: ¿Logro solicitar la cita con el médico de su preferencia sin inconvenientes?, en la Policlínica Méndez Gimón.



Fuente: El investigador, Mayo 2015

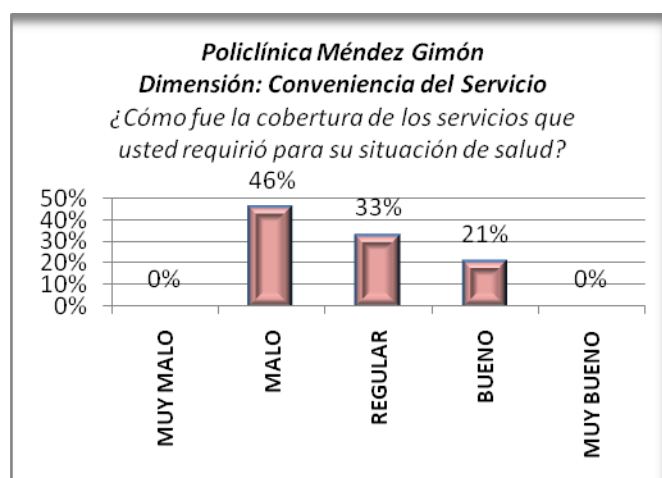
En la interrogante: “¿Cómo fue la cobertura de los servicios que usted requirió para su situación de salud?” el 21% de los pacientes encuestados prefirió la opción BUENO, el 33% seleccionó la opción REGULAR, mientras que el 46% escogió la opción MALO, ninguna de las personas a las que se les aplicó el instrumento seleccionó las opciones MUY BUENO ni MUY MALO. Estos resultados indican que la mayoría de los pacientes necesitó acudir a otra institución para realizarse las evaluaciones necesarias, para su condición médica, no siendo satisfechas las necesidades de los pacientes con respecto a este punto. Ver tabla LXVII y el grafico LXI.

Tabla LXVII. Resultado de la interrogante: ¿Cómo fue la cobertura de los servicios que usted requirió para su situación de salud?, en la Policlínica Méndez Gimón.

<i>POLICLÍNICA MENDEZ GIMON</i>					
DIMENSIÓN 2: CONVENIENCIA DEL SERVICIO	MUY MALO	MALO	REGULAR	BUENO	MUY BUENO
14. ¿Cómo fue la cobertura de los servicios que usted requirió para su situación de salud?	0%	46%	33%	21%	0%

Fuente: El investigador, Mayo 2015

Grafico LXI. Resultado de la interrogante: ¿Cómo fue la cobertura de los servicios que usted requirió para su situación de salud?, en la Policlínica Méndez Gimón.



Fuente: El investigador, Mayo 2015

En la interrogante: “¿Las instalaciones físicas son agradables y cómodas?” el 75% de los pacientes encuestados escogió la opción BUENO, el 4% seleccionó la opción MUY BUENO, el 21% prefirió la opción REGULAR, ninguno de los pacientes seleccionaron las opciones MALO ni MUY MALO. Estos resultados indican que para la mayoría de las personas las instalaciones de la institución son Agradables y Cómodas, sin embargo se deben mejorar algunos aspectos ya que

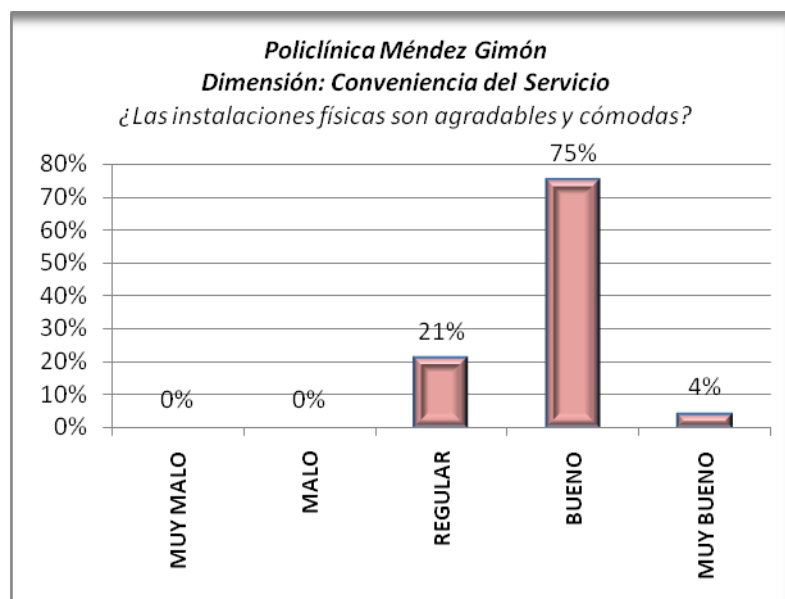
21% de las personas encuestadas selecciono la opción REGULAR. Ver tabla LXVIII y el grafico LXII.

Tabla LXVIII. Resultado de la interrogante: ¿Las instalaciones físicas son agradables y cómodas?, en la Policlínica Méndez Gimón.

<i>POLICLÍNICA MENDEZ GIMON</i>					
DIMENSIÓN 2: CONVENIENCIA DEL SERVICIO	MUY MALO	MALO	REGULAR	BUENO	MUY BUENO
18. ¿Las instalaciones físicas son agradables y cómodas?	0%	0%	21%	75%	4%

Fuente: El investigador, Mayo 2015

Grafico LXII. Resultado de la interrogante: ¿Las instalaciones físicas son agradables y cómodas?, en la Policlínica Méndez Gimón.



Fuente: El investigador, Mayo 2015

En la interrogante: “¿Le resultó fácil llegar al lugar donde se presta el servicio?” el 75% de los pacientes encuestados prefirió la opción BUENO, el 21% seleccionó la opción REGULAR, mientras que el 4% se destacó por la opción MALO, ninguno de los pacientes seleccionaron las opciones MUY BUENO ni

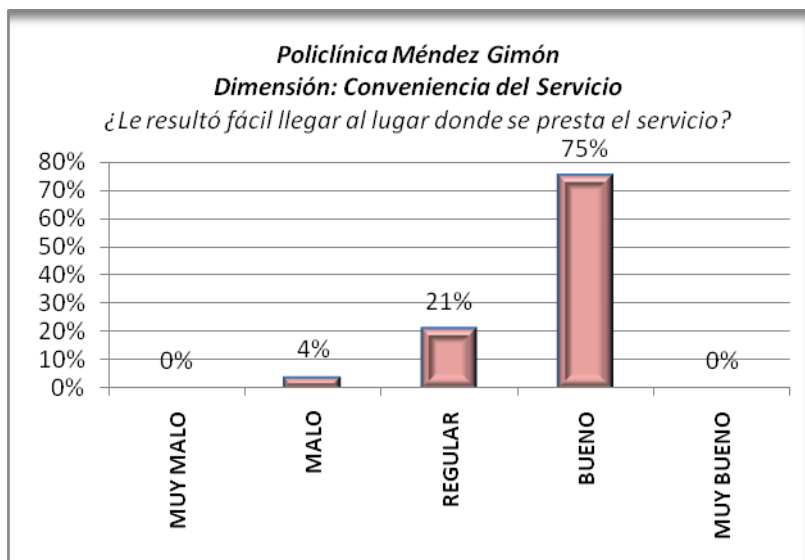
MUY MALO. Estos resultados indican que para la mayoría de las personas el traslado es accesible, sin embargo para unas personas el acceso a esta institución es limitado así lo demuestran las personas que seleccionaron la opción Malo y Regular 4% y 21% respectivamente, ver tabla LXIX y el grafico LXIII.

Tabla LXIX. Resultado de la interrogante: ¿Le resultó fácil llegar al lugar donde se presta el servicio?, en la Policlínica Méndez Gimón.

<i>POLICLÍNICA MENDEZ GIMON</i>					
DIMENSIÓN 2: CONVENIENCIA DEL SERVICIO	MUY MALO	MALO	REGULAR	BUENO	MUY BUENO
19. ¿Le resultó fácil llegar al lugar donde se presta el servicio?	0%	4%	21%	75%	0%

Fuente: El investigador, Mayo 2015

Grafico LXIII. Resultado de la interrogante: ¿Le resultó fácil llegar al lugar donde se presta el servicio?, en la Policlínica Méndez Gimón.



Fuente: El investigador, Mayo 2015

En la siguiente Tabla y Grafico, se tomó el Promedio de lo que seleccionaron las personas encuestadas, según su criterio, con respecto a la **Dimensión 2: Conveniencia del Servicio**. Se observa que el 56% de las personas a las que se les aplicó la encuesta seleccionaron la opción BUENO, el 2% eligió MUY

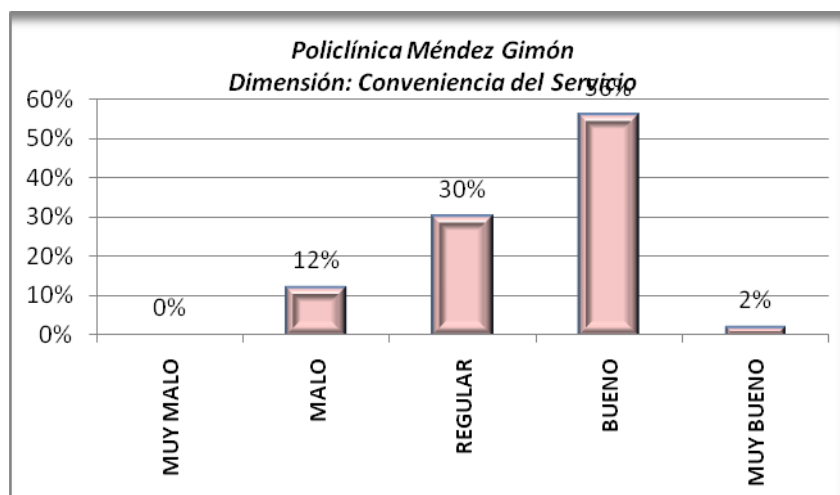
BUENO, el 30% prefirió la opción REGULAR, el 12% MALO y ninguno de los pacientes a los que se le aplicó la encuesta seleccionó la opción MUY MALO. Este resultado indica que el 2% de los pacientes se encuentran satisfechos con el servicio obtenido con respecto a la conveniencia del Servicio, el 56% de las personas a las que se le aplicó la encuesta indica que se encuentra satisfecha, sin embargo se puede mejorar, y el resto de las personas encuestadas reflejan que se puede mejorar el servicio con respecto a la Conveniencia del Servicio, esta institución muestra debilidad con respecto a los servicios que requieren los pacientes para evaluar su estado de salud. Ver tabla LXX y grafico LXIV.

Tabla LXX. Resultado del promedio de la Dimensión Conveniencia del Servicio en la Policlínica Méndez Gimón.

<i>POLICLÍNICA MÉNDEZ GIMÓN</i>					
DIMENSIÓN 2: CONVENIENCIA DEL SERVICIO	MUY MALO	MALO	REGULAR	BUENO	MUY BUENO
PROMEDIO	0%	12%	30%	56%	2%

Fuente: El investigador, Mayo 2015

Grafico LXIV. Resultado del promedio de la Dimensión Conveniencia del Servicio en la Policlínica Méndez Gimón.



Fuente: El investigador, Mayo 2015

Dimensión 3: Servicio Básico

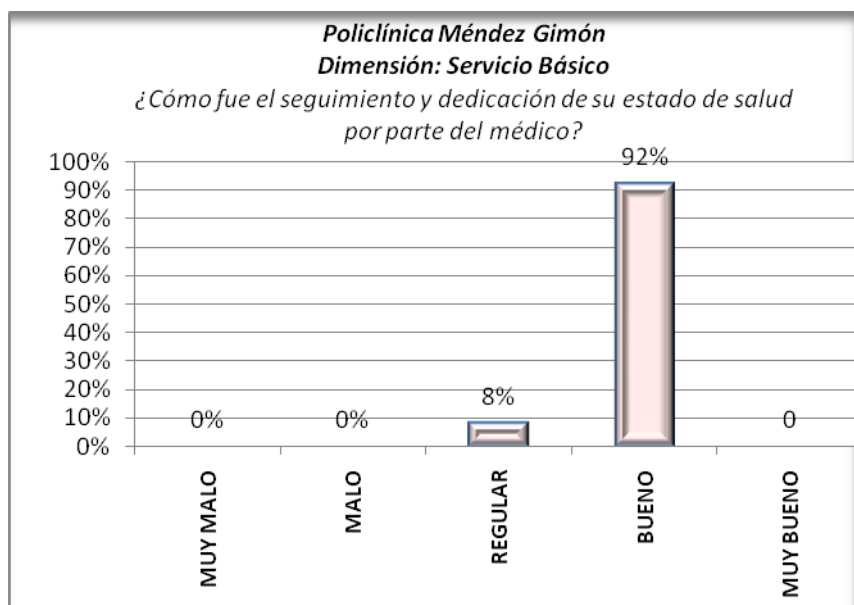
En la interrogante: “¿Cómo fue el seguimiento y dedicación de su estado de salud por parte del médico?” el 92% de los pacientes encuestados prefirió la opción BUENO, mientras que el 8% eligió la opción REGULAR, ninguno de los pacientes seleccionaron las opciones MUY BUENO, MALO ni MUY MALO. Estos resultados indican que según la percepción de los pacientes a los que se les aplicó la encuesta, la mayoría de los médicos les realizan el seguimiento de su estado de salud, sin embargo debe evaluarse ya que el 8% de las personas a las que se les aplicó la encuesta seleccionó la opción REGULAR. Ver tabla LXXI y el gráfico LXV.

Tabla LXXI. Resultado de la interrogante: ¿Cómo fue el seguimiento y dedicación de su estado de salud por parte del médico?, en la Policlínica Méndez Gimón.

<i>POLICLÍNICA MENDEZ GIMON</i>					
DIMENSIÓN 3: SERVICIO BÁSICO	MUY MALO	MALO	REGULAR	BUENO	MUY BUENO
23. ¿Cómo fue el seguimiento y dedicación de su estado de salud por parte del médico?	0%	0%	8%	92%	0

Fuente: El investigador, Mayo 2015

Grafico LXV. Resultado de la interrogante: ¿Cómo fue el seguimiento y dedicación de su estado de salud por parte del médico?, en la Policlínica Méndez Gimón.



Fuente: El investigador, Mayo 2015

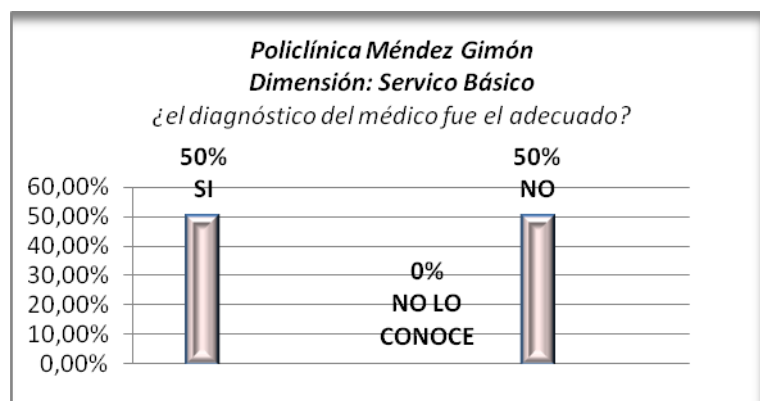
En la interrogante: “¿El diagnóstico del médico fue el acertado?”; en esta interrogante las opciones dadas a los pacientes fueron: SI, NO, NO LO CONOCE, donde el 50% de los pacientes encuestados seleccionaron SI, el 50 % de los pacientes a los que se le aplicó el instrumento respondió NO LO CONOCE ninguno de los pacientes eligieron la opción NO; estos resultados indican que al 50% de los pacientes, su diagnostico fue el acertado, mientras que el 50% no tiene conocimiento o aún se le están realizando las evaluaciones para determinar su diagnostico. Ver tabla LXXII y el grafico LXVI.

Tabla LXXII. Resultado de la interrogante: ¿El diagnóstico del médico fue el acertado?, en la Policlínica Méndez Gimón.

POLICLÍNICA MÉNDEZ GIMÓN			
DIMENSIÓN 3: SERVICIO BÁSICO	SI	NO	NO LO CONOCE
24. ¿El diagnóstico del médico fue el acertado?	50%	0%	50%

Fuente: El investigador, Mayo 2015

Grafico LXVI. Resultado de la interrogante: ¿El diagnóstico del médico fue el acertado?, en la Policlínica Méndez Gimón.



Fuente: El investigador, Mayo 2015

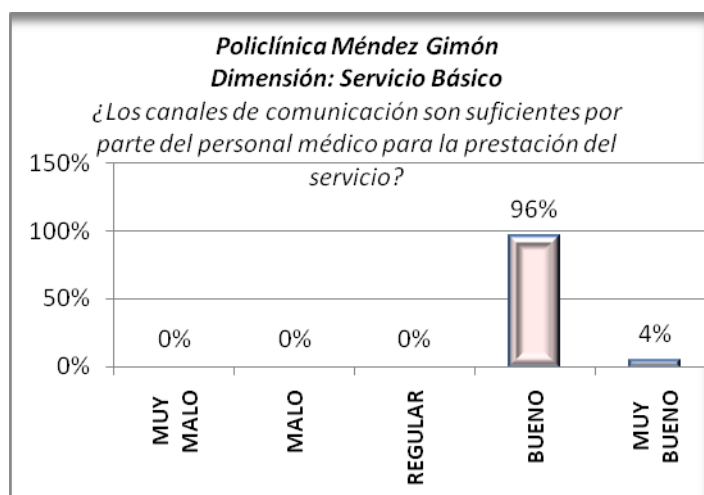
En la interrogante: “¿Los Canales de comunicación e información son suficientes por parte del personal Médico para la prestación del servicio?” el 96% de los pacientes encuestados prefirió la opción BUENO, el 4% seleccionó la opción MUY BUENO, ninguno de los pacientes seleccionaron las opciones REGULAR, MALO ni MUY MALO. Estos resultados indican que según la percepción de los pacientes a los que se les aplicó la encuesta, la mayoría de los médicos establecen buenos canales de comunicación e información con el paciente y sus familiares. Ver tabla LXXIII y el grafico LXVII.

Tabla LXXIII. Resultado de la interrogante: ¿Los Canales de comunicación e información son suficientes por parte del personal Médico para la prestación del servicio?, en la Policlínica Méndez Gimón.

POLICLÍNICA MÉNDEZ GIMÓN					
DIMENSIÓN 3: SERVICIO BÁSICO	MUY MALO	MALO	REGULAR	BUENO	MUY BUENO
25. ¿Los Canales de comunicación e información son suficientes por parte del personal Médico para la prestación del servicio?	0%	0%	0%	96%	4%

Fuente: El investigador, Mayo 2015

Grafico LXVII. Resultado de la interrogante: ¿Los Canales de comunicación e información son suficientes por parte del personal Médico para la prestación del servicio?, en la Policlínica Méndez Gimón.



Fuente: El investigador, Mayo 2015

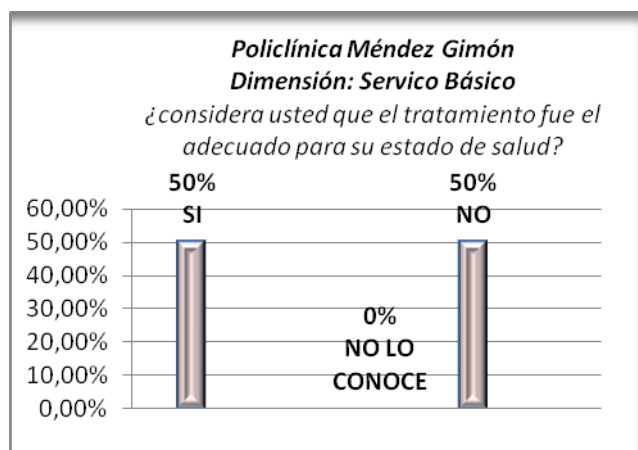
En la interrogante: “¿Considera usted que el tratamiento fue el adecuado para su estado de Salud?” en esta interrogante las opciones dadas a los pacientes fueron: SI, NO, NO Lo CONOCE, donde el 50% de los pacientes encuestados seleccionaron SI, el 50 % de los pacientes a los que se le aplicó el instrumento respondió NO LO CONOCE, ninguna de las personas encuestadas escogieron la opción NO. Estos resultados indican que según la percepción de los pacientes encuestados, el 50% considera que el tratamiento es el adecuado para su Salud, el 50% aún no lo conoce, probablemente es que los pacientes se encuentren comenzando su tratamiento y aún no han observado sus resultados. Ver tabla LXXIV y el grafico LXVIII.

Tabla LXXIV. Resultado de la interrogante: ¿Considera usted que el tratamiento fue el adecuado para su estado de Salud?, en la Policlínica Méndez Gimón.

<i>POLICLÍNICA MÉNDEZ GIMÓN</i>			
DIMENSIÓN 3: SERVICIO BÁSICO	SI	NO	NO LO CONOCE
26. ¿Considera usted que el tratamiento fue el adecuado para su estado de Salud?	50%	0%	50%

Fuente: El investigador, Mayo 2015

Grafico LXVIII. Resultado de la interrogante: ¿Considera usted que el tratamiento fue el adecuado para su estado de Salud?, en la Policlínica Méndez Gimón.



Fuente: El investigador, Mayo 2015

A continuación, se realiza la comparación entre las instituciones evaluadas:

Leyenda de las tablas y de los gráficos:

HCC: Hospital de Clínicas Caracas

CMDLT: Centro Médico Docente la Trinidad.

Urológico: Instituto de Clínicas y Urología Tamanaco.

Méndez Gimón: Policlínica Méndez Gimón

Dimensión 1: Personal

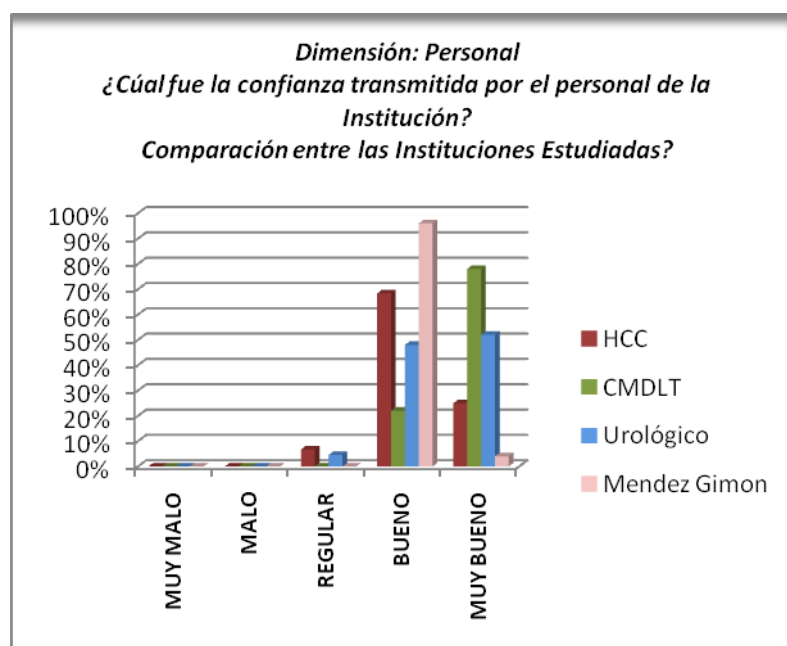
En esta interrogante, ¿Cuál fue la Confianza transmitida por el Personal Médico de la Institución?, se observa que ninguna de las instituciones estudiadas se obtuvieron resultados en las opciones MALO ni MUY MALO, la que indica que para los pacientes entrevistados la confianza transmitida por el Personal Médico es aceptable; las instituciones donde los pacientes seleccionaron la opción REGULAR fue el Hospital de Clínicas Caracas e Instituto de Clínicas y Urología con un porcentaje de 6,67% y 5% respectivamente reflejando que en estas instituciones se debe mejorar en la Confianza del personal Médico, en la opción BUENO la institución que obtuvo mayor porcentaje fue la policlínica Méndez Gimón, seguido por el Hospital de Clínicas Caracas, de tercer lugar se encuentra el Instituto Clínico de Urología y por último Centro Médico Docente La Trinidad con el porcentaje de 96%, 68,33%, 48% y 22% respectivamente; en la opción MUY BUENO la institución que logro el mayor porcentaje fue el Centro Médico Docente La Trinidad, seguido por el Instituto Clínico de Urología, de tercer lugar se observa el Hospital de Clínicas Caracas y por último la Policlínica Méndez Gimón. Estos resultados reflejan que la institución donde el Personal Médico transmite su confianza de la manera óptima es el Centro Médico Docente La Trinidad, ya que fue la que obtuvo un mayor porcentaje en la opción MUY BUENO (78%), en el resto de las instituciones evaluadas la confianza transmitida por el personal Médico es Buena, sin embargo debe ser Mejorada. Ver tabla LXXV y grafico LXIX.

Tabla LXXV. Comparación entre las instituciones estudiadas, Resultado de la interrogante: ¿Cuál fue la Confianza transmitida por el personal Médico de la Institución?

COMPARACIÓN DE LAS INSTITUCIONES ESTUDIADAS					
1. ¿Cuál fue la Confianza transmitida por el personal Médico de la Institución?					
DIMENSIÓN 1: PERSONAL	MUY MALO	MALO	REGULAR	BUENO	MUY BUENO
HCC	0%	0%	6,67%	68,33%	25%
CMDLT	0%	0%	0%	22%	78%
Urológico	0%	0%	5%	48%	52%
Méndez Gimón	0%	0%	0%	96%	4%

Fuente: El investigador, Mayo 2015

Grafico LXIX. Comparación entre las instituciones estudiadas, Resultado de la interrogante: ¿Cuál fue la Confianza transmitida por el personal Médico de la Institución?



Fuente: El investigador, Mayo 2015

En la interrogante ¿Cómo fue el ambiente de respeto generado por el Personal Administrativo hacia todos los usuarios?, se observa que la única institución donde los pacientes seleccionaron la opción MUY MALO fue el Hospital de Clínicas Caracas (13%), la opción MALO fue escogida por las instituciones Hospital de Clínicas Caracas y Policlínica Méndez Gimón con un porcentaje de 40% y 4% respectivamente; la opción REGULAR: la institución que obtuvo el

mayor porcentaje fue el Instituto de Clínicas y Urología Tamanaco, seguido de la Policlínica Méndez Gimón, de tercer lugar fue el Hospital de Clínicas Caracas y por último Centro Médico Docente La Trinidad, los resultados son los siguientes: 52%, 33%, 30% y 2%; en la opción BUENO la institución que obtuvo mayor porcentaje fue la Policlínica Méndez Gimón, seguida del Centro Médico Docente La Trinidad, de tercer lugar se encuentra el Instituto de Clínicas y Urología Tamanaco y por último el Hospital de Clínicas Caracas; en la opción MUY BUENO la institución que logro mayor porcentaje fue el Centro Médico Docente La Trinidad seguido por el Instituto de Clínicas y Urología Tamanaco y por último el Hospital de Clínicas Caracas, los resultados son 42%, 5% y 2% respectivamente.

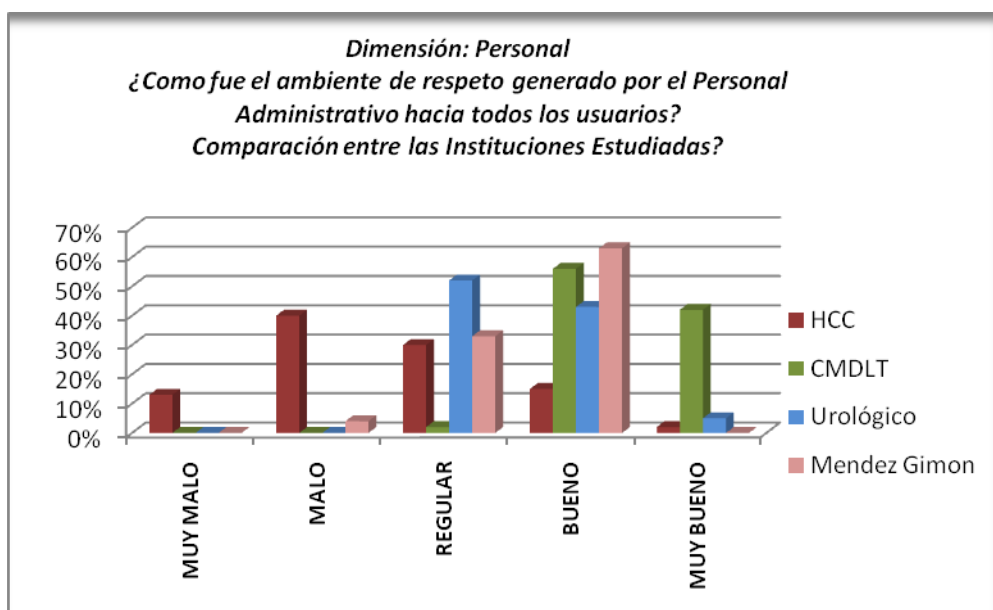
Estos resultados reflejan que existe debilidad en el ambiente de respeto generado por el Personal Administrativo hacia todos los usuarios, la institución que se encuentra más crítica en este punto es el Hospital de Clínicas Caracas, donde se deben tomar medidas para solventar esta situación; el Instituto de Clínicas y Urología Tamanaco debe tomar medidas para solventar esta situación ya que obtuvo alto porcentaje en la opción REGULAR, la Policlínica Méndez Gimón debe mejorar ya que los pacientes que seleccionaron las opciones REGULAR y MALO fueron 33% y 4%, respectivamente; los pacientes a los que se les aplicó la encuesta en El Centro Médico Docente La Trinidad percibieron mayor respeto por parte del personal Administrativo ya que se obtuvo 56% en la opción BUENO, 42% en la opción MUY BUENO y solo 2% en la opción REGULAR. Ver tabla LXXVI y grafico LXX.

Tabla LXXVI. Comparación entre las instituciones estudiadas, Resultado de la interrogante: ¿Cómo fue el ambiente de respeto generado por el Personal Administrativo hacia todos los usuarios?

COMPARACIÓN DE LAS INSTITUCIONES ESTUDIADAS 6. ¿Cómo fue el ambiente de respeto generado por el Personal Administrativo hacia todos los usuarios?					
DIMENSIÓN 1: PERSONAL	MUY MALO	MALO	REGULAR	BUENO	MUY BUENO
HCC	13%	40%	30,00%	15,00%	2%
CMDLT	0%	0%	2%	56%	42%
Urológico	0%	0%	52%	43%	5%
Méndez Gimón	0%	4%	33%	63%	0%

Fuente: El investigador, Mayo 2015

Grafico LXX. Comparación entre las instituciones estudiadas, Resultado de la interrogante: ¿Cómo fue el ambiente de respeto generado por el Personal Administrativo hacia todos los usuarios?



Fuente: El investigador, Mayo 2015

En la interrogante ¿Cómo fue el ambiente de respeto generado por el Personal de Enfermería hacia todos los usuarios?, se observa que ninguna de las instituciones estudiadas, los pacientes a los que se les aplicó la encuesta seleccionaron la opción MUY MALO, la opción MALO solo fue escogida por los pacientes del

Hospital de Clínicas Caracas con 2%; la opción REGULAR fue distinguida por los pacientes del Hospital de Clínicas Caracas y Policlínica Méndez Gimón en 6,67% y 4% respectivamente; la opción BUENO fue preferida por los pacientes de todas las instituciones estudiadas y se encuentran en el siguiente orden Instituto de Clínicas y Urología Tamanaco (93%), Policlínica Méndez Gimón (83%), Centro Médico Docente La Trinidad (78%) y Hospital de Clínicas Caracas (68,33%); la opción MUY BUENO fue seleccionada por los pacientes de todas las instituciones estudiadas y se encuentran en el siguiente orden Hospital de Clínicas Caracas (23%), Centro Médico Docente La Trinidad (22%), Policlínica Méndez Gimón (13%) e Instituto de Clínicas y Urología Tamanaco (7%).

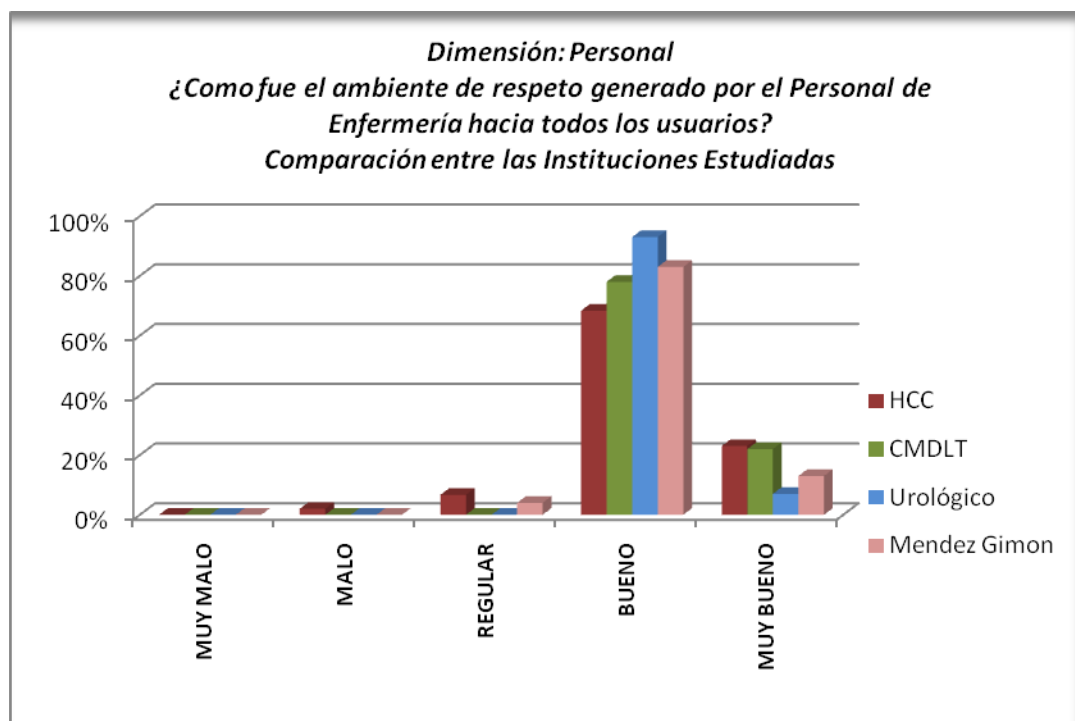
Estos resultados reflejan que en general el ambiente de respeto generado por el Personal de enfermería hacia todos los usuarios es satisfactorio, sin embargo debe mejorar el Hospital de Clínicas Caracas y la Policlínica Méndez Gimón. Ver tabla LXXVII y grafico LXXI.

Tabla LXXVII. Comparación entre las instituciones estudiadas, Resultado de la interrogante: ¿Cómo fue el ambiente de respeto generado por el Personal de Enfermería hacia todos los usuarios?

COMPARACIÓN DE LAS INSTITUCIONES ESTUDIADAS					
7. ¿Cómo fue el ambiente de respeto generado por el Personal de Enfermería hacia todos los usuarios?					
DIMENSIÓN 1: PERSONAL	MUY MALO	MALO	REGULAR	BUENO	MUY BUENO
HCC	0%	2%	6,67%	68,33%	23%
CMDLT	0%	0%	0%	78%	22%
Urológico	0%	0%	0%	93%	7%
Méndez Gimón	0%	0%	4%	83%	13%

Fuente: El investigador, Mayo 2015

Grafico LXXI. Comparación entre las instituciones estudiadas, Resultado de la interrogante: ¿Cómo fue el ambiente de respeto generado por el Personal de Enfermería hacia todos los usuarios?



Fuente: El investigador, Mayo 2015

En la interrogante ¿Cómo fue el ambiente de respeto generado por el Personal Médico hacia todos los usuarios?, se observa que en ninguna de las instituciones estudiadas los pacientes a los que se les aplicó la encuesta seleccionaron la opción MUY MALO; la opción MALO solo fue escogida por los pacientes del Hospital de Clínicas Caracas con 2%; la opción REGULAR fue escogida por los pacientes del Hospital de Clínicas Caracas con 5%; la opción BUENO fue seleccionada por los pacientes de todas las instituciones estudiadas y se encuentran en el siguiente orden Hospital de Clínicas Caracas (46%), Policlínica Méndez Gimón (37%), Centro Médico Docente la Trinidad (36%) e Instituto de Clínicas y Urología Tamanaco (32%); la opción MUY BUENO fue destacada por los pacientes de todas las instituciones estudiadas y se encuentran en el siguiente orden Instituto de Clínicas y Urología Tamanaco (68%), Centro Médico Docente La Trinidad (64%), Policlínica Méndez Gimón (63%) y Hospital de Clínicas Caracas (47%).

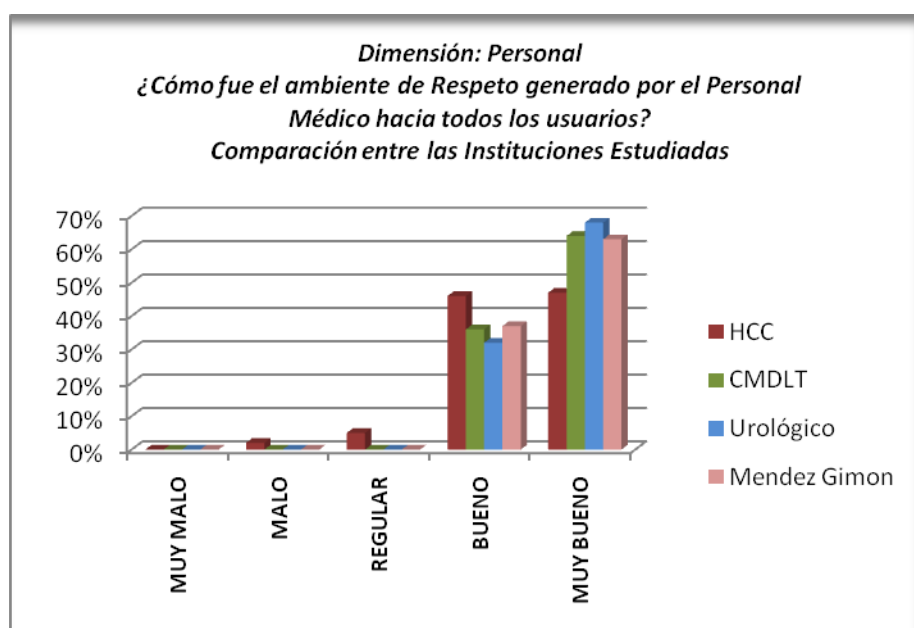
Estos resultados reflejan que en general el ambiente de respeto generado por el Personal Médico hacia todos los usuarios es satisfactorio, sin embargo debe mejorar el Hospital de Clínicas Caracas por obtener resultados en las opciones MALO y REGULAR. Ver tabla LXXVIII y grafico LXXII.

Tabla LXXVIII. Comparación entre las instituciones estudiadas, Resultado de la interrogante: ¿Cómo fue el ambiente de respeto generado por el Personal Médico hacia todos los usuarios?

COMPARACIÓN DE LAS INSTITUCIONES ESTUDIADAS					
8. ¿Cómo fue el ambiente de respeto generado por el Personal Médico hacia todos los usuarios?					
DIMENSIÓN 1: PERSONAL	MUY MALO	MALO	REGULAR	BUENO	MUY BUENO
HCC	0%	2%	5,00%	46,00%	47%
CMDLT	0%	0%	0%	36%	64%
Urológico	0%	0%	0%	32%	68%
Méndez Gimón	0%	0%	0%	37%	63%

Fuente: El investigador, Mayo 2015

Grafico LXXII. Comparación entre las instituciones estudiadas, Resultado de la interrogante: ¿Cómo fue el ambiente de respeto generado por el Personal Médico hacia todos los usuarios?



Fuente: El investigador, Mayo 2015

En la interrogante ¿El personal administrativo fue suficiente para atender sus necesidades?, se observa que la opción MUY MALO solo fue escogida por los pacientes del Hospital de Clínicas Caracas con 23%; la opción MALO fue seleccionada por los pacientes encuestados del Hospital de Clínicas Caracas e Instituto de Clínicas y Urología Tamanaco, con 37% y 2% respectivamente; la opción REGULAR fue elegida por los pacientes del Hospital de Clínicas Caracas con 28,33%, Instituto de Clínicas y Urología Tamanaco 34% y la Policlínica Méndez Gimón 58%; la opción BUENO fue seleccionada por los pacientes de todas las instituciones estudiadas y se encuentran en el siguiente orden Centro Médico Docente la Trinidad 68%, Instituto de Clínicas y Urología Tamanaco (59%), Policlínica Méndez Gimón (42%) y Hospital de Clínicas Caracas (11,67%); la opción MUY BUENO fue elegida por los pacientes del Centro Médico Docente la Trinidad (32%) e Instituto de Clínicas y Urología Tamanaco (59%).

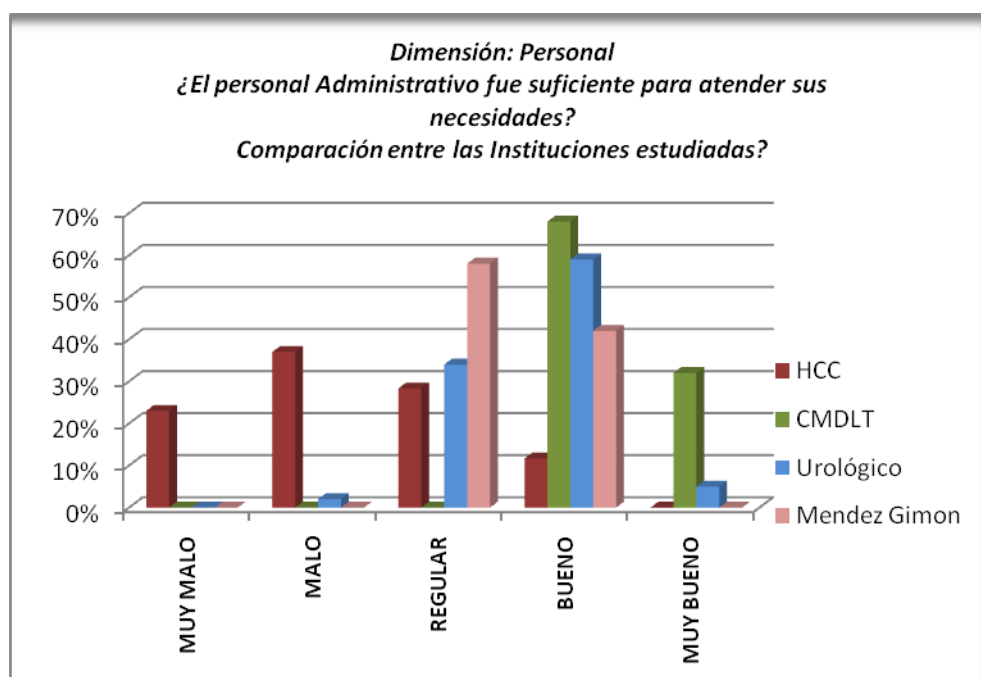
Estos resultados reflejan que las instituciones estudiadas deben evaluar la cantidad del personal administrativo disponible; el Hospital de Clínicas Caracas debe tomar acciones con respecto a este punto para mejorar, de los pacientes encuestados 23% prefirieron la opción MUY MALO, 37% MALO 28,33% REGULAR y 11,67% BUENO; la Policlínica Méndez Gimón obtuvo 58% en la opción REGULAR y 42% en la opción BUENO, también debe tomar acciones con respecto a la capacidad del personal Administrativo para mejorar la satisfacción de los pacientes; el Instituto de Clínicas y Urología Tamanaco obtuvo 34% en la opción REGULAR, 59% en la opción BUENO y 5% en la opción MUY BUENO, en comparación con las dos instituciones mencionadas anteriormente obtuvo mejor percepción por parte de los pacientes, sin embargo debe mejorarse; en el Centro Médico Docente La Trinidad, la percepción de los pacientes con respecto a la capacidad del personal Administrativo fue percibido satisfactoriamente por las personas a las que se les aplicó la encuesta. Ver tabla LXXIX y gráfico LXXIII.

Tabla LXXIX. Comparación entre las instituciones estudiadas, Resultado de la interrogante: ¿El personal Administrativo fue suficiente para atender sus necesidades?

COMPARACIÓN DE LAS INSTITUCIONES ESTUDIADAS 9. ¿El personal Administrativo fue suficiente para atender sus necesidades?					
DIMENSIÓN 1: PERSONAL	MUY MALO	MALO	REGULAR	BUENO	MUY BUENO
HCC	23%	37%	28,33%	11,67%	0%
CMDLT	0%	0%	0%	68%	32%
Urológico	0%	2%	34%	59%	5%
Méndez Gimón	0%	0%	58%	42%	0%

Fuente: El investigador, Mayo 2015

Grafico LXXIII. Comparación entre las instituciones estudiadas, Resultado de la interrogante: ¿El personal Administrativo fue suficiente para atender sus necesidades?



Fuente: El investigador, Mayo 2015

En la interrogante ¿El personal de Enfermería fue suficiente para atender sus necesidades?, se observa que la opción MUY MALO no fue elegida por ninguna de las instituciones estudiadas; la opción MALO sólo fue seleccionada por los

pacientes del Hospital de Clínicas Caracas con 2%; la opción REGULAR fue escogida por los pacientes encuestados del Instituto Clínico y Urología Tamanaco (9%), Hospital de Clínicas Caracas (6%) y Centro Médico Docente la Trinidad (4%); la opción BUENO fue seleccionada por los pacientes de todas las instituciones estudiadas y se encuentran en el siguiente orden Policlínica Méndez Gimón (100%), Instituto de Clínicas y Urología Tamanaco (86%), Hospital de Clínicas Caracas (75%) y Centro Médico Docente la Trinidad (70%); la opción MUY BUENO fue preferida por los pacientes del Centro Médico Docente la Trinidad (26%), Hospital de Clínicas Caracas (17%) e Instituto de Clínicas y Urología Tamanaco (5%).

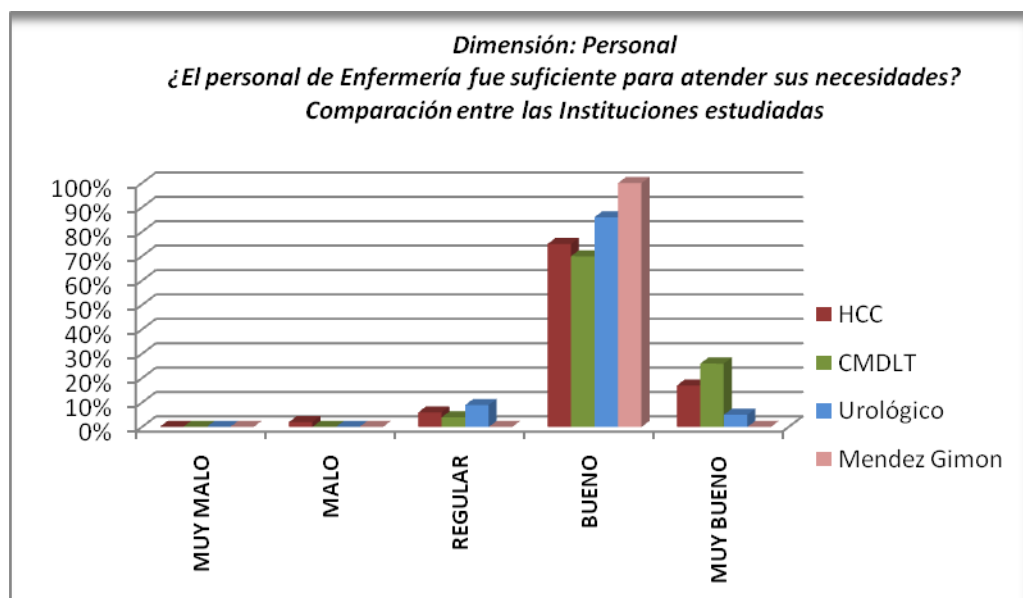
Estos resultados reflejan que en las instituciones estudiadas el personal de Enfermería es suficiente para atender las necesidades de los pacientes; sin embargo debe mejorar El Hospital de Clínicas Caracas ya que de los pacientes a los que se les aplicó la encuesta el 2% selecciono la opción MALO y el 6% selecciono la opción REGULAR; al igual que el Instituto de Clínicas y Urología Tamanaco donde se obtuvo 9% en la opción REGULAR. Ver tabla LXXX y grafico LXXIV.

Tabla LXXX. Comparación entre las instituciones estudiadas, Resultado de la interrogante: ¿El personal de Enfermería fue suficiente para atender sus necesidades?

COMPARACIÓN DE LAS INSTITUCIONES ESTUDIADAS 10. ¿El personal de Enfermería fue suficiente para atender sus necesidades?					
DIMENSIÓN 1: PERSONAL	MUY MALO	MALO	REGULAR	BUENO	MUY BUENO
HCC	0%	2%	6,00%	75,00%	17%
CMDLT	0%	0%	4%	70%	26%
Urológico	0%	0%	9%	86%	5%
Méndez Gimón	0%	0%	0%	100%	0%

Fuente: El investigador, Mayo 2015

Grafico LXXIV. Comparación entre las instituciones estudiadas, Resultado de la interrogante: ¿El personal de Enfermería fue suficiente para atender sus necesidades?



Fuente: El investigador, Mayo 2015

En la interrogante ¿El personal Médico fue suficiente para atender sus necesidades?, se observa que en las opciones MUY MALO ni MALO no fueron escogidas por ninguna de las instituciones estudiadas; la opción REGULAR fue preferida por los pacientes encuestados del Hospital de Clínicas Caracas (12%) y Centro Médico Docente la Trinidad (2%); la opción BUENO fue seleccionada por los pacientes de todas las instituciones estudiadas y se encuentran en el siguiente orden Instituto de Clínicas y Urología Tamanaco (80%), Policlínica Méndez Gimón (79%), Hospital de Clínicas Caracas (75%) y Centro Médico Docente la Trinidad (48%); la opción MUY BUENO fue escogida por los pacientes del Centro Médico Docente la Trinidad (50%), Policlínica Méndez Gimón (21%), Instituto de Clínicas y Urología Tamanaco (20%) y Hospital de Clínicas Caracas (13%).

Estos resultados reflejan que en las instituciones estudiadas el personal Médico es suficiente para atender las necesidades de los pacientes; sin embargo debe mejorar El Hospital de Clínicas Caracas ya que de los pacientes a los que se les aplicó la

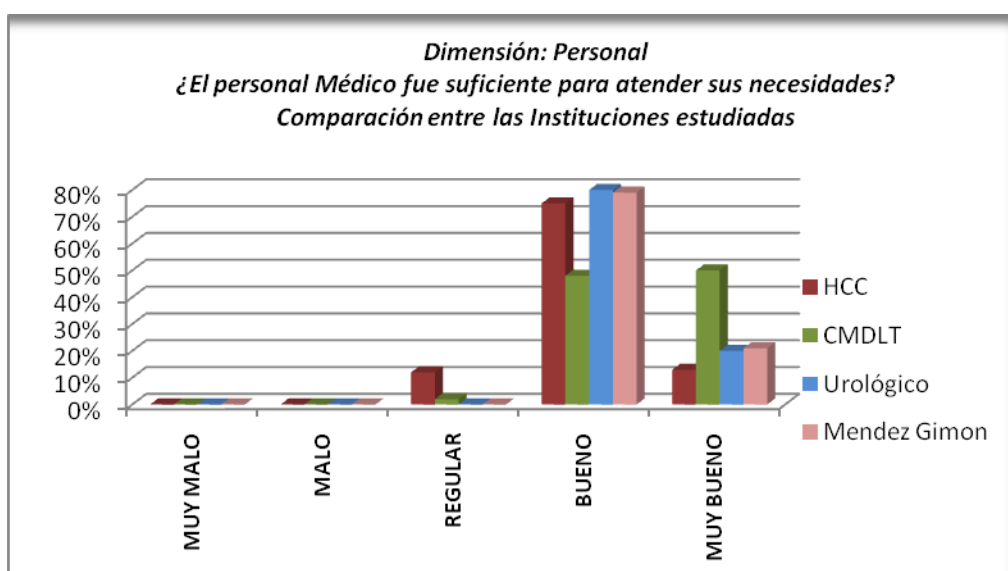
encuesta el 12% selecciono la opción REGULAR. Ver tabla LXXXI y el grafico LXXV.

Tabla LXXXI. Comparación entre las instituciones estudiadas, Resultado de la interrogante: ¿El personal Médico fue suficiente para atender sus necesidades?

COMPARACIÓN DE LAS INSTITUCIONES ESTUDIADAS 11. ¿El personal Médico fue suficiente para atender sus necesidades?					
DIMENSIÓN 1: PERSONAL	MUY MALO	MALO	REGULAR	BUENO	MUY BUENO
HCC	0%	0%	12,00%	75,00%	13%
CMDLT	0%	0%	2%	48%	50%
Urológico	0%	0%	0%	80%	20%
Méndez Gimón	0%	0%	0%	79%	21%

Fuente: El investigador, Mayo 2015

Grafico LXXV. Comparación entre las instituciones estudiadas, Resultado de la interrogante: ¿El personal Médico fue suficiente para atender sus necesidades?



Fuente: El investigador, Mayo 2015

En la siguiente Tabla y Grafico, se observa el Promedio de cada una de las instituciones estudiadas con respecto a la **Dimensión 1: Personal**, y se establece la comparación.

Se observa que el Hospital de Clínicas Caracas debe tomar medidas con respecto al Personal que allí labora, ya que los resultados obtenidos son: 4% MUY MALO, 11% MALO, 13,47% REGULAR, 51,53% BUENO y 20% MUY BUENO; con respecto al resto de las Instituciones evaluadas se observa que se deben corregir varios aspectos con respecto al Personal ya que se observo resultados en la opción REGULAR.

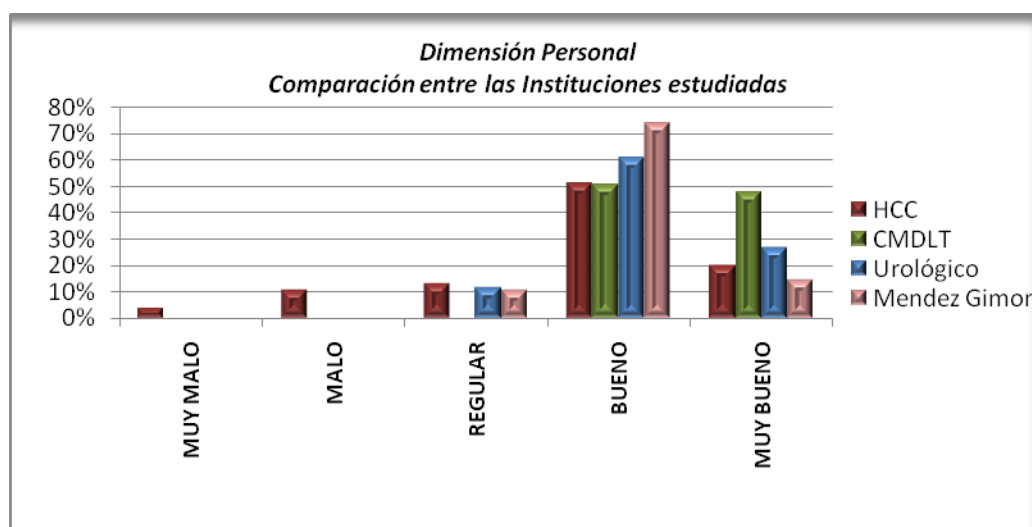
Posterior al análisis se observa que El Hospital de Clínicas Caracas presenta debilidad con respecto a su personal Administrativo; el Centro Médico Docente La Trinidad satisface las necesidades de los pacientes con respecto al Personal que allí labora; el Instituto de Clínicas y Urología Tamanaco presenta debilidad con respecto al personal Administrativo y la Policlínica Méndez Gimón también presenta debilidad con respecto al personal Administrativo que allí labora. Ver tabla LXXXII y el grafico LXXVI.

Tabla LXXXII. Comparación entre las instituciones estudiadas, Dimensión Personal.

COMPARACIÓN DE LAS INSTITUCIONES ESTUDIADAS PROMEDIO					
DIMENSIÓN 1: PERSONAL	MUY MALO	MALO	REGULAR	BUENO	MUY BUENO
HCC	4%	11%	13,47%	51,53%	20%
CMDLT	0%	0%	1%	51%	48%
Urológico	0%	0%	12%	61%	27%
Méndez Gimón	0%	0%	11%	74%	15%

Fuente: El investigador, Mayo 2015

Grafico LXXVI. Comparación entre las instituciones estudiadas
Dimensión Personal.



Fuente: El investigador, Mayo 2015

Dimensión 2: Conveniencia del Servicio

En la interrogante ¿Logro solicitar la cita con el médico de su preferencia sin inconvenientes?, se observa que en la opción MUY MALO no fue preferida por ninguna de las instituciones estudiadas; la opción MALO fue seleccionada por el Instituto de Clínicas y Urología Tamanaco (4%) y la Policlínica Méndez Gimón (4%); la opción REGULAR fue preferida por los pacientes encuestados del Hospital de Clínicas Caracas (13%), Policlínica Méndez Gimón (13%), Centro Médico Docente La Trinidad (6%) y el Instituto de Clínicas y Urología Tamanaco (5%); la opción BUENO fue elegida por los pacientes de todas las instituciones estudiadas y se encuentran en el siguiente orden Policlínica Méndez Gimón (83%), Hospital de Clínicas Caracas (75%), Instituto de Clínicas y Urología Tamanaco (73%) y Centro Médico Docente La Trinidad (66%); la opción MUY BUENO fue preferida por los pacientes del Centro Médico Docente La Trinidad (28%), Instituto de Clínicas y Urología Tamanaco (18%) y Hospital de Clínicas Caracas (12%).

Estos resultados reflejan que en las instituciones estudiadas la mayoría de los pacientes pueden solicitar la cita con el médico de su preferencia, sin embargo deben tomar medidas ya que en todas las instituciones los pacientes seleccionaron

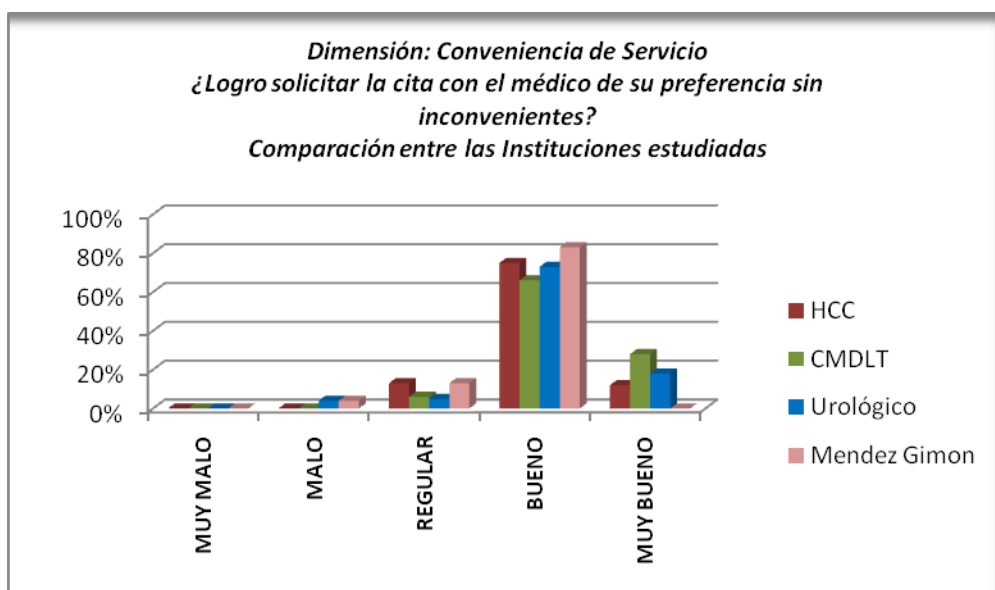
la opción REGULAR, probablemente el médico no se encontraba disponible en el momento en que el paciente requería sus servicios. Ver tabla LXXXIII y el grafico LXXVII.

Tabla LXXXIII. Comparación entre las instituciones estudiadas, Resultado de la interrogante: ¿Logro solicitar la cita con el médico de su preferencia sin inconvenientes?

COMPARACIÓN DE LAS INSTITUCIONES ESTUDIADAS					
13. ¿Logro solicitar la cita con el médico de su preferencia sin inconvenientes?					
DIMENSIÓN 2: CONVENIENCIA DEL SERVICIO	MUY MALO	MALO	REGULAR	BUENO	MUY BUENO
HCC	0%	0%	13%	75%	12%
CMDLT	0%	0%	6%	66%	28%
Urológico	0%	4%	5%	73%	18%
Méndez Gimón	0%	4%	13%	83%	0%

Fuente: El investigador, Mayo 2015

Grafico LXXVII. Comparación entre las instituciones estudiadas, Resultado de la interrogante: ¿Logro solicitar la cita con el médico de su preferencia sin inconvenientes?



Fuente: El investigador, Mayo 2015

En la interrogante ¿Cómo fue la cobertura de los servicios que usted requirió para su situación de salud?, se observa que en la opción MUY MALO sólo fue seleccionada por el Hospital de Clínicas Caracas (3%); la opción MALO fue elegida por la Policlínica Méndez Gimón (46%) el Instituto de Clínicas y Urología Tamanaco (16%) y el Hospital de Clínicas Caracas (7%); la opción REGULAR fue seleccionada por los pacientes encuestados del Instituto de Clínicas y Urología Tamanaco (57%), la Policlínica Méndez Gimón (33%), el Hospital de Clínicas Caracas (20%) y el Centro Médico Docente la Trinidad (4%); la opción BUENO fue preferida por los pacientes de todas las instituciones estudiadas y se encuentran en el siguiente orden Centro Médico Docente La Trinidad (76%), Hospital de Clínicas Caracas (43%), Instituto de Clínicas y Urología Tamanaco (27%) y Policlínica Méndez Gimón (21%); la opción MUY BUENO fue seleccionada por los pacientes del Hospital de Clínicas Caracas (27%) y el Centro Médico Docente la Trinidad (20%).

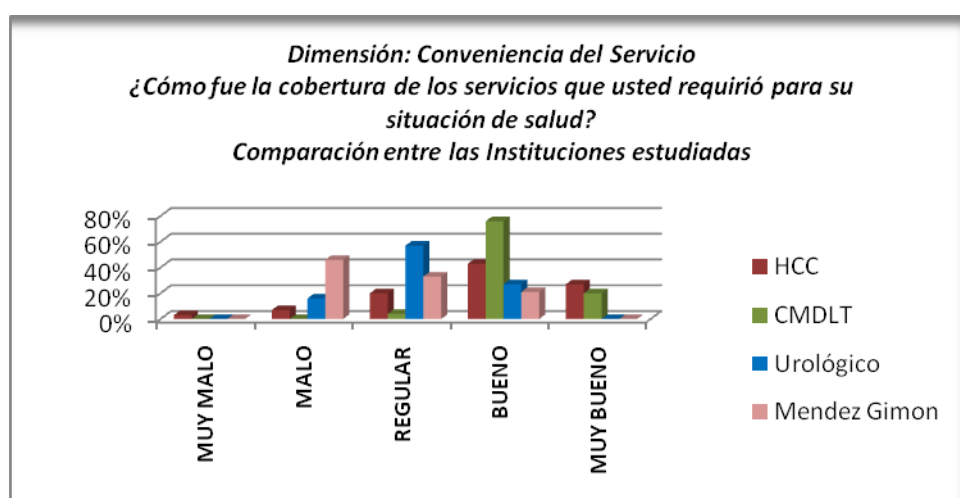
Estos resultados reflejan que en las instituciones estudiadas hay deficiencias en los servicios que el paciente requirió para su situación de salud, la mayoría de los pacientes necesito acudir a otra institución para poder realizar exámenes o análisis solicitados por el médico, tras indagar esto, es el resultado de la falta de reactivos o materiales por parte de los laboratorios o servicios de las instituciones estudiadas; la institución donde se observa mayor debilidad en este punto es la Policlínica Méndez Gimón, seguida por el Instituto de Clínicas y Urología Tamanaco, en tercer lugar se encuentra el Hospital de Clínicas Caracas y por último Centro Médico Docente la Trinidad. Ver tabla LXXXIV y el grafico LXXVIII.

Tabla LXXXIV. Comparación entre las instituciones estudiadas, Resultado de la interrogante: ¿Cómo fue la cobertura de los servicios que usted requirió para su situación de salud?

COMPARACIÓN DE LAS INSTITUCIONES ESTUDIADAS 14. ¿Cómo fue la cobertura de los servicios que usted requirió para su situación de salud?					
DIMENSIÓN 2: CONVENIENCIA DEL SERVICIO	MUY MALO	MALO	REGULAR	BUENO	MUY BUENO
HCC	3%	7%	20%	43%	27%
CMDLT	0%	0%	4%	76%	20%
Urológico	0%	16%	57%	27%	0%
Méndez Gimón	0%	46%	33%	21%	0%

Fuente: El investigador, Mayo 2015

Grafico LXXVIII. Comparación entre las instituciones estudiadas, Resultado de la interrogante: ¿Cómo fue la cobertura de los servicios que usted requirió para su situación de salud?



Fuente: El investigador, Mayo 2015

En la interrogante ¿Las instalaciones físicas son agradables y cómodas?, se observa que en la opción MUY MALO no fue seleccionada por ninguna de las instituciones estudiadas; la opción MALO fue preferida por los pacientes del Instituto de Clínicas y Urología Tamanaco (7%); la opción REGULAR fue seleccionada por los pacientes encuestados de la Policlínica Méndez Gimón (21%), el Instituto de Clínicas y Urología Tamanaco (18%) y el Hospital de

Clínicas Caracas (3%); la opción BUENO fue escogida por los pacientes de todas las instituciones estudiadas y se encuentran en el siguiente orden la Policlínica Méndez Gimón (75%), el Instituto de Clínicas y Urología Tamanaco (73%), Centro Médico Docente La Trinidad (46%) y Hospital de Clínicas Caracas (45%); la opción MUY BUENO fue preferida por los pacientes de todas las instituciones estudiadas y se encuentran en este orden: Centro Médico Docente La Trinidad (54%), Hospital de Clínicas Caracas (52%), Policlínica Méndez Gimón (4%) y el Instituto de Clínicas y Urología Tamanaco (2%).

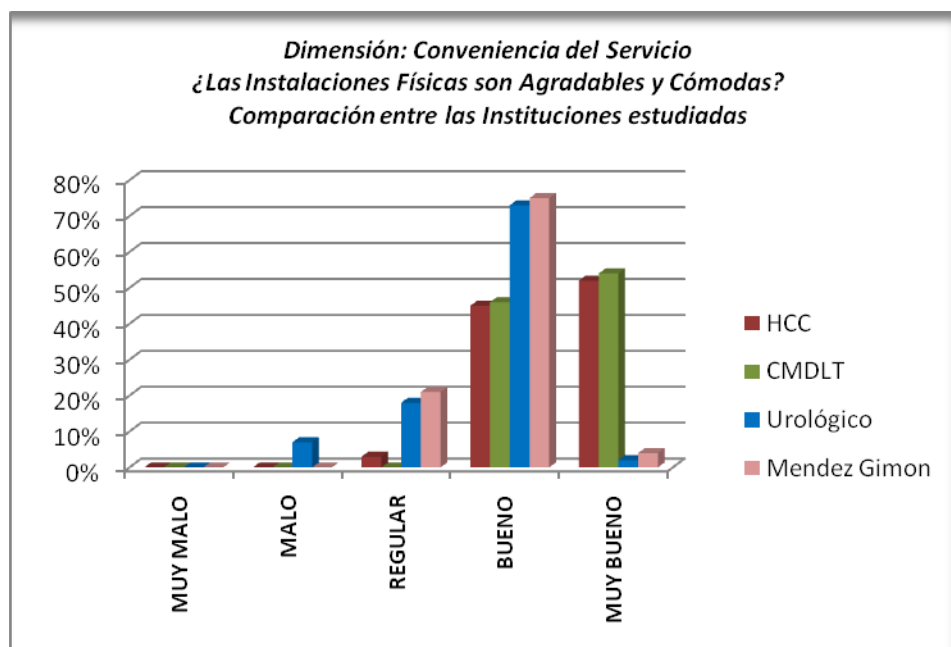
Estos resultados reflejan que en general a los pacientes a los que se les aplicó la encuesta en las diferentes instituciones evaluadas, se encuentran satisfechos con el estado de las instalaciones físicas; sin embargo el Instituto Clínico de Urología Tamanaco debe evaluar este punto ya que 7% de los pacientes encuestados prefirieron la opción MALO y 18% seleccionó la opción REGULAR, al igual que la Policlínica Méndez Gimón quien obtuvo 21% en la opción REGULAR. Ver tabla LXXXV y el grafico LXXIX.

Tabla LXXXV. Comparación entre las instituciones estudiadas, Resultado de la interrogante: ¿Las instalaciones físicas son agradables y cómodas?

COMPARACIÓN DE LAS INSTITUCIONES ESTUDIADAS 18. ¿Las instalaciones físicas son agradables y cómodas?					
DIMENSIÓN 2: CONVENIENCIA DEL SERVICIO	MUY MALO	MALO	REGULAR	BUENO	MUY BUENO
HCC	0%	0%	3%	45%	52%
CMDLT	0%	0%	0%	46%	54%
Urológico	0%	7%	18%	73%	2%
Méndez Gimón	0%	0%	21%	75%	4%

Fuente: El investigador, Mayo 2015

Grafico LXXIX. Comparación entre las instituciones estudiadas, Resultado de la interrogante: ¿Las instalaciones físicas son agradables y cómodas?



Fuente: El investigador, Mayo 2015

En la interrogante ¿Le resultó fácil llegar al lugar donde se presta el servicio?, se observa que en la opción MUY MALO no fue seleccionada por ninguna de las instituciones estudiadas; la opción MALO fue escogida el Centro Médico Docente la Trinidad (14%) y por la Policlínica Méndez Gimón (4%); la opción REGULAR fue elegida por los pacientes de todas las instituciones estudiadas en el siguiente orden: Centro Médico Docente La Trinidad (36%), Instituto de Clínicas y Urología Tamanaco (24%), la Policlínica Méndez Gimón (21%) y Hospital de Clínicas Caracas (8%); la opción BUENO fue preferida por los pacientes de todas las instituciones estudiadas y se encuentran en el siguiente orden la Policlínica Méndez Gimón (75%), el Instituto de Clínicas y Urología Tamanaco (71%), el Hospital de Clínicas Caracas (50%) y Centro Médico Docente La Trinidad (48%); la opción MUY BUENO fue elegida por los pacientes a los que se les aplicó la encuesta: Hospital de Clínicas Caracas (42%), Instituto de Clínicas y Urología Tamanaco (5%) y el Centro Médico Docente La Trinidad (2%).

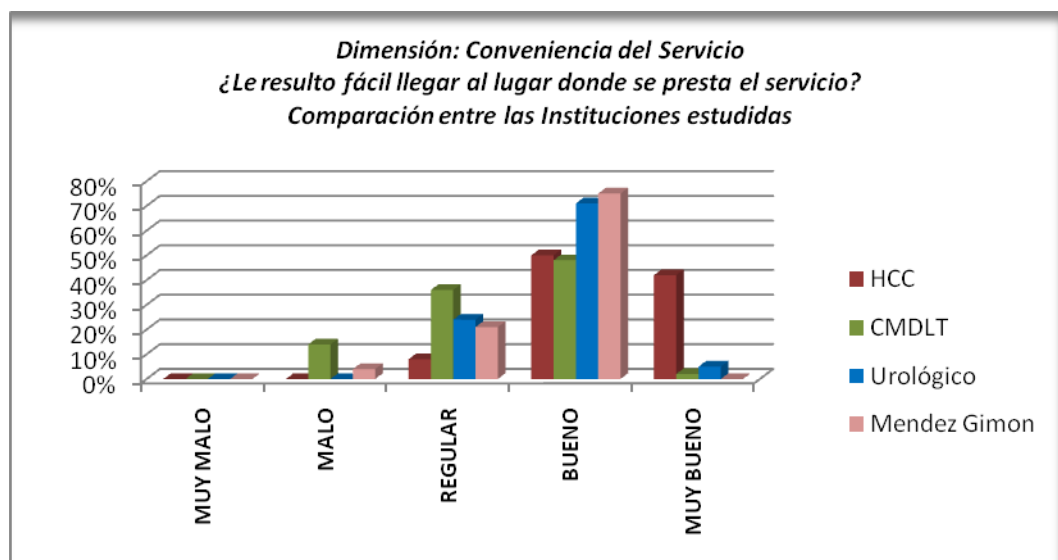
Estos resultados reflejan que en general a las personas a quienes se les aplicó la encuesta les resultó fácil llegar a la institución; sin embargo se observa que en el Centro Médico Docente La Trinidad se observa debilidad en este punto ya que es la institución que se encuentra más alejada del centro de la ciudad esto se observa en sus resultados, de los pacientes a los que se les aplicó la encuesta 14% seleccionaron la opción MALO y 36% la opción REGULAR, en cuanto a la debilidad en este punto le sigue la Policlínica Méndez Gimón, quien obtuvo 4% en la opción Malo y 21% en la opción REGULAR; de tercer lugar se encuentra el Instituto de Clínicas y Urología Tamanaco quien logro 24% en la opción REGULAR y por último se encuentra el Hospital de Clínicas Caracas quien presenta mejor acceso para sus pacientes. Ver tabla LXXXVI y el grafico LXXX.

Tabla LXXXVI. Comparación entre las instituciones estudiadas, Resultado de la interrogante: ¿Le resultó fácil llegar al lugar donde se presta el servicio?

COMPARACIÓN DE LAS INSTITUCIONES ESTUDIADAS 19. ¿Le resultó fácil llegar al lugar donde se presta el servicio?					
DIMENSIÓN 2: CONVENIENCIA DEL SERVICIO	MUY MALO	MALO	REGULAR	BUENO	MUY BUENO
HCC	0%	0%	8%	50%	42%
CMDLT	0%	14%	36%	48%	2%
Urológico	0%	0%	24%	71%	5%
Méndez Gimón	0%	4%	21%	75%	0%

Fuente: El investigador, Mayo 2015

Grafico LXXX. Comparación entre las instituciones estudiadas, Resultado de la interrogante: ¿Le resultó fácil llegar al lugar donde se presta el servicio?



Fuente: El investigador, Mayo 2015

En la siguiente Tabla y Grafico, se observa el Promedio de cada una de las instituciones estudiadas con respecto a la **Dimensión 2: Conveniencia del Servicio**, y se establece la comparación.

Se observa que el Hospital de Clínicas Caracas debe tomar medidas con respecto a la cobertura de los servicios de la institución que ofrece a los pacientes, además de la posibilidad por parte del paciente en seleccionar los horarios de atención que requiere, en promedio obtuvo 1% en la opción MUY MALO, 2% en la opción MALO, 21% en la opción REGULAR, 54% en la opción BUENO y 22% en la opción MUY BUENO ; el Centro Médico Docente La Trinidad obtuvo 2% en la opción MALO, 11% en la opción REGULAR, 62% en la opción BUENO y 25% en la opción MUY BUENO, esta institución debe mejorar ciertos aspectos ya que obtuvo 2% en la opción MALO y 11% en la opción REGULAR a esta institución le afecta su ubicación, ya que se encuentra alejada del centro de la ciudad; el Instituto de Clínicas y Urología Tamanaco obtuvo 5% en la opción MALO, 35% en la opción REGULAR, 53% en la opción BUENO y 7 % en la opción MUY BUENO, a esta institución le puede afectar la cobertura de los servicios que requirió el paciente, la posibilidad de obtener la cita con el médico de su

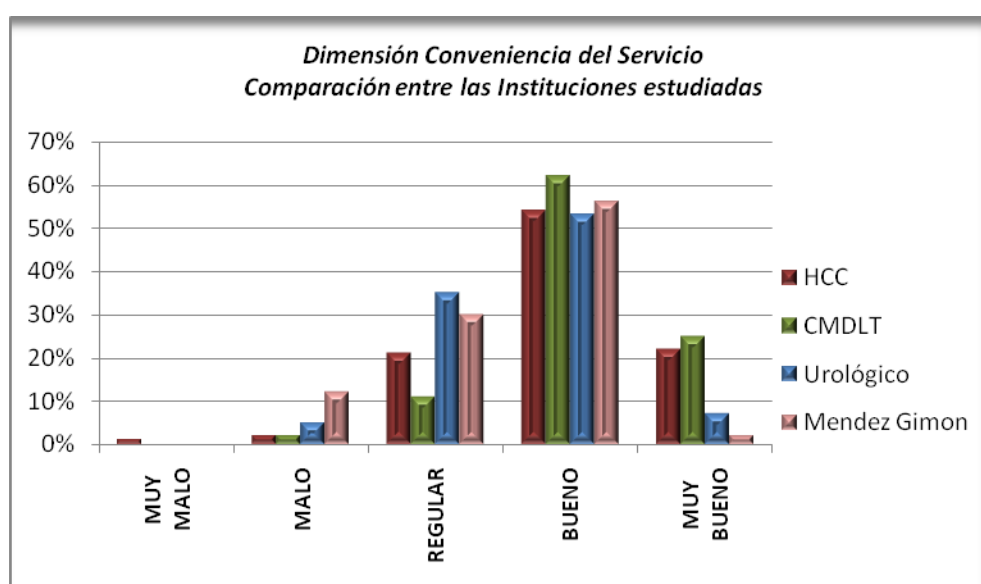
preferencia y el horario establecido por este, además las instalaciones son antiguas y en algunas oportunidades los ascensores no se encuentran operativos; la Policlínica Méndez Gimón obtuvo 12% MALO, 30% REGULAR, 56% BUENO y 2% MUY BUENO a esta institución le puede afectar la cobertura de los servicios requeridos por el paciente. La conveniencia del servicio involucra el estado de las instalaciones, los servicios ofrecidos por la institución la posibilidad de obtener la cita con el médico de su preferencia y el horario en que pueden atender al paciente y el acceso a la instalación. Ver tabla LXXXVII y grafico LXXXI.

Tabla LXXXVII. Comparación entre las instituciones estudiadas, Dimensión Conveniencia del Servicio.

COMPARACIÓN DE LAS INSTITUCIONES ESTUDIADAS PROMEDIO					
DIMENSIÓN 2: CONVENIENCIA DEL SERVICIO	MUY MALO	MALO	REGULAR	BUENO	MUY BUENO
HCC	1%	2%	21%	54%	22%
CMDLT	0%	2%	11%	62%	25%
Urológico	0%	5%	35%	53%	7%
Méndez Gimón	0%	12%	30%	56%	2%

Fuente: El investigador, Mayo 2015

Grafico LXXXI. Comparación entre las instituciones estudiadas, Dimensión Conveniencia del Servicio.



Fuente: El investigador, Mayo 2015

Dimensión 3: Servicio Básico

En la interrogante ¿Cómo fue el seguimiento y dedicación de su estado de salud por parte del médico?, se observa que la opción MUY MALO no fue seleccionada por ninguna de las instituciones estudiadas; la opción MALO fue preferida por el Hospital de Clínicas Caracas (5%); la opción REGULAR fue escogida por los pacientes de todas las instituciones estudiadas en el siguiente orden: Hospital de Clínicas Caracas (22%), Instituto de Clínicas y Urología Tamanaco (11%), Policlínica Méndez Gimón (8%) y Centro Médico Docente La Trinidad (4%); la opción BUENO fue seleccionada por los pacientes de todas las instituciones estudiadas y se encuentran en el siguiente orden la policlínica Méndez Gimón (92%), el Instituto de Clínicas y Urología Tamanaco (86%), el Centro Médico Docente La Trinidad (84%) y el Hospital de Clínicas Caracas (65%); la opción MUY BUENO fue escogida por los pacientes a los que se les aplicó la encuesta: Centro Médico Docente La Trinidad (12%), Hospital de Clínicas Caracas (8%) e Instituto de Clínicas y Urología Tamanaco (3%).

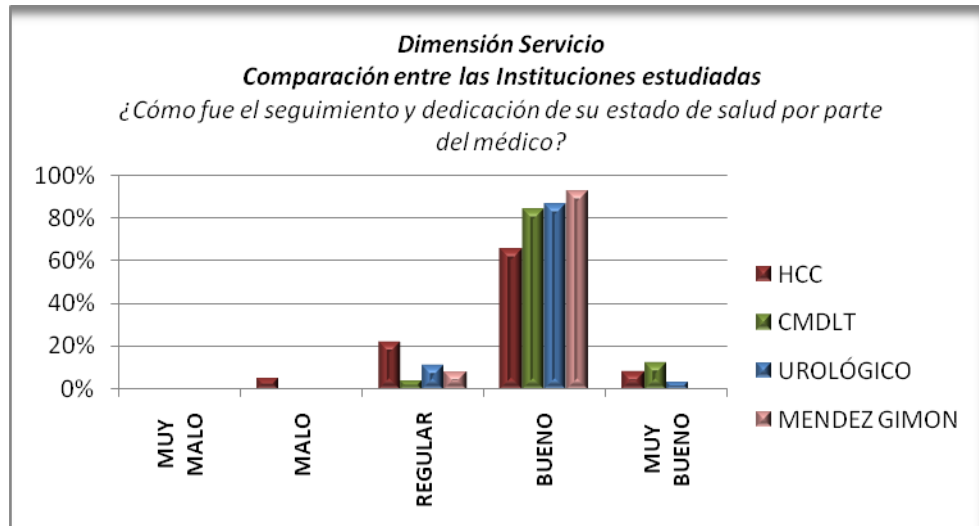
Estos resultados reflejan que en general a las personas a quienes se les aplicó la encuesta se sintieron satisfechos con el seguimiento de su estado de salud por parte del médico, sin embargo debe evaluarse en cada una de las instituciones ya que en todas se observó que algunos pacientes seleccionaron la opción REGULAR. Ver tabla LXXXVIII y el gráfico LXXXII.

Tabla LXXXVIII. Comparación entre las instituciones estudiadas, Resultado de la interrogante: ¿Cómo fue el seguimiento y dedicación de su estado de salud por parte del médico?

COMPARACIÓN DE LAS INSTITUCIONES ESTUDIADAS					
23. ¿Cómo fue el seguimiento y dedicación de su estado de salud por parte del médico?					
DIMENSIÓN 3: SERVICIO BÁSICO	MUY MALO	MALO	REGULAR	BUENO	MUY BUENO
HCC	0%	5%	22%	65%	8%
CMDLT	0%	0%	4%	84%	12%
Urológico	0%	0%	11%	86%	3%
Méndez Gimón	0%	0%	8%	92%	0

Fuente: El investigador, Mayo 2015

Grafico LXXXII. Comparación entre las instituciones estudiadas, Resultado de la interrogante: ¿Cómo fue el seguimiento y dedicación de su estado de salud por parte del médico?



Fuente: El investigador, Mayo 2015

En la interrogante: “¿Considera usted que el diagnóstico del médico fue el acertado?” en esta interrogante las opciones dadas a los pacientes fueron: SI, NO, NO Lo CONOCE. La opción SI fue seleccionada por los pacientes a los que les aplicó la encuesta en las instituciones evaluadas de la siguiente manera: el Hospital de Clínicas Caracas (75%), el Centro Médico Docente la Trinidad (64%), Policlínica Méndez Gimón (50%) e Instituto de Clínicas y Urología Tamanaco (36%); la opción NO, no fue escogida por ninguna de las personas a las que se les aplicó la encuesta; la opción NO LO CONOCE fue preferida por parte de los pacientes a los que les aplicó la encuesta en las instituciones evaluadas de la siguiente manera: Instituto de Clínicas y Urología Tamanaco (64%), Policlínica Méndez Gimón (50%), Centro Médico Docente la Trinidad (36%) y Hospital de Clínicas Caracas (25%).

Estos Resultados reflejan que según la percepción de los pacientes, el Hospital de Clínicas Caracas ofrece el diagnóstico médico más acertado, seguido por el Centro Médico Docente La Trinidad, en tercer lugar se encuentra la Policlínica Méndez Gimón y por último el Instituto de Clínicas y Urología Tamanaco; los

pacientes a los que se les aplicó la encuesta que seleccionaron la opción NO LO CONOCE probablemente se encuentran en análisis médicos para obtener el diagnóstico. Ver la tabla LXXXIX.

Tabla LXXXIX. Comparación entre las instituciones estudiadas, Resultado de la interrogante: ¿El diagnóstico del médico fue el acertado?

COMPARACIÓN ENTRE LAS INSTITUCIONES ESTUDIADAS 24. ¿EL DIAGNÓSTICO DEL MÉDICO FUE EL ACERTADO?			
DIMENSIÓN 3: SERVICIO BÁSICO	SI	NO	NO LO CONOCE
HCC	75%	0%	25%
CMDLT	64%	0%	36%
UROLÓGICO	36%	0%	64%
MENDEZ GIMÓN	50%	0%	50%

Fuente: El investigador, Mayo 2015

En la interrogante ¿Los canales de Información y comunicación son suficientes por parte del personal médico para la prestación de su servicio?, se observa que en la opción MUY MALO no fue escogida por ninguna de las instituciones estudiadas; la opción MALO fue seleccionada por los pacientes del Hospital de Clínicas Caracas (3%); la opción REGULAR fue preferida por los pacientes de las instituciones estudiadas en el siguiente orden: Hospital de Clínicas Caracas (17%), Centro Médico Docente La Trinidad (6%) e Instituto de Clínicas y Urología Tamanaco (2%); la opción BUENO fue seleccionada por los pacientes de todas las instituciones estudiadas y se encuentran en el siguiente orden la Policlínica Méndez Gimón (96%), el Instituto de Clínicas y Urología Tamanaco (93%), el Centro Médico Docente La Trinidad (74%) y el Hospital de Clínicas Caracas (72%); la opción MUY BUENO fue preferida por los pacientes a los que se les aplicó la encuesta en el siguiente orden: Centro Médico Docente La Trinidad (20%), Hospital de Clínicas Caracas (8%), Instituto de Clínicas y Urología Tamanaco (5%) y Policlínica Méndez Gimón (4%).

Estos resultados reflejan que en general a las personas a quienes se les aplicó la encuesta consideran que los canales de comunicación e información son suficientes, sin embargo, se debe evaluar en el Hospital de Clínicas Caracas ya

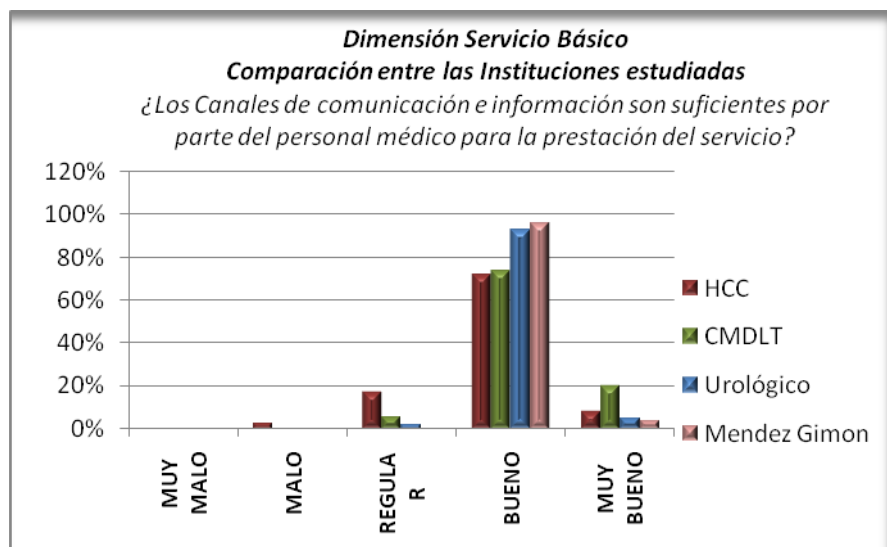
que 3% de los pacientes prefirieron la opción MALO y 17% escogieron la opción REGULAR, también debe considerarse los canales de comunicación e información en el Centro Médico Docente La Trinidad quien obtuvo 6% en la opción REGULAR y en el Instituto de Clínicas y Urología Tamanaco quien obtuvo 2% en la opción REGULAR. Ver tabla XC y el grafico LXXXIII.

Tabla XC. Comparación entre las instituciones estudiadas, Resultado de la interrogante: ¿Los canales de comunicación e información son suficientes por parte del personal médico para la prestación del servicio?

COMPARACIÓN DE LAS INSTITUCIONES ESTUDIADAS 25. ¿Los canales de comunicación e información son suficientes por parte del personal médico para la prestación del servicio?					
DIMENSIÓN 3: SERVICIO BÁSICO	MUY MALO	MALO	REGULAR	BUENO	MUY BUENO
HCC	0%	3%	17%	72%	8%
CMDLT	0%	0%	6%	74%	20%
Urológico	0%	0%	2%	93%	5%
Méndez Gimón	0%	0%	0%	96%	4%

Fuente: El investigador, Mayo 2015

Grafico LXXXIII. Comparación entre las instituciones estudiadas, Resultado de la interrogante: ¿Los canales de comunicación e información son suficientes por parte del personal médico para la prestación del servicio?



Fuente: El investigador, Mayo 2015

En la interrogante: “¿Considera usted que el tratamiento fue el adecuado para su estado de salud?” en esta interrogante las opciones dadas a los pacientes fueron: SI, NO, NO LO CONOCE. La opción SI fue seleccionada por los pacientes a los que les aplicó la encuesta en las instituciones evaluadas de la siguiente manera: el Hospital de Clínicas Caracas (67%), el Centro Médico Docente la Trinidad (66%), el Instituto de Clínicas y Urología Tamanaco (57%) y la Policlínica Méndez Gimón (50%); la opción NO fue escogida por El Hospital de Clínicas Caracas (7%); la opción NO LO CONOCE fue seleccionada por parte de los pacientes a los que les aplicó la encuesta en las instituciones evaluadas de la siguiente manera: Policlínica Méndez Gimón (50%), Instituto de Clínicas y Urología Tamanaco (43%), Centro Médico Docente la Trinidad (34%) y Hospital de Clínicas Caracas (27%).

Estos Resultados reflejan que según la percepción de los pacientes, para la mayoría de ellos el tratamiento fue el adecuado para su estado de salud, los pacientes a los que se les aplicó la encuesta que seleccionaron la opción NO LO CONOCE es porque los pacientes van a iniciar el tratamiento y aún no han

observado el beneficio de este, en el caso del Hospital de Clínicas Caracas se debe evaluar ya que el 7% de los pacientes selecciono la opción NO. Ver tabla XCI.

Tabla XCI. Comparación entre las instituciones estudiadas, Resultado de la interrogante: ¿Considera usted que el tratamiento fue el adecuado para su estado de Salud?

COMPARACIÓN ENTRE LAS INSTITUCIONES ESTUDIADAS 26. ¿Considera usted que el tratamiento fue el adecuado para su estado de Salud?			
DIMENSIÓN 3: SERVICIO BÁSICO	SI	NO	NO LO CONOCE
HCC	67%	7%	27%
CMDLT	66%	0%	34%
UROLÓGICO	57%	0%	43%
MENDEZ GIMÓN	50%	0%	50%

Fuente: El investigador, Mayo 2015

Capítulo VI

LA PROPUESTA

1. Título

Diseño de un Sistema de Gestión de Citas Médicas con el modelo Asistencial o Centralizado para las instituciones privadas considerando los niveles de satisfacción de los pacientes, en aspectos como: la intervención del personal, la conveniencia del servicio y los asociados al servicio básico.

2. Justificación

La propuesta de un Sistema de Gestión de Citas Médicas para las instituciones privadas, pretende garantizar la satisfacción de los pacientes que asisten a las consultas médicas, en aspectos como la intervención del personal, la conveniencia del servicio y los asociados al servicio básico.

3. Objetivo de la Propuesta

Diseñar un Sistema de Gestión de citas médicas para las instituciones privadas, de manera que garantice la satisfacción de los pacientes en aspectos como la intervención del personal, la conveniencia del servicio y los asociados al servicio básico.

4. Alcance

El alcance de esta propuesta consiste en desarrollar los aspectos necesarios con respecto a la intervención del Personal, la Conveniencia del Servicio y los asociados al Servicio básico para un Sistema de Gestión de Citas Médicas, en las instituciones privadas, que garantice la satisfacción de los pacientes que acuden a ella.

5. Sistema de Gestión de Citas

El sistema de Gestión de citas propuesto es el Modelo Asistencial o Centralizado, donde los diferentes Servicios Médicos están agrupados por especialidades, cada una de ellas con tarifas comunes para los diferentes

médicos con la proximidad en el área física que facilita la interacción entre colegas.

Características del Sistema de Gestión de Citas Modelo Asistencial o Centralizado

En este sistema de Gestión de Citas Médicas, los pacientes pueden solicitar su cita vía internet, vía telefónica o acudiendo directamente a la institución donde se presta el servicio; el paciente puede seleccionar la cita con el médico de su preferencia dependiendo del horario en que el Profesional de la Salud se encuentre laborando.

Una vez que el paciente asista a su cita médica, esta debe ser cancelada a nivel de la caja Central de la institución, al igual que otro servicio que requiera el paciente de la institución.

Si el paciente requiere utilizar algún servicio de la institución, este debe estar disponible para el paciente, debe ser cancelado a nivel central y las dudas acerca de este servicio deben ser resueltas por el personal que allí labora.

La Historia clínica debe encontrarse ordenada, de manera que esta pueda ser manipulada por otro especialista en cualquier momento que lo amerite. Ver grafico LXXXIV.

Adicionalmente, este sistema de Gestión de citas Médicas debe ser evaluado periódicamente por personal calificado, evaluando las diferentes dimensiones: dimensión Personal, Dimensión Servicio Básico, Dimensión Conveniencia del Servicio.

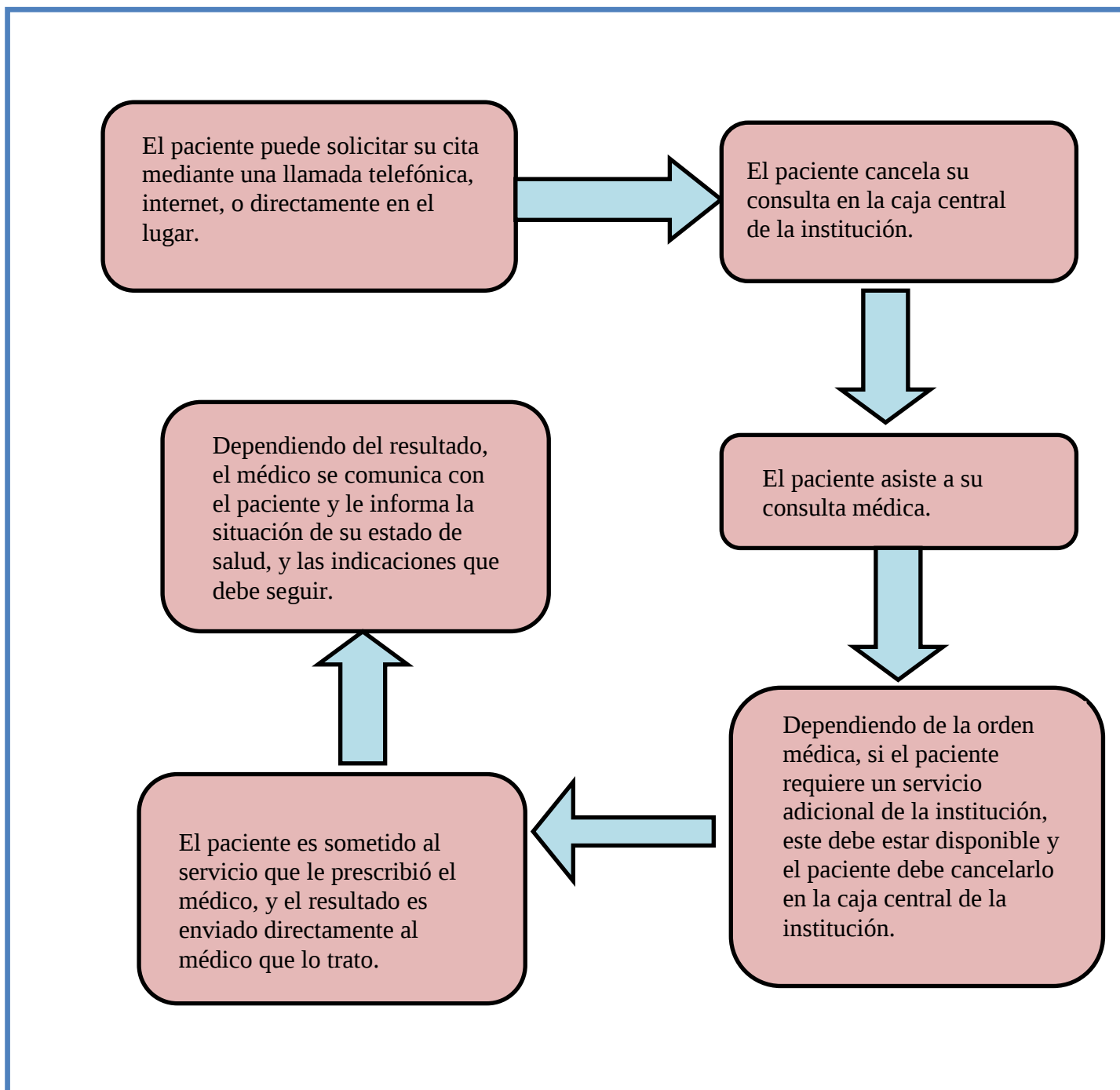


Figura 3. Flujograma del Sistema de gestión de citas, modelo centralizado.

Fuente: El investigador Octubre 2015.

Dimensión Personal

Son los aspectos Humanos y Profesionales relacionados con la prestación del servicio de salud. El personal con el que cuentan los pacientes son:

Personal Administrativo:

- Este debe ser proactivo, responsable, capacitado en la ejecución de su trabajo, empático, colaborador, con buena presencia y buen vocabulario.
- Este debe ser Respetuoso con los pacientes que acuden a solicitar alguna información.
- El personal administrativo debe ser suficiente, dependiendo de la cantidad de pacientes, para atender sus necesidades.
- El personal Administrativo debe estar comprometido con la Misión, Visión, Valores y Objetivos de la institución de Salud.

Personal de Enfermería:

- Este debe ser proactivo, responsable, capacitado en la ejecución de su trabajo, empático, colaborador, con buena presencia y buen vocabulario.
- Este debe ser Respetuoso con los pacientes que acuden a solicitar alguna información.
- El personal de Enfermería debe ser suficiente, dependiendo de la cantidad de pacientes, para atender sus necesidades.
- El personal de Enfermería debe transmitir confianza y confidencialidad hacia los pacientes.
- Demostrar conocimientos sólidos y tener la experiencia adecuada para ejecutar su trabajo.
- El personal de Enfermería debe estar comprometido con la Misión, Visión, Valores y Objetivos de la institución de Salud.

Personal Médico:

- Este debe ser proactivo, responsable, capacitado en la ejecución de su trabajo, empático, colaborador, con buena presencia y buen vocabulario.
- Este debe ser Respetuoso con los pacientes que acuden a solicitar alguna información.
- El personal Médico debe ser suficiente, dependiendo de la cantidad de pacientes, para atender sus necesidades.
- El personal Médico debe transmitir confianza y confidencialidad hacia los pacientes.
- Demostrar conocimientos sólidos y tener la experiencia adecuada para ejecutar su trabajo, dependiendo de su especialidad.
- El personal Médico debe estar comprometido con la Misión, Visión, Valores y Objetivos de la institución de Salud.
- El personal médico debe transmitir de manera oportuna y asertiva la información que el paciente necesita conocer acerca de su situación de salud.

Dimensión Conveniencia del Servicio

La conveniencia del servicio examina la medida en que el paciente tiene acceso a todos los servicios de la institución. Esta dimensión tiene las siguientes características:

- El paciente debe tener el beneficio de solicitar la cita con el médico de su preferencia, dependiendo de la especialidad: para esto el personal Administrativo debe contar con los horarios de los médicos actualizados; además la página de internet debe contar con buen soporte de manera que los pacientes puedan solicitar su cita a través de esa herramienta sin inconvenientes.
- El paciente al momento de solicitar la cita médica, debe seleccionar el horario de atención que más se adapte a sus necesidades, por lo que se requiere que los médicos dispongan de horarios de atención extendidos.

- La institución debe garantizar que los servicios que requiere el paciente, estén presentes dentro de la institución, de manera que la persona no requiera acudir a otra institución en busca del servicio. Además estos servicios deben contar con los recursos necesarios, tanto personal profesional como equipos, reactivos, entre otros, para satisfacer la demanda de los pacientes.
- Los servicios que necesite el paciente deben estar disponibles cuando el paciente los requiera.
- El personal que labora en la institución debe resolver las inquietudes o dificultades de los pacientes con respecto a los servicios que ofrece la institución.
- Las instalaciones con que cuenta la institución deben ser agradables y cómodas para el paciente deben estar ordenadas y limpias; además que deben contar con la señalización adecuada para que los usuarios puedan ubicarse con mayor facilidad dentro de la institución.
- La orden médica del paciente se debe encontrar de manera ordenada, para poder ser interpretada de manera correcta; así como su historia clínica se debe encontrar de manera ordenada para poder ser manipulada por otro profesional médico en cualquier momento que sea requerido.

Dimensión Servicio Básico

Esta dimensión comprende los elementos asociados al servicio básico que presta la institución de los servicios de salud. Cuenta con las siguientes características:

- El profesional médico debe realizar el seguimiento apropiado y debe ofrecerle dedicación al estado de salud del paciente, con los medios de comunicación adecuados.
- El profesional médico debe contar con canales de comunicación e información suficientes, de manera que cuando el paciente tenga una dificultad con respecto a su tratamiento, este pueda localizar a su médico tratante y resolver su problema.
- El personal médico debe diagnosticar de manera acertada al paciente, tomando en consideración los exámenes prescritos y analizarlos de manera

adecuada, si es necesario referir al paciente a otra especialidad médica se debe ejecutar.

- El tratamiento del paciente debe ser el adecuado conforme a su estado de salud; si al paciente el tratamiento a que fue sometido no ofrece los resultados esperados, debe ser considerado por parte del médico.

CONCLUSIONES

El objetivo de este trabajo de grado, era verificar cual de los modelos de citas de consultas médicas privadas, es el más conveniente para los usuarios dependiendo de la satisfacción del paciente.

Fueron seleccionadas cuatro instituciones de salud privadas del área metropolitana, donde tres representaban el modelo descentralizado y una representaba el modelo asistencial o centralizado; se les fue aplicado un instrumento a los pacientes que acudieron a dichas instituciones y las conclusiones son las siguientes:

1. La confianza transmitida por el médico se encontró óptima en la institución que posee el sistema centralizado o asistencial; mientras que en el resto de las instituciones evaluadas es bueno, sin embargo debe mejorar.
2. Con respecto al ambiente de respeto generado por el personal administrativo, se observa debilidad en las instituciones con el modelo descentralizado, mientras que los pacientes que asisten a la institución con el sistema centralizado muestran mayor satisfacción.
3. El ambiente de respeto generado por el personal de Enfermería, se debe mejorar en las instituciones con el modelo descentralizado, ya que el resultado del instrumento aplicado refleja que varios pacientes no se encuentran satisfechos. Los pacientes que asisten a la institución del modelo asistencial se encuentran satisfechos.
4. El ambiente de respeto generado por el personal médico, en general es satisfactorio para todas las instituciones evaluadas.
5. Con respecto a la cantidad del personal administrativo disponible, se observa que las instituciones con el modelo descentralizado no es suficiente esta cantidad, sin embargo para la institución con el modelo asistencial los pacientes se encuentran satisfechos con este punto.
6. En relación a la cantidad del personal Médico y de Enfermería, en todas las instituciones evaluadas se observa en general que el personal es suficiente para atender las necesidades de los pacientes.

7. En las instituciones evaluadas, en general, se observa que los pacientes pueden seleccionar su cita el día de su preferencia; en pocos casos el médico no se encuentra disponible.
8. Las instituciones evaluadas muestran debilidad en la cobertura de los servicios de salud requeridos por el paciente, sin embargo es más notoria en las instituciones con el sistema descentralizado, necesitando el paciente asistir a otros centros de salud a cubrir el servicio requerido.
9. En general, los pacientes se encontraron satisfechos con las instalaciones físicas de las instituciones evaluadas.
10. En cuanto al acceso a la institución de salud, refleja debilidad la institución con el modelo asistencial, (Centro Médico docente La Trinidad), ya que esta se encuentra más alejada de la ciudad.
11. La mayoría de las personas a las que se les aplicó la encuesta en las diferentes instituciones, se encontraron satisfechos con el seguimiento de su estado de salud por parte del médico; sin embargo deben evaluar este punto ya que un porcentaje seleccionó la opción Regular.
12. Acerca del acierto del médico en el diagnóstico, se observa que es independiente del tipo de modelo, ya que el Hospital de Clínicas Caracas (modelo descentralizado) obtuvo el mayor porcentaje en las personas que escogieron la opción SI, seguido del Centro Médico Docente La Trinidad (modelo Asistencial o centralizado) y por último el resto de las instituciones evaluadas. Adicionalmente, en cada una de las instituciones evaluadas, los pacientes seleccionaron la opción No Lo Conoce, probablemente porque están en el punto de determinar el diagnóstico por medio de exámenes.
13. En relación a los canales de comunicación por parte del médico, se observa que estos son suficientes para la mayoría de los pacientes a los que se les aplicó la encuesta; sin embargo se debe evaluar ya que en las instituciones estudiadas algunos pacientes seleccionaron la opción Regular.
14. En el punto donde es considerado si el tratamiento es el adecuado para el estado de salud de los pacientes, se observa uniformidad de los resultados

en las diferentes instituciones evaluadas; este punto es independiente del tipo de modelo en que se encuentre el paciente ya que depende directamente de la experiencia del médico.

De las instituciones evaluadas se observa que en varios puntos, los pacientes muestran mayor satisfacción en la institución con el modelo Asistencial o Centralizado.

RECOMENDACIONES

Para futuros emprendedores, que deseen fundar una institución de salud médica, se recomienda instaurar el sistema Centralizado o Asistencial ya que ofrece mayor satisfacción al paciente, como se indica en el capítulo VI. Las características son las siguientes:

1. El ambiente de respeto generado por el personal administrativo, de enfermería y médico debe ser óptimo.
2. El personal administrativo, de enfermería y médico debe ser suficiente para atender al número de pacientes que asiste al centro de salud.
3. El paciente debe disponer de los medios para programar la cita médica, y el horario del médico debe ser flexible.
4. El centro de salud debe contar con los servicios de salud que el paciente necesita para su condición, ya sea: servicio de laboratorio, rayos X, entre otros; y el personal que allí labore debe asesorar al paciente y resolver cualquier duda que este tenga.
5. Las instalaciones físicas deben ser agradables y con adecuada señalización.
6. La institución debe ubicarse en un lugar accesible para los usuarios que allí acuden.
7. El personal médico debe programarse para llevar a cabo un buen seguimiento de la situación de salud de los pacientes.
8. Debe existir un buen canal de comunicación entre el médico y el paciente.
9. El centro de salud debe evaluar periódicamente el sistema, para que realicen los planes de mejora continua y garanticen la satisfacción de los usuarios.

Adicional a esto, se recomienda que el instrumento sea aplicado al resto de las instituciones de salud privadas del país para que cada una realice sus planes de mejora y ofrezcan a los pacientes un servicio de Salud de Calidad. También sería conveniente aplicar este instrumento a los pacientes que asisten a los centros de salud pública y así evaluar este sistema.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aranaz, J (sf). La Calidad en los Servicios Sanitarios. Una propuesta General para los Servicios Clínicos. Disponible el 1-05-13 desde <http://www.uninet.edu/neurocon/congreso-1/conferencias/asistencia-7.html>
- Arias, F (1999). *El proyecto de Investigación guía para su elaboración*. Venezuela: Episteme.
- Balestrini, M (2001). *Como se elabora el proyecto de investigación*. Sexta Edición. BL Consultos y Asociados. Servicio editorial. Caracas, Venezuela.
- Benavides, L (2013). *La salud esta de Cama*. Dinero N° 279, marzo 2013. 36- 38.
- Bonvecchio, A., Becerril, V., Carriedo, A., y Jiménez, M. (2011). *Sistemas de Salud en Venezuela*. Salud Publica Mex ; 2,275-286
- Cámara de Comercio de Maracaibo. (2011). *Reflexiones sobre el Sistema de Salud Venezolano*. Maracaibo, Venezuela: Autor.
- Constitución de la República Bolivariana de Venezuela. (1999). Disponible el 30-05-13 desde <http://www.tsj.gov.ve/legislacion/constitucion1999.htm>
- Emergencia de las clínicas privadas continúan colapsadas. (2010). Disponible el 4-05-13 desde: <http://www.guia.com.ve/noti/59621/emergencias-de-clinicas-privadas-continuan-colapsadas>
- Hernández, S; Fernández, C y Baptista P (2010). *Metodología de la investigación*. Quinta edición. Mac Graw-Hill. Interamericana Editores, S.A. Mexico
- Hurtado de Barrera, J. (2000) *Metodología de Investigación Holística* (3ª. Ed.). Caracas: Editorial SYPAL.
- Kirchner, N. (sf) *¿Quién fue Avedis Donabedian?* Hospital El Cruce. Disponible 31-05-13 desde <http://calidad.blogs.hospitalelcruce.org/%C2%BFquienes-somos/%C2%BFquien-fue-avedis-donabedian/>
- Llinás, A. (2010). *Evaluación de la calidad de la atención en salud, un primer paso para la Reforma del Sistema*. Salud Uninorte, 26 (1), 143-154.
- Losada, M y Rodríguez A. (2007). *Calidad del Servicio en Salud: una revisión a la literatura desde la perspectiva del Marketin*. Cuadernos de Administración, 20 (34), 237-258.
- Losada, M., Rodríguez, A y Hernández, M (2011). *Propuesta metodológica para medir la calidad del servicio de consulta externa en medicina general*. Estudios Gerenciales, 27 (120), 185-204.

- Méndez, Carlos (2009). *Metodología Diseño y Desarrollo del Proceso de Investigación con Énfasis en Ciencias Empresariales*. 4º Edición Editorial Limusa, S.A. México.
- Modelo asistencial (2014) *Centro Médico Docente la Trinidad*. Disponible el 23-01-2014 desde <http://www.cmdlt.edu.ve/02-diferencia/02-modelo.html>
- Norma Venezolana COVENIN (1987). *Clínicas, Policlínicas, u hospitales privados. Clasificación*. (2237-87).
- Norma Venezolana COVENIN-ISO 9000:2000. *Modelo de gestión de la Calidad. Fundamentos y vocabulario*. Impreso en la secretaría Central de ISO en Ginebra.
- Nuestra Institución (2013) *Centro Médico Docente la Trinidad*. Disponible el 4-05-13 desde <http://www.cmdlt.edu.ve/>
- Organización Panamericana de la Salud (2006). *Estrategia de Cooperación de OPS/OMS con Venezuela 2007-2010*. Caracas, Venezuela: Autor.
- Perez, J., Suarez, K., Bentacour, J., y Cote, G. (2008). Modelos de Gestión de Salud en Venezuela en la década de los 90. *Revista de Ciencias Sociales*. 14 (2), 1315-1330.
- PROVEA (2012). Derecho a la salud. Informe anual. Disponible el 30-05-13 desde <http://www.derechos.org.ve/pw/wp-content/uploads/09Salud1.pdf> (169-204).
- Quienes somos. Disponible el 7-04-13. Recuperado desde <http://www.clinicaracas.com/jhccweb/index.php/quienes-somos.html>
- Reseña Histórica. Disponible el 5-08-13 desde <http://www.mendezgimon.com.ve/resena.php>
- Reyes, S; Mayo, J. y Loredó, N (2009). *La evaluación de la calidad de los servicios a partir de la satisfacción de los clientes: una mirada desde el entorno empresarial cubano*. Observatorio de la economía Latinoamericana, N° 13. Recuperado 29-05-13. <http://www.eumed.net/cursecon/ecolat/cu/2009/bac.htm>
- Sabino, C. (2002). *El proceso de investigación. Una introducción teórico práctica*. Editorial Panapo Venezuela.
- Silva, Y. (2004). *Calidad de los servicios de salud privados*. Disponible el 9-03-2013 desde <http://www.scielo.org.ve/scielo.php?pid>.
- Tamayo, M (1999). *Modulo 5 El Proyecto de Investigación*. Colombia: Instituto Colombiano para el Fomento de la Educación Superior.

- Teas, R.K. y DeCarlo, T.E (2004). An examination and extensión of the Zone of Toletance Model. A comparison to performance-based models of perceived quality. *Journal of Service Research*, 6(3), 272-286.
- Torres, Paz y Salazar. *Métodos de Recolección de datos para una Investigación* (p. 6). Universidad Rafael Landíval: Boletín electrónico N° 3.
- Trayectoria. Disponible desde el 5-08-13 de <http://www.urologico.com/web/nosotros.asp>
- Universidad Pedagógica Experimental Libertador (2006). *Manual de trabajos de grado, especialización y maestría y tesis doctorales*. (p 11) Venezuela: Fedupel.
- Valenzuela, L. (2008). *La calidad de servicio en el sector salud pública: una investigación empírica*. Estudios de administración, 15 (2), 65-94.
- Valerio, J. (2007) desarrollo un trabajo titulado: *La calidad de servicio en la clínica ortega desde la percepción del usuario externo*. Recuperado el 9-03-13 desde http://www.concytec.gob.pe/portalsinacyt/images/stories/corcytecs/junin/tesis_upla_posgrado_la_calidad_de_servicio_en_la_clinica_ortega.pdf
- Velandia, F, Ardón, N y Jara, M (2007). Satisfacción y Calidad. Análisis de la equivalencia o no de los términos. *Gerencia en Política en Salud*, 6 (13), 139-168.
- Velez, C (2001). *Apuntes de la Metodología de la Investigación- Un resumen de las Principales Ideas para el Desarrollo de Proyectos de Investigación*. Medellín-Antioquia: Universidad EAFIT.
- William, G (sf). *Calidad en los servicios de Salud*. Programa Nacional de Garantía de la atención Médica.

ANEXOS

ANEXO I

Solicitud por parte de la Universidad para solicitar la asesoría a los profesionales del Centro Médico Docente la Trinidad



Caracas, 11 de Noviembre de 2013.

Ciudadano
Dr. Luis Gerardo Rodríguez Plaza
Jefe Dpto. de Investigación.
Centro Médico Docente La Trinidad
Presente.-

Atención
MSc. Alejarina González de López
Gerencia de Servicios Asistenciales.

Por medio de la presente me dirijo a usted con la finalidad de informarle que la Farmacéutica Anabel Camacho, quien se encuentra realizando la Maestría en Sistemas de la Calidad de la Universidad Católica Andrés Bello, ha elegido como tema de Tesis de Grado el siguiente "Modelo de un Sistema de Citas Médicas Centralizadas para Clínicas Privadas en Venezuela", en virtud de que la misma conoce el Sistema del Centro Médico Docente La Trinidad y lo considera como un sistema de alta calidad, deseamos solicitar su Asesoría para el desarrollo de la tesis de la referida estudiante.

La tutora de la presente investigación es la MSc. Desiree Vázquez Silva, profesora del reseñado Postgrado.

Sin más a que hacer referencia, agradeciendo su atención y respuesta a la presente solicitud, se suscribe de usted con alta consideración y estima


Centro Médico Docente
La Trinidad
25 NOV 2013
Unidad de Desarrollo de
Protocolos (UDP)
Recibido

Atentamente

Prof. Enmanuel López
Director Programa de Sistemas de la Calidad
UCAB



ANEXO II

Aprobación del proyecto por parte del Comité de ética del Centro Médico Docente La Trinidad

Caracas, 16 de Mayo de 2014

Dr. Luis G. Rodríguez P.
Jefe Dpto. Investigación
CMDLT
Presente



Estimado Dr. Rodríguez Plaza:

En relación a su consulta de fecha 29-04-2014 sobre la aplicación en el CMDLT del cuestionario relacionado con la Tesis de Grado titulada "Modelo Asistencial de Citas para Consultas Médicas en Clínicas Privadas en Venezuela" de la Farmacéutica Anabel Camacho.

El proyecto está muy bien planteado. Sin embargo, dentro de los aspectos metodológicos no se indican:

- a) El número de encuestas que serán aplicadas en nuestra institución
- b) El método de selección de los pacientes. Debido a las características de nuestra institución, la selección de la muestra es importante, para evitar sesgos por selección inadecuada de la misma.

El CEI sugiere que debería existir un tutor institucional, en éste caso por ser el trabajo del área de Atención al Cliente, se debería canalizar a través de la Lic. Alejandra Chacín (Gerente Área Atención al Paciente), Lic. Catalina Power (Gerencia de Comercialización) y Dirección Médica.

El CEI no tiene objeción para la aplicación del instrumento, pero sugiriendo que se de a conocer a las instancias que están vinculadas con la dimensiones de la investigación.

Para futuras solicitudes de aplicación de instrumentos en investigaciones no-clínicas, se debe tener en cuenta

- a) Indispensable Co-tutor institucional
- b) Notificar a la gerencia relacionada con el objetivo de la investigación la aprobación del Departamento de Investigación antes de enviarlo al CEI
- c) Informar a los potenciales sujetos del estudio, con el objeto que se preste colaboración al investigador
- d) Y por último, legalmente no se puede utilizar el nombre jurídico de una empresa, sin autorización de sus autoridades competentes.

De usted.

Cordialmente,

Dra. Tania Aguirre
C.I. 5.537.456
Coordinadora
Comité de Ética para la Investigación (CEI)
Centro Médico Docente La Trinidad
Dirección de la Institución: Av. Intercomunal
Vía El Hatillo, Centro Médico Docente La Trinidad



20.5.14

ANEXO III

Carta de aprobación por parte del Departamento de Investigación del Centro Médico Docente La Trinidad hacia la Universidad

Caracas 27 de Mayo de ~~2013~~ 2014 *Annelica Barrios 20/05/2014*


Centro Médico Docente
La Trinidad

Ciudadano
Prof. Emmanuel López
Director Programa de Sistemas de la Calidad UCAB

Atención
MSc. Desireé Vázquez
Tutor
Lic. Anabel Camacho
Autor
Presente.-

La presente tiene como finalidad notificarle, la aprobación por parte del Departamento de Investigación y el Comité de Ética del Centro Médico Docente La Trinidad del Trabajo de Investigación titulado: **Modelo de un sistema de Citas Médicas Centralizadas para Clínicas Privadas en Venezuela**, consideramos que su trabajo cumple con lo exigido y está muy bien planteado. Sin embargo, dentro de los aspectos metodológicos el Comité de ética sugiere que indique:

- a) El número de encuestas que serán aplicadas en nuestra Institución.
- b) El método de selección de los pacientes. Debido a las características de nuestra institución, la selección de la muestra es importante, para evitar sesgos por selección inadecuada de la misma.
- c) Debe tener un tutor dentro de la Institución.

Le hacemos llegar agradecimiento por elegir a nuestra institución como referencia para el desarrollo de su trabajo de investigación, y con el sentido de mejorar nuestros servicios y conocer nuestras debilidades, les recomendamos tomar en cuenta nuestras sugerencias y presentar 2 ejemplares en físico y uno en digital a nuestro departamento una vez aprobado su trabajo por la UCAB para nuestro archivo.

Sin más a que hacer referencia queda de usted

Atentamente


Dr. Luis Rodríguez Plaza
Jefe del Departamento de Investigación


Centro Médico Docente
La Trinidad
RIF: J 00050517
Dr. Luis Rodríguez Plaza
Jefe del Departamento de Investigación
C.I. 3.176.996 CM: 5137
MPPS: 12033

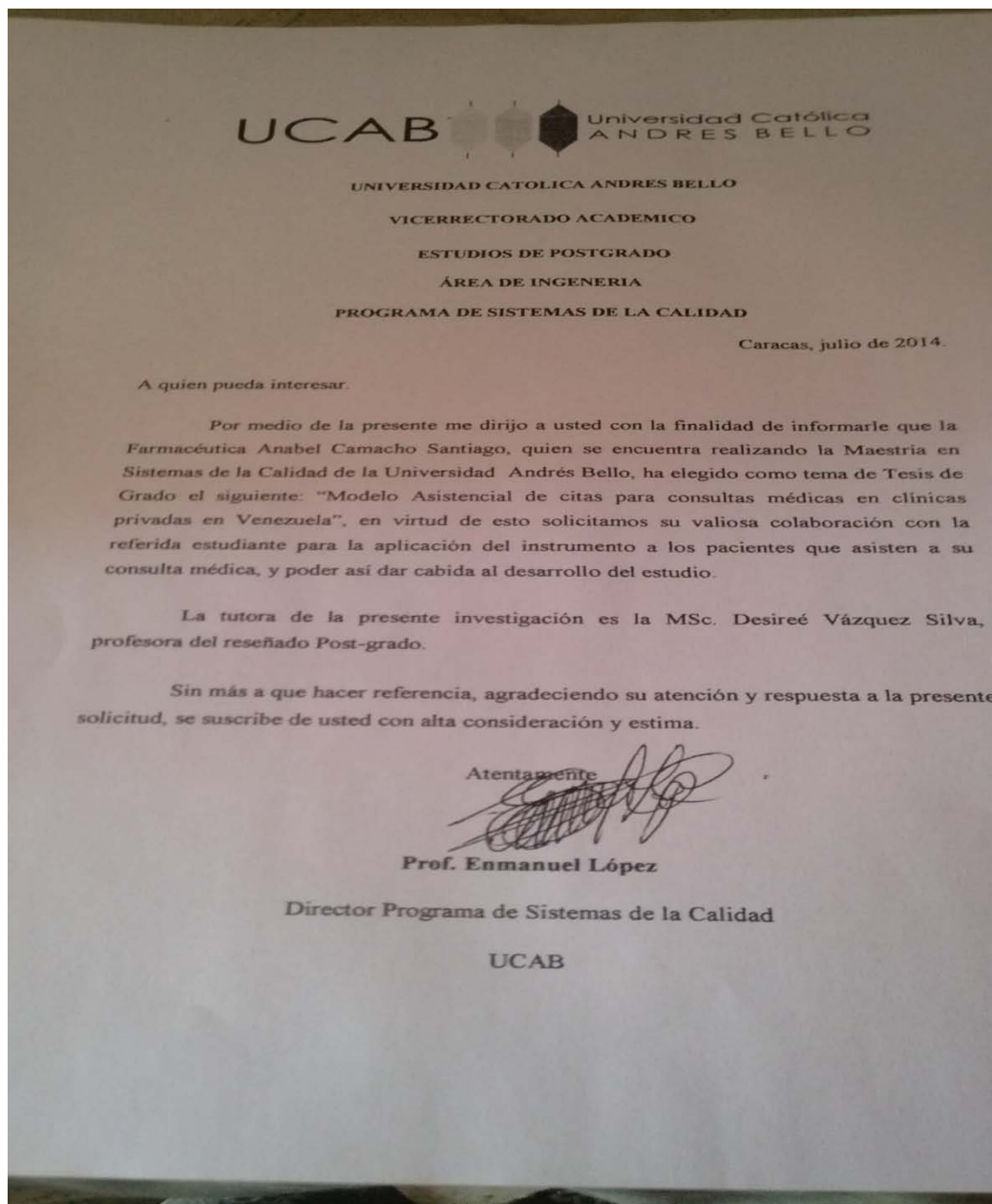
REF: J-00050517-2

Av. Intercomunal La Trinidad-El Hatillo - Apdo. Postal 80474 Caracas 1080-A.
Tels.: (+58) 0212-949 6411 (central). Fax: (+58) 0212-945 6346

www.cmedtr.edu.ve

ANEXO IV

Carta por parte de la Universidad, solicitando la colaboración para la aplicación del instrumento, a las consultas Médicas Privadas de las Instituciones seleccionadas



ANEXO V

Resultado de la encuesta en el Hospital de Clínicas Caracas

HOSPITAL DE CLÍNICAS CARACAS					
DIMENSIÓN 1: PERSONAL	MUY MALO	MALO	REGULAR	BUENO	MUY BUENO
1. ¿Cuál fue la Confianza transmitida por el personal Médico de la institución?	0	0	4	41	15
2. ¿Cuál Fue la Confidencialidad del personal de Salud en todos los procesos de su atención?	0	0	3	35	22
3. ¿Según su apreciación, cual fue la capacidad del Personal de Administración para realizar su trabajo?	7	27	21	4	1
4. ¿Según su apreciación, cual fue la capacidad del Personal de Enfermería para realizar su trabajo?	0	1	11	42	6
5. ¿Según su apreciación, cual fue la capacidad del Personal Médico para realizar su trabajo?	0	0	3	30	27
6. ¿Cómo fue el ambiente de respeto generado por el Personal Administrativo hacia todos los usuarios?	8	24	18	9	1
7. ¿Cómo fue el ambiente de respeto generado por el Personal de Enfermería hacia todos los usuarios?	0	1	4	41	14
8. ¿Cómo fue el ambiente de respeto generado por el Personal Médico hacia todos los usuarios?	0	1	3	28	28
9. ¿El personal Administrativo fue suficiente para atender sus necesidades?	14	22	17	7	0
10. ¿El personal de Enfermería fue suficiente para atender sus necesidades?	0	1	4	45	10
11. ¿El personal Médico fue suficiente para atender sus necesidades?	0	0	7	45	8
12. ¿Las decisiones del personal Médico basadas en los datos y hechos fueron acertadas?	0	0	2	44	14
DIMENSIÓN 2: CONVENIENCIA DEL SERVICIO	MUY MALO	MALO	REGULAR	BUENO	MUY BUENO
13. ¿Logró solicitar la cita con el médico de su preferencia sin inconvenientes?	0	0	8	45	7

14. ¿Cómo fue la cobertura de los servicios que usted requirió para su situación de salud? Ejemplo: si usted requirió el servicio de rayos X o el servicio de laboratorio, entre otros, se encontraban disponibles dentro de la institución de Salud.	2	4	12	26	16
15. ¿Fue oportuna la atención a sus solicitudes del servicio? Ejemplo: si el servicio requerido por usted fue ofrecido en el momento adecuado.	0	2	13	41	4
16. ¿Sus inquietudes o dificultades sobre los servicios ofrecidos por la institución fueron resueltos por el personal?	0	2	14	41	3
17. ¿La señalización en el interior de las instalaciones fue suficiente?	0	1	4	25	30
18. ¿Las instalaciones físicas son agradables y cómodas?	0	0	2	27	31
19. ¿Le resultó fácil llegar al lugar donde se presta el servicio?	0	0	5	30	25
20. ¿Le fue posible escoger sus horarios de atención?	0	4	26	27	3
21. ¿Los horarios de atención son extendidos?	1	5	41	11	2
22. ¿La información de su orden Médica se encontró ordenada?	0	0	3	49	8
DIMENSIÓN 3:SERVICIO BÁSICO	MUY MALO	MALO	REGULAR	BUENO	MUY BUENO
23. ¿Cómo fue el seguimiento y dedicación de su estado de salud por parte del médico?	0	3	13	39	5
24. ¿El diagnóstico del médico fue el acertado?	SI		NO	NO LO CONOCE	
	45		0	15	
25. ¿Los Canales de comunicación e información son suficientes por parte del personal Médico para la prestación del servicio?	MUY MALO	MALO	REGULAR	BUENO	MUY BUENO
	0	2	10	43	5
26. ¿Considera usted que el tratamiento fue el adecuado para su estado de Salud?	SI			NO	NO LO CONOCE
	40			4	16

ANEXO VI

Resultado de la encuesta, reflejada en porcentaje en el Hospital de Clínicas Caracas

HOSPITAL DE CLÍNICAS CARACAS					
DIMENSIÓN 1: PERSONAL	MUY MALO	MALO	REGULAR	BUENO	MUY BUENO
1. ¿Cuál fue la Confianza transmitida por el personal Médico de la institución?	0%	0%	6,67%	68,33%	25%
2. ¿Cuál Fue la Confidencialidad del personal de Salud en todos los procesos de su atención?	0%	0%	5,00%	58,33%	37%
3. ¿Según su apreciación, cual fue la capacidad del Personal de Administración para realizar su trabajo?	12%	45%	35,00%	6,67%	2%
4. ¿Según su apreciación, cual fue la capacidad del Personal de Enfermería para realizar su trabajo?	0%	2%	18,33%	70,00%	10%
5. ¿Según su apreciación, cual fue la capacidad del Personal Médico para realizar su trabajo?	0%	0%	5,00%	50,00%	45%
6. ¿Cómo fue el ambiente de respeto generado por el Personal Administrativo hacia todos los usuarios?	13%	40%	30,00%	15,00%	2%
7. ¿Cómo fue el ambiente de respeto generado por el Personal de Enfermería hacia todos los usuarios?	0%	2%	6,67%	68,33%	23%
8. ¿Cómo fue el ambiente de respeto generado por el Personal Médico hacia todos los usuarios?	0%	2%	5,00%	46,67%	47%
9. ¿El personal Administrativo fue suficiente para atender sus necesidades?	23%	37%	28,33%	11,67%	0%
10. ¿El personal de Enfermería fue suficiente para atender sus necesidades?	0%	2%	6,67%	75,00%	17%
11. ¿El personal Médico fue suficiente para atender sus necesidades?	0%	0%	11,67%	75,00%	13%

12. ¿Las decisiones del personal Médico basadas en los datos y hechos fueron acertadas?	0%	0%	3,33%	73,33%	23%
PROMEDIO	4%	11%	13,47%	51,53%	20%
DIMENSIÓN 2: CONVENIENCIA DEL SERVICIO	MUY MALO	MALO	REGULAR	BUENO	MUY BUENO
13. ¿Logro solicitar la cita con el médico de su preferencia sin inconvenientes?	0%	0%	13%	75%	12%
14. ¿Cómo fue la cobertura de los servicios que usted requirió para su situación de salud? Ejemplo: si usted requirió el servicio de rayos X o el servicio de laboratorio, entre otros, se encontraban disponibles dentro de la institución de Salud.	3%	7%	20%	43%	27%
15. ¿Fue oportuna la atención a sus solicitudes del servicio? Ejemplo: si el servicio requerido por usted fue ofrecido en el momento adecuado.	0%	3%	22%	68%	7%
16. ¿Sus inquietudes o dificultades sobre los servicios ofrecidos por la institución fueron resueltos por el personal?	0%	3%	23%	68%	5%
17. ¿La señalización en el interior de las instalaciones fue suficiente?	0%	2%	7%	42%	50%
18. ¿Las instalaciones físicas son agradables y cómodas?	0%	0%	3%	45%	52%
19. ¿Le resultó fácil llegar al lugar donde se presta el servicio?	0%	0%	8%	50%	42%
20. ¿Le fue posible escoger sus horarios de atención?	0%	7%	43%	45%	5%
21. ¿Los horarios de atención son extendidos?	2%	8%	68%	18%	3%
22. ¿La información de su orden Médica se encontró ordenada?	0%	0%	5%	82%	13%
PROMEDIO	1%	3%	21%	54%	22%
DIMENSIÓN 3:SERVICIO BÁSICO	MUY MALO	MALO	REGULAR	BUENO	MUY BUENO

23. ¿Cómo fue el seguimiento y dedicación de su estado de salud por parte del médico?	0%	5%	22%	65%	8%
24. ¿El diagnóstico del médico fue el acertado?	SI		NO	NO LO CONOCE	
	75%		0%	25%	
25. ¿Los Canales de comunicación e información son suficientes por parte del personal Médico para la prestación del servicio?	MUY MALO		MALO	REGULAR	BUENO
	0%		3%	17%	72%
26. ¿Considera usted que el tratamiento fue el adecuado para su estado de Salud?	SI		NO	NO LO CONOCE	
	67%		7%	27%	

ANEXO VI

Resultado de la encuesta en el Centro Médico Docente la Trinidad

CENTRO MEDICO DOCENTE LA TRINIDAD					
DIMENSIÓN 1: PERSONAL	MUY MALO	MALO	REGULAR	BUENO	MUY BUENO
1. ¿Cuál fue la Confianza transmitida por el personal Médico de la institución?	0	0	0	11	39
2. ¿Cuál fue la Confidencialidad del personal de Salud en todos los procesos de su atención?	0	0	0	16	34
3. ¿Según su apreciación, cual fue la capacidad del Personal de Administración para realizar su trabajo?	0	0	0	24	26
4. ¿Según su apreciación, cual fue la capacidad del Personal de Enfermería para realizar su trabajo?	0	0	0	37	13
5. ¿Según su apreciación, cual fue la capacidad del Personal Médico para realizar su trabajo?	0	0	0	20	30
6. ¿Cómo fue el ambiente de respeto generado por el Personal Administrativo hacia todos los usuarios?	0	0	1	28	21
7. ¿Cómo fue el ambiente de respeto generado por el Personal de Enfermería hacia todos los usuarios?	0	0	0	39	11
8. ¿Cómo fue el ambiente de respeto generado por el Personal Médico hacia todos los usuarios?	0	0	0	18	32
9. ¿El personal Administrativo fue suficiente para atender sus necesidades?	0	0	0	34	16

10. ¿El personal de Enfermería fue suficiente para atender sus necesidades?	0	0	2	35	13
11. ¿El personal Médico fue suficiente para atender sus necesidades?	0	0	1	24	25
12. ¿Las decisiones del personal Médico basadas en los datos y hechos fueron acertadas?	0	0	0	22	28
DIMENSIÓN 2: CONVENIENCIA DEL SERVICIO	MUY MALO	MALO	REGULAR	BUENO	MUY BUENO
13. ¿Logro solicitar la cita con el médico de su preferencia sin inconvenientes?	0	0	3	33	14
14. ¿Cómo fue la cobertura de los servicios que usted requirió para su situación de salud? Ejemplo: si usted requirió el servicio de rayos X o el servicio de laboratorio, entre otros, se encontraban disponibles dentro de la institución de Salud.	0	0	2	38	10
15. ¿Fue oportuna la atención a sus solicitudes del servicio? Ejemplo: si el servicio requerido por usted fue ofrecido en el momento adecuado.	0	0	0	40	10
16. ¿Sus inquietudes o dificultades sobre los servicios ofrecidos por la institución fueron resueltos por el personal?	0	0	3	41	6
17. ¿La señalización en el interior de las instalaciones fue suficiente?	0	0	0	12	38
18. ¿Las instalaciones físicas son agradables y cómodas?	0	0	0	23	27

19. ¿Le resultó fácil llegar al lugar donde se presta el servicio?	0	7	18	24	1
20. ¿Le fue posible escoger sus horarios de atención?	0	3	4	41	2
21. ¿Los horarios de atención son extendidos?	0	1	18	29	2
22. ¿La información de su orden Médica se encontró ordenada?	0	0	4	31	15
DIMENSIÓN 3:SERVICIO BÁSICO	MUY MALO	MALO	REGULAR	BUENO	MUY BUENO
23. ¿Cómo fue el seguimiento y dedicación de su estado de salud por parte del médico?	0	0	2	42	6
24. ¿El diagnóstico del médico fue el acertado?	SI		NO	NO LO CONOCE	
	32		0	18	
25. ¿Los Canales de comunicación e información son suficientes por parte del personal Médico para la prestación del servicio?	MUY MALO	MALO	REGULAR	BUENO	MUY BUENO
	0	0	3	37	10
26. ¿Considera usted que el tratamiento fue el adecuado para su estado de Salud?	SI		NO		
	33		0		
					17

ANEXO VII

Resultado de la encuesta, reflejada en porcentaje en el Centro Médico Docente la Trinidad

CENTRO MÉDICO DOCENTE LA TRINIDAD					
DIMENSIÓN 1: PERSONAL	MUY MALO	MALO	REGULAR	BUENO	MUY BUENO
1. ¿Cuál fue la Confianza transmitida por el personal Médico de la institución?	0%	0%	0%	22%	78%
2. ¿Cuál Fue la Confidencialidad del personal de Salud en todos los procesos de su atención?	0%	0%	0%	32%	68%
3. ¿Según su apreciación, cual fue la capacidad del Personal de Administración para realizar su trabajo?	0%	0%	0%	48%	52%
4. ¿Según su apreciación, cual fue la capacidad del Personal de Enfermería para realizar su trabajo?	0%	0%	0%	74%	26%
5. ¿Según su apreciación, cual fue la capacidad del Personal Médico para realizar su trabajo?	0%	0%	0%	40%	60%
6. ¿Cómo fue el ambiente de respeto generado por el Personal Administrativo hacia todos los usuarios?	0%	0%	2%	56%	42%
7. ¿Cómo fue el ambiente de respeto generado por el Personal de Enfermería hacia todos los usuarios?	0%	0%	0%	78%	22%
8. ¿Cómo fue el ambiente de respeto generado por el Personal Médico hacia todos los usuarios?	0%	0%	0%	36%	64%
9. ¿El personal Administrativo fue suficiente para atender sus necesidades?	0%	0%	0%	68%	32%

10. ¿El personal de Enfermería fue suficiente para atender sus necesidades?	0%	0%	4%	70%	26%
11. ¿El personal Médico fue suficiente para atender sus necesidades?	0%	0%	2%	48%	50%
12. ¿Las decisiones del personal Médico basadas en los datos y hechos fueron acertadas?	0%	0%	0%	44%	56%
PROMEDIO	0%	0%	1%	51%	48%
DIMENSIÓN 2: CONVENIENCIA DEL SERVICIO	MUY MALO	MALO	REGULAR	BUENO	MUY BUENO
13. ¿Logro solicitar la cita con el médico de su preferencia sin inconvenientes?	0%	0%	6%	66%	28%
14. ¿Cómo fue la cobertura de los servicios que usted requirió para su situación de salud? Ejemplo: si usted requirió el servicio de rayos X o el servicio de laboratorio, entre otros, se encontraban disponibles dentro de la institución de Salud.	0%	0%	4%	76%	20%
15. ¿Fue oportuna la atención a sus solicitudes del servicio? Ejemplo: si el servicio requerido por usted fue ofrecido en el momento adecuado.	0%	0%	0%	80%	20%
16. ¿Sus inquietudes o dificultades sobre los servicios ofrecidos por la institución fueron resueltos por el personal?	0%	0%	6%	82%	12%
17. ¿La señalización en el interior de las instalaciones fue suficiente?	0%	0%	0%	24%	76%
18. ¿Las instalaciones físicas son agradables y cómodas?	0%	0%	0%	46%	54%

19. ¿Le resultó fácil llegar al lugar donde se presta el servicio?	0%	14%	36%	48%	2%
20. ¿Le fue posible escoger sus horarios de atención?	0%	6%	8%	82%	4%
21. ¿Los horarios de atención son extendidos?	0%	2%	36%	58%	4%
22. ¿La información de su orden Médica se encontró ordenada?	0%	0%	8%	62%	30%
PROMEDIO	0%	2%	10%	62%	25%
DIMENSIÓN 3:SERVICIO BÁSICO	MUY MALO	MALO	REGULAR	BUENO	MUY BUENO
23. ¿Cómo fue el seguimiento y dedicación de su estado de salud por parte del médico?	0%	0%	4%	84%	12%
24. ¿El diagnostico del médico fue el acertado?	SI		NO	NO LO CONOCE	
	64%		0%	36%	
25. ¿Los Canales de comunicación e información son suficientes por parte del personal Médico para la prestación del servicio?	MUY MALO	MALO	REGULAR	BUENO	MUY BUENO
	0%	0%	6%	74%	20%
26. ¿Considera usted que el tratamiento fue el adecuado para su estado de Salud?	SI			NO	NO LO CONOCE
	66%			0%	34%

ANEXO VIII

Resultado de la encuesta en el Instituto de Clínicas y Urología Tamanaco

INSTITUTO DE CLÍNICAS Y UROLOGÍA TAMANACO					
DIMENSIÓN 1: PERSONAL	MUY MALO	MALO	REGULAR	BUENO	MUY BUENO
1. ¿Cuál fue la Confianza transmitida por el personal Médico de la institución?	0	0	0	21	23
2. ¿Cuál Fue la Confidencialidad del personal de Salud en todos los procesos de su atención?	0	0	0	16	28
3. ¿Según su apreciación, cual fue la capacidad del Personal de Administración para realizar su trabajo?	0	0	17	23	4
4. ¿Según su apreciación, cual fue la capacidad del Personal de Enfermería para realizar su trabajo?	0	0	2	42	0
5. ¿Según su apreciación, cual fue la capacidad del Personal Médico para realizar su trabajo?	0	0	0	30	14
6. ¿Cómo fue el ambiente de respeto generado por el Personal Administrativo hacia todos los usuarios?	0	0	23	19	2
7. ¿Cómo fue el ambiente de respeto generado por el Personal de Enfermería hacia todos los usuarios?	0	0	0	41	3
8. ¿Cómo fue el ambiente de respeto generado por el Personal Médico hacia todos los usuarios?	0	0	0	14	30

9. ¿El personal Administrativo fue suficiente para atender sus necesidades?	0	1	15	26	2
10. ¿El personal de Enfermería fue suficiente para atender sus necesidades?	0	0	4	38	2
11. ¿El personal Médico fue suficiente para atender sus necesidades?	0	0	0	35	9
12. ¿Las decisiones del personal Médico basadas en los datos y hechos fueron acertadas?	0	0	1	15	28
DIMENSIÓN 2: CONVENIENCIA DEL SERVICIO	MUY MALO	MALO	REGULAR	BUENO	MUY BUENO
13. ¿Logro solicitar la cita con el médico de su preferencia sin inconvenientes?	0	2	2	32	8
14. ¿Cómo fue la cobertura de los servicios que usted requirió para su situación de salud? Ejemplo: si usted requirió el servicio de rayos X o el servicio de laboratorio, entre otros, se encontraban disponibles dentro de la institución de Salud.	0	7	25	12	0
15. ¿Fue oportuna la atención a sus solicitudes del servicio? Ejemplo: si el servicio requerido por usted fue ofrecido en el momento adecuado.	0	8	21	15	0

16. ¿Sus inquietudes o dificultades sobre los servicios ofrecidos por la institución fueron resueltos por el personal?	0	2	4	35	3
17. ¿La señalización en el interior de las instalaciones fue suficiente?	0	2	28	13	1
18. ¿Las instalaciones físicas son agradables y cómodas?	0	3	8	32	1
19. ¿Le resultó fácil llegar al lugar donde se presta el servicio?	0	0	10	30	2
20. ¿Le fue posible escoger sus horarios de atención?	0	0	18	26	0
21. ¿Los horarios de atención son extendidos?	0	0	38	6	0
22. ¿La información de su orden Médica se encontró ordenada?	0	0	0	29	15
DIMENSIÓN 3:SERVICIO BÁSICO	MUY MALO	MALO	REGULAR	BUENO	MUY BUENO
23. ¿Cómo fue el seguimiento y dedicación de su estado de salud por parte del médico?	0	0	5	38	1
24. ¿El diagnostico del médico fue el acertado?	SI		NO	NO LO CONOCE	
	16		0	28	
25. ¿Los Canales de comunicación e información son suficientes por parte	MUY MALO	MALO	REGULAR	BUENO	MUY BUENO

del personal Médico para la prestación del servicio?	0	0	1	41	2
26. ¿Considera usted que el tratamiento fue el adecuado para su estado de Salud?	SI		NO		NO LO CONOCE
	25		0		19

ANEXO IX

Resultado de la encuesta, reflejado en porcentaje en el Instituto de Clínicas y Urología Tamanaco

INSTITUTO DE CLÍNICAS Y UROLOGÍA TAMANACO					
DIMENSIÓN 1: PERSONAL	MUY MALO	MALO	REGULAR	BUENO	MUY BUENO
1. ¿Cuál fue la Confianza transmitida por el personal Médico de la institución?	0%	0%	0%	48%	52%
2. ¿Cuál Fue la Confidencialidad del personal de Salud en todos los procesos de su atención?	0%	0%	0%	36%	64%
3. ¿Según su apreciación, cual fue la capacidad del Personal de Administración para realizar su trabajo?	0%	0%	39%	52%	9%
4. ¿Según su apreciación, cual fue la capacidad del Personal de Enfermería para realizar su trabajo?	0%	0%	5%	95%	0%
5. ¿Según su apreciación, cual fue la capacidad del Personal Médico para realizar su trabajo?	0%	0%	0%	68%	32%
6. ¿Cómo fue el ambiente de respeto generado por el Personal Administrativo hacia todos los usuarios?	0%	0%	52%	43%	5%
7. ¿Cómo fue el ambiente de respeto generado por el Personal de Enfermería hacia todos los usuarios?	0%	0%	0%	93%	7%
8. ¿Cómo fue el ambiente de respeto generado por el Personal Médico hacia todos los usuarios?	0%	0%	0%	32%	68%
9. ¿El personal Administrativo fue suficiente para atender sus necesidades?	0%	2%	34%	59%	5%

10. ¿El personal de Enfermería fue suficiente para atender sus necesidades?	0%	0%	9%	86%	5%
11. ¿El personal Médico fue suficiente para atender sus necesidades?	0%	0%	0%	80%	20%
12. ¿Las decisiones del personal Médico basadas en los datos y hechos fueron acertadas?	0%	0%	2%	34%	64%
PROMEDIO	0%	0%	12%	61%	27%
DIMENSIÓN 2: CONVENIENCIA DEL SERVICIO	MUY MALO	MALO	REGULAR	BUENO	MUY BUENO
13. ¿Logro solicitar la cita con el médico de su preferencia sin inconvenientes?	0%	5%	5%	73%	18%
14. ¿Cómo fue la cobertura de los servicios que usted requirió para su situación de salud? Ejemplo: si usted requirió el servicio de rayos X o el servicio de laboratorio, entre otros, se encontraban disponibles dentro de la institución de Salud.	0%	16%	57%	27%	0%
15. ¿Fue oportuna la atención a sus solicitudes del servicio? Ejemplo: si el servicio requerido por usted fue ofrecido en el momento adecuado.	0%	18%	48%	34%	0%
16. ¿Sus inquietudes o dificultades sobre los servicios ofrecidos por la institución fueron resueltos por el personal?	0%	5%	9%	80%	7%
17. ¿La señalización en el interior de las instalaciones fue suficiente?	0%	5%	64%	30%	2%
18. ¿Las instalaciones físicas son agradables y cómodas?	0%	7%	18%	73%	2%

19. ¿Le resultó fácil llegar al lugar donde se presta el servicio?	0%	0%	24%	71%	5%
20. ¿Le fue posible escoger sus horarios de atención?	0%	0%	41%	59%	0%
21. ¿Los horarios de atención son extendidos?	0%	0%	86%	14%	0%
22. ¿La información de su orden Médica se encontró ordenada?	0%	0%	0%	66%	34%
PROMEDIO	0%	5%	35%	53%	7%
DIMENSIÓN 3:SERVICIO BÁSICO	MUY MALO	MALO	REGULAR	BUENO	MUY BUENO
23. ¿Cómo fue el seguimiento y dedicación de su estado de salud por parte del médico?	0%	0%	11%	86%	2%
24. ¿El diagnostico del médico fue el acertado?	SI		NO	NO LO CONOCE	
	36%		0%	64%	
25. ¿Los Canales de comunicación e información son suficientes por parte del personal Médico para la prestación del servicio?	MUY MALO	MALO	REGULAR	BUENO	MUY BUENO
	0%	0%	2%	93%	5%
26. ¿Considera usted que el tratamiento fue el adecuado para su estado de Salud?	SI			NO	NO LO CONOCE
	57%			0%	43%

ANEXO X

Resultado de la encuesta en la Policlínica Méndez Gimón.

POLICLÍNICA MENDEZ GIMON					
DIMENSIÓN 1: PERSONAL	MUY MALO	MALO	REGULAR	BUENO	MUY BUENO
1. ¿Cuál fue la Confianza transmitida por el personal Médico de la institución?	0	0	0	23	1
2. ¿Cuál Fue la Confidencialidad del personal de Salud en todos los procesos de su atención?	0	0	0	23	1
3. ¿Según su apreciación, cual fue la capacidad del Personal de Administración para realizar su trabajo?	0	0	7	16	1
4. ¿Según su apreciación, cual fue la capacidad del Personal de Enfermería para realizar su trabajo?	0	0	2	22	0
5. ¿Según su apreciación, cual fue la capacidad del Personal Médico para realizar su trabajo?	0	0	0	15	9
6. ¿Cómo fue el ambiente de respeto generado por el Personal Administrativo hacia todos los usuarios?	0	1	8	15	0
7. ¿Cómo fue el ambiente de respeto generado por el Personal de Enfermería hacia todos los usuarios?	0	0	1	20	3
8. ¿Cómo fue el ambiente de respeto generado por el Personal Médico hacia todos los usuarios?	0	0	0	9	15

9. ¿El personal Administrativo fue suficiente para atender sus necesidades?	0	0	14	10	0
10. ¿El personal de Enfermería fue suficiente para atender sus necesidades?	0	0	0	24	0
11. ¿El personal Médico fue suficiente para atender sus necesidades?	0	0	0	19	5
12. ¿Las decisiones del personal Médico basadas en los datos y hechos fueron acertadas?	0	0	0	17	7
DIMENSIÓN 2: CONVENIENCIA DEL SERVICIO	MUY MALO	MALO	REGULAR	BUENO	MUY BUENO
13. ¿Logro solicitar la cita con el médico de su preferencia sin inconvenientes?	0	1	3	20	0
14. ¿Cómo fue la cobertura de los servicios que usted requirió para su situación de salud? Ejemplo: si usted requirió el servicio de rayos X o el servicio de laboratorio, entre otros, se encontraban disponibles dentro de la institución de Salud.	0	11	8	5	0
15. ¿Fue oportuna la atención a sus solicitudes del servicio? Ejemplo: si el servicio requerido por usted fue ofrecido en el momento adecuado.	0	11	8	5	0
16. ¿Sus inquietudes o dificultades sobre los servicios ofrecidos por la institución fueron resueltos por el personal?	0	4	6	14	0

17. ¿La señalización en el interior de las instalaciones fue suficiente?	0	1	7	15	1
18. ¿Las instalaciones físicas son agradables y cómodas?	0	0	5	18	1
19. ¿Le resultó fácil llegar al lugar donde se presta el servicio?	0	1	5	18	0
20. ¿Le fue posible escoger sus horarios de atención?	0	0	11	13	0
21. ¿Los horarios de atención son extendidos?	0	0	16	8	0
22. ¿La información de su orden Médica se encontró ordenada?	0	0	4	19	1
DIMENSIÓN 3:SERVICIO BÁSICO	MUY MALO	MALO	REGULAR	BUENO	MUY BUENO
23. ¿Cómo fue el seguimiento y dedicación de su estado de salud por parte del médico?	0	0	2	22	0
24. ¿El diagnostico del médico fue el acertado?	SI		NO	NO LO CONOCE	
	12		0	12	
25. ¿Los Canales de comunicación e información son suficientes por parte del personal Médico para la prestación del servicio?	MUY MALO	MALO	REGULAR	BUENO	MUY BUENO
	0	0	0	23	1
26. ¿Considera usted que el tratamiento fue el adecuado para su estado de Salud?	SI		NO		
	12		0		
					12

ANEXO XI

Resultado de la encuesta, reflejada en porcentaje en la Policlínica Méndez Gimón.

POLICLÍNICA MENDEZ GIMON					
DIMENSIÓN 1: PERSONAL	MUY MALO	MALO	REGULAR	BUENO	MUY BUENO
1. ¿Cuál fue la Confianza transmitida por el personal Médico de la institución?	0%	0%	0%	96%	4%
2. ¿Cuál Fue la Confidencialidad del personal de Salud en todos los procesos de su atención?	0%	0%	0%	96%	4%
3. ¿Según su apreciación, cual fue la capacidad del Personal de Administración para realizar su trabajo?	0%	0%	29%	67%	4%
4. ¿Según su apreciación, cual fue la capacidad del Personal de Enfermería para realizar su trabajo?	0%	0%	8%	92%	0%
5. ¿Según su apreciación, cual fue la capacidad del Personal Médico para realizar su trabajo?	0%	0%	0%	63%	38%
6. ¿Cómo fue el ambiente de respeto generado por el Personal Administrativo hacia todos los usuarios?	0%	4%	33%	63%	0%
7. ¿Cómo fue el ambiente de respeto generado por el Personal de Enfermería hacia todos los usuarios?	0%	0%	4%	83%	13%
8. ¿Cómo fue el ambiente de respeto generado por el Personal Médico hacia todos los usuarios?	0%	0%	0%	38%	63%
9. ¿El personal Administrativo fue suficiente para atender sus necesidades?	0%	0%	58%	42%	0%

10. ¿El personal de Enfermería fue suficiente para atender sus necesidades?	0%	0%	0%	100%	0%
11. ¿El personal Médico fue suficiente para atender sus necesidades?	0%	0%	0%	79%	21%
12. ¿Las decisiones del personal Médico basadas en los datos y hechos fueron acertadas?	0%	0%	0%	71%	29%
PROMEDIO	0%	0%	11%	74%	15%
DIMENSIÓN 2: CONVENIENCIA DEL SERVICIO	MUY MALO	MALO	REGULAR	BUENO	MUY BUENO
13. ¿Logro solicitar la cita con el médico de su preferencia sin inconvenientes?	0%	4%	13%	83%	0%
14. ¿Cómo fue la cobertura de los servicios que usted requirió para su situación de salud? Ejemplo: si usted requirió el servicio de rayos X o el servicio de laboratorio, entre otros, se encontraban disponibles dentro de la institución de Salud.	0%	46%	33%	21%	0%
15. ¿Fue oportuna la atención a sus solicitudes del servicio? Ejemplo: si el servicio requerido por usted fue ofrecido en el momento adecuado.	0%	46%	33%	21%	0%
16. ¿Sus inquietudes o dificultades sobre los servicios ofrecidos por la institución fueron resueltos por el personal?	0%	17%	25%	58%	0%
17. ¿La señalización en el interior de las instalaciones fue suficiente?	0%	4%	29%	63%	4%
18. ¿Las instalaciones físicas son agradables y cómodas?	0%	0%	21%	75%	4%

19. ¿Le resultó fácil llegar al lugar donde se presta el servicio?	0%	4%	21%	75%	0%
20. ¿Le fue posible escoger sus horarios de atención?	0%	0%	46%	54%	0%
21. ¿Los horarios de atención son extendidos?	0%	0%	67%	33%	0%
22. ¿La información de su orden Médica se encontró ordenada?	0%	0%	17%	79%	4%
PROMEDIO	0%	12%	30%	56%	1%
DIMENSIÓN 3:SERVICIO BÁSICO	MUY MALO	MALO	REGULAR	BUENO	MUY BUENO
23. ¿Cómo fue el seguimiento y dedicación de su estado de salud por parte del médico?	0%	0%	8%	92%	0
24. ¿El diagnostico del médico fue el acertado?	SI		NO	NO LO CONOCE	
	50%		0%	50%	
25. ¿Los Canales de comunicación e información son suficientes por parte del personal Médico para la prestación del servicio?	MUY MALO	MALO	REGULAR	BUENO	MUY BUENO
	0%	0%	0%	96%	4%
26. ¿Considera usted que el tratamiento fue el adecuado para su estado de Salud?	SI			NO	NO LO CONOCE
	50%			0%	50%

