

AAQ5925

UNIVERSIDAD CATÓLICA ANDRÉS BELLO  
DIRECCIÓN DE POSTGRADO

Tesis  
GSS2006  
F4.

**ESPECIALIZACIÓN EN GERENCIA DE SERVICIOS DE SALUD**

**CALIDAD DE ATENCION A LOS PACIENTES EXTERNOS DEL  
LABORATORIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL  
VARGAS DE CARACAS**

Presentado a la Universidad Católica Andrés Bello,

por:

**VILMA R. FIGUEROA**

Como requisito parcial para optar al grado de:

**ESPECIALISTA EN GERENCIA DE SERVICIOS DE SALUD**

*Realizado con la asesoría del profesor MARTINEZ ELIZABETH*

*Febrero 2.006*

## APROBACION DEL TUTOR

En mi carácter de Tutor del Trabajo presentado por la Ciudadana, **Vilma Rosalia Figueroa**, para optar al Grado de especialista en **Gerencia de Servicios de Salud**, que lleva por título: **Calidad de Atención a los Pacientes externos del Laboratorio de Emergencias del Hospital Vargas de Caracas. 2006**, considero que dicho trabajo reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometido a la presentación pública y evaluación por parte del jurado examinador que se designe.

En la ciudad de \_\_\_\_\_, a las \_\_\_\_\_ del mes de \_\_\_\_\_  
de \_\_\_\_\_.

---

Elizabeth Martínez  
C.I. N°



UNIVERSIDAD CATÓLICA ANDRÉS BELLO  
Dirección de Postgrado  
Especialización en Gerencia de Servicios de Salud

**CALIDAD DE ATENCION A LOS PACIENTES EXTERNOS DEL  
LABORATORIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL  
VARGAS DE CARACAS**

Este Trabajo Especial de Grado ha sido aprobado en nombre de la Universidad Católica  
Andrés Bello por el siguiente jurado examinador:

---

Jurado  
(Nombre y firma)

---

Asesor  
(Nombre y firma)

---

Fecha

## DEDICATORIA

Hoy, después de un tiempo transcurrido entre el esfuerzo, la constancia y la entrega quiero hacer honor a quienes me acompañaron siempre:

A Dios, Todopoderoso, mi constante ideal de fé

A mi madre, Cipriana, ejemplo de fortaleza y plena confianza en mis logros.

A mis hermanos, y en especial a yaji, ella sabe porque.....

A mi esposo Armando, por su paciencia y resistencia

A mis tres hermosos tesoros:

Oriana valentina  
María de los Angeles  
Winerson Yonaiker.

"Son mis fuentes de alegrías y sonrisas "

A mis compañeros de cursos y en especial a Josefina Y Nurys, por su apoyo incondicional

A todos, los amo

## AGRADECIMIENTO

La autora de este Trabajo de Grado, agradece de manera sincera a las personas e Instituciones que de alguna manera contribuyeron al desarrollo de este proyecto.

Al Hospital Vargas de Caracas,

Universidad Católica Andrés Bello

A la Asesora: Dra. Elizabeth Martínez

A mi esposo: Dr. José A. González

A la Sra. Carmen Elena Cabrera

Mi Gratitud,

## INDICE

|                |  |
|----------------|--|
| INDICE GENERAL | pp   |
| Dedicatoria    | IV   |
| Agradecimiento | V  |
| Índice General | VI   |
| Resumen        | VIII   |
| Introducción   | 1  |
| CAPITULOS      |  |
| I              | PROYECTO DE APLICACIÓN 3                                     |
| 1.1            | Justificación de la Investigación 3                          |
| 1.2            | Objetivos de la Investigación 6                              |
| 1.2.1          | Objetivo General 6   |
| 1.2.2          | Objetivos específicos 7                                      |
| 1.3            | Metodología 7  |
| 1.3.1          | Marco referencial-conceptual 7                               |
| 1.3.2          | Marco Organizacional 7                                       |
| 1.3.3          | Marco Metodológico 8   |
| 1.3.3.1        | Tipo de Investigación 8                                      |
| 1.3.3.2        | Diseño de la Investigación 8                                 |
| 1.3.3.3        | Población 9  |
| 1.3.3.4        | Muestra 9  |
| 1.4            | Consideraciones éticas y legales 10                          |
| II             | MARCO REFERENCIAL 12   |
| 2.1            | Referencias de trabajos relacionados con la Investigación 12 |
| 2.2            | Marco conceptual 15  |
| 2.2.1          | Fundamentos teóricos 15                                      |
| 2.2.2          | Nociones de Calidad 15                                       |
| 2.2.3          | Calidad de atención 17                                       |
| 2.2.4          | Evaluación de la calidad de atención 22                      |
| 2.2.5          | Satisfacción del cliente 23                                  |
| III            | MARCO ORGANIZACIONAL 24                                      |
| 3.1            | Hospital Vargas de Caracas 24                                |
| 3.1.1          | Reseña Histórica 24  |
| 3.1.2          | Misión, Visión 24  |

## INTRODUCCIÓN

La calidad, es una nueva forma de gestión que incrementa la flexibilidad y efectividad de los negocios de una empresa. Es una manera de hacer las cosas bien desde el comienzo.

A raíz del desarrollo del Método Científico en el campo de los profesionales de la salud se han llevado a cabo acciones desde hace muchos años orientadas a la necesidad de prestar servicios médicos de calidad.

La calidad aplicada a la atención de la salud hace referencia a la capacidad que con distinto grado pueda tener una Organización o un acto concreto de asistencia sanitaria para satisfacer las necesidades de los usuarios. Hace Referencia este concepto al conjunto de características técnicas científicas, recursos materiales y humanos que se les ofrece a los beneficiarios, para alcanzar los efectos posibles de poder alcanzar mayor número de años de vida saludable y a un costo que sea social y económicamente viable para el sistema y sus afiliados.

El Laboratorio de Emergencia del Hospital Vargas de Caracas, es un servicio que forma parte de una gran Organización, los profesionales que laboran en el están en la obligación ética de garantizar al usuario un servicio de buena calidad y para ello deberían empezar a evaluar las actividades diarias comenzando por la atención al paciente que solícita el servicio desde el mismo momento que se le expide la orden médica.

Evaluar la calidad de atención implica medir los resultados alcanzados por un programa planificado y ejecutado, a fin de lograr ubicar las fallas y seguidamente corregirlas para mejorar el proceso.

La búsqueda de la calidad de atención es un desafío e incluso una prioridad estratégica para los profesionales de la salud, razón que motiva al autor de esta investigación a trazarse como objetivo general: Evaluar la Calidad de Atención a los Pacientes Externos del Laboratorio de Emergencia del Hospital Vargas de Caracas. Se realizó una investigación evaluativa a través de una encuesta a 280 pacientes

## CAPITULO

### I

## PROYECTO DE TRABAJO ESPECIAL DE GRADO

### 1.1.- JUSTIFICACIÓN

En los últimos tiempos, el concepto de "Calidad" se ha hecho preponderante, originándose en el área de la industria, la Filosofía de la Calidad y llegando posteriormente al campo de la salud. En el pasado, la mayor preocupación de los industriales se limitaba a mantener una alta productividad a un bajo costo, pero debido a la creciente competitividad, se vieron obligados a tener en cuenta otros aspectos, surgiendo así la calidad como método para la supervivencia empresarial y de esta manera la calidad es una nueva forma de gestión que incrementa la flexibilidad y efectividad de los negocios de una empresa, es una manera de hacer las cosas bien desde el comienzo.

La calidad de atención al cliente, es un proceso orientado a satisfacer las necesidades de quienes solicitan nuestro servicio. En salud los clientes se refieren a los pacientes, quienes tienen diferentes expectativas, de las cuales deberíamos estar pendientes, para saber si nuestra organización la satisface o no. En tal sentido se podría afirmar que los clientes constituyen un elemento vital para cualquier organización, ellas deberían estar organizadas y estructuradas acorde a las necesidades de quienes solicitan el servicio. Es por ello que el tratamiento efectivo de los clientes constituye una valiosa herramienta para su captación y en los casos de Instituciones Públicas su permanencia del prestigio en el transcurso del tiempo, así como para los profesionales que en ellas laboran.

En el desarrollo de este marco, hemos mencionado el término **Paciente**, para nuestro servicio lo forman todos aquellos clientes, quienes solicitan el servicio



del laboratorio de emergencia, en este caso podemos hablar del **Ciente Externo**, quien solicita el servicio ya sea referido por otro hospital, o de los servicios que conforman la emergencia, entre ellos: triaje de: cirugía, traumatología, medicina; sala de asmático, sala de tratamiento y emergencia pediátrica. Igualmente los **Cientes Internos**, lo conforman los pacientes hospitalizados en cualquiera de las salas o en los cubículos del área de emergencia, todo el personal de la organización y los proveedores.

En el Laboratorio de Emergencia existen tres (3) momentos fundamentales a considerar, al momento que se evalúa la calidad de atención:

- 1.- La solicitud del servicio, mediante orden médica, implicando así, dar información adecuada
- 2.- Toma de muestra
- 3.- Transporte y recepción de la muestra.

**Cada una de estas etapas ha de ser cubiertas acorde con ciertos estándares de calidad.**

De ahí el interés por realizar este estudio, que busca valorar la calidad de atención prestada a los Clientes Externos del Laboratorio de Emergencia del Hospital Vargas de Caracas.

La Investigación a realizar se desarrollará en el Hospital Vargas de Caracas, el cual constituye el primer hospital piloto del país, es un centro Médico-Docente-Asistencial y de Referencia Nacional. Esta Institución cuenta con diferentes Servicios de Salud, donde acude una gran cantidad de la población venezolana y de otras nacionalidades en busca de atención a su salud. Uno de estos servicios prestadores de salud, lo constituye en este caso particular **el Servicio del Laboratorio de Emergencia**, ubicado en el primer piso del hospital, específicamente en la Unidad de Emergencia. Es en este servicio, donde se centra el interés en evaluar la calidad de atención a los pacientes externos.

El concepto de calidad es visto desde varias ópticas, como son la del paciente, la del médico y la de los proveedores, debido a que las expectativas en cuanto a lo que esperan del laboratorio es diferente. Realmente no hay preocupación por los entes gerenciales a nivel de salud de realizar evaluación periódica de los servicios, y mucho menos de la Institución que gerencian, solamente están pendientes de prestar el servicio y no dotarse de las herramientas necesarias para garantizar la calidad del servicio prestado que les permita en un momento determinado conocer la realidad del servicio y así poder implementar procesos de mejoramiento continuo.

Lo antes señalado motiva al desarrollo de esta investigación; realmente se presta un servicio, pero hasta ahora a pesar de la cantidades de literaturas que existen sobre la calidad de atención a los pacientes de una institución prestadora de salud, no hay una evaluación de esta Unidad en cuanto a la manera de prestar atención a su cliente externo. Por ejemplo, se ha observado que a los pacientes se les ofrecen los resultados dos horas y medias después de tomar las muestras, pero realmente:

¿Cuánto ha sido el tiempo de espera, desde que el médico le ha extendido la orden?

¿Cuánto espero para la toma de muestra?

¿Fue informado correctamente?

¿Cómo fue el trato recibido por el resto del personal?

¿Se respeta realmente el tiempo ofrecido?

¿Qué factores influyen en el tiempo de espera?

¿La entrega del resultado fue oportuna?

Partiendo de la premisa conceptual según la cual la calidad de atención es el resultado de la diferencia existente entre las expectativas y el servicio brindado, se orientará la investigación a dar respuesta a la siguiente interrogante:

¿Cuál es el grado de satisfacción del cliente externo con el servicio prestado por el laboratorio de emergencia del Hospital Vargas de Caracas?

La importancia de este estudio radica en que la satisfacción del usuario o de los clientes es uno de los resultados más importante de la prestación de un servicio de calidad. El profesional de la salud está continuamente en búsqueda de la calidad y puede afirmarse que representa un desafío y una estrategia para toda organización que desee incrementar sus ingresos, su prestigio y mantener la lealtad de sus clientes. En todo lugar, las personas evalúan la calidad de los servicios que reciben y en esta oportunidad le tocará a los pacientes externos que solicitan el servicio del Laboratorio de Emergencia del Hospital Vargas de Caracas. Aunque se está concientes que la satisfacción del cliente también depende de sus expectativas, se cree que será un aporte en los siguientes aspectos:

- Aumentará el prestigio de la Institución, y por ende del servicio donde se centra el estudio
- Motivará al profesional y a todos los trabajadores del servicio, al conocer que su trabajo y su esfuerzo diario es reconocido
- A los coordinadores, adjuntos y jefes de servicios en las tomas de decisiones relacionadas con la gestión de calidad de atención a los pacientes.
- A mejorar las fallas que se encuentren en el proceso de calidad de atención al cliente externo.
- Aportará conocimientos a posteriores estudios que deseen realizarse sobre el tema .

## **1.2 OBJETIVOS**

En este contexto los objetivos del proyecto estuvieron enfocados a:

### **1.2.1 OBJETIVO GENERAL**

El objetivo del estudio es valorar la calidad de la atención a los pacientes externos por el Laboratorio de Emergencia del Hospital Vargas de Caracas.

## **1.2.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- Realizar un diagnóstico de la situación actual del servicio
- Determinar las expectativas del cliente externo
- Comparar las expectativas del cliente con el servicio que se le presta
- Determinar fases del proceso de calidad de atención que puedan ser objeto de mejoras.

## **1.3 METODOLOGÍA**

Para el logro de los objetivos propuestos se estableció cumplir con los siguientes pasos:

### **1.3.1 Marco Referencial Conceptual**

Al efectuar un análisis documental se presentarán algunas referencias de investigaciones relacionadas con el tema; igualmente se señalarán aspectos teóricos vinculados a la calidad en la atención asistencial, y se precisarán conceptualmente los siguientes términos: Nociones de calidad; Calidad de Atención; Evaluación en la Calidad de Atención y la Satisfacción del Cliente-Usuario.

### **1.3.2 Marco Organizacional**

Se realizará un análisis documental sobre el Hospital Vargas de Caracas, resaltando una breve reseña histórica del mismo, su misión, visión y valores; del mismo modo se esbozarán antecedentes históricos del Laboratorio de Emergencia, su definición, misión, visión, valores, organigrama y flujograma de procesos

### **1.3.3 Marco Metodológico**

Para el diseño de la presente investigación se tomaron en cuenta aspectos metodológicos fundamentales como el tipo de estudio, población y muestra, técnicas e instrumentos de recolección de datos.

El presente trabajo se propuso evaluar la calidad de atención a los pacientes externos por parte del laboratorio de emergencia del Hospital Vargas de Caracas, para lograrlo se realizó una encuesta a una muestra de usuarios externos quienes manifestaron su opinión sobre la calidad de atención que reciben. La información recibida se procesó y se analizó a fin de dar respuesta al objetivo general planteado.

#### **1.3.3.1 Tipo de Investigación**

Es una investigación evaluativa. En este sentido, Balestrini. M. (2002), señala que la investigación evaluativa, tiene por objeto: "Medir los efectos de un programa por comparación con las metas que se propuso alcanzar, a fin de contribuir a la toma de decisiones subsiguientes acerca del programa y para mejorar la programación futura".

De lo antes expuesto, se evidencia que el estudio persigue conocer la opinión de los usuarios externos sobre la calidad de atención recibida, en función de lo que se encuentre y conociendo las necesidades de los encuestados se evidenciará si la satisfacción del cliente es efectiva o no. En el caso que sea satisfactorio o no habrá propuestas orientadas a mejorar o afianzar el proceso de calidad de atención en el servicio del laboratorio de emergencia del Hospital Vargas de Caracas.

#### **1.3.3.2 Diseño de la Investigación**

De acuerdo a los objetivos planteados, y con los resultados de las encuestas se procederá a realizar un diagnóstico de la situación actual, en cuanto a personal humano, a la atención recibida en el momento que solicita el servicio, toma de

muestra y las condiciones ambientales bajo las cuales se realiza este proceso. La información se obtendrá de la realidad diaria que se vive en el Servicio a través de las encuestas.

### **1.3.3.3 Población**

Al hacer referencia a este término, desde el punto de vista estadístico, Gabaldon. M. (1969). Hace referencia a un: “conjunto finito o infinito de personas, casos o elementos que presentan características comunes “. Hurtado y Toro (1998), señalan: “Técnicamente se refieren al conjunto total de elementos que constituyen un área de interés analítico”. (p.35).

Al ubicarnos en el trabajo de investigación que nos ocupa, nos importa definir nuestro Universo representado por todos los pacientes que solicitan el servicio del Laboratorio de Emergencia del Hospital Vargas de Caracas. De acuerdo a la información estadística, año 2005 del servicio del Laboratorio de Emergencia nuestra población es de aproximadamente: 3280 pacientes mensuales, de los cuales el 70 % corresponden a pacientes externos y el 30 % a pacientes internos.

### **1.3.3.4 Muestra**

“La muestra estadística es una parte de la población, o sea, un número de individuos u objetos seleccionados científicamente, cada uno de los cuales es un elemento del universo”. Balestrini A. Mirian (2002)

La muestra es una parte representativa de una población, cuyas características deben reproducirse en ella, lo más exactamente posible. Como nuestro universo es muy amplio, precederemos a realizar la selección de la misma. Estadísticamente haciendo un calculo entre un 10 y un 30 % de la población ,correspondería a realizar la encuesta a 280 pacientes externos.

El proceso de la investigación se desarrollará de la manera siguiente:

- Una fase diagnóstica de la situación actual del laboratorio de emergencia. Permitirá comprender y conocer las necesidades del servicio desde el punto de vista material, humano y organizacional, con miras a mejorar el proceso de atención
- En segundo lugar, se realizarán las encuestas a 280 pacientes (una muestra) representativa de la población atendida. Esto permitirá conocer la opinión de los usuarios externos sobre la calidad de atención recibida.
- La fase de análisis de los resultados, versará sobre las necesidades detectadas que no son satisfechas en el servicio, a los fines de mejorar la calidad de atención en el servicio.

#### 1.4 CONSIDERACIONES ÉTICAS Y LEGALES

El ejercicio del Bioanálisis, al igual que otras profesiones relacionadas con la salud, están enmarcados en un **Principio Constitucional** fundamental, que reza así:

**Art. 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 sus 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.

Igualmente los Colegios de Bioanalistas basándose en este Principio Constitucional y con la mira de garantizar el servicio prestado por el profesional del Bioanálisis, han creado requisitos y condiciones para el ejercicio profesional y un **Código Deontológico** que rige la conducta profesional del Bioanalista.

Esto conjuntamente con los valores y principios del profesional sumará conjuntamente la formación ética profesional.

Con los Códigos Deontológico se persigue:

- Dictar normas y reglas que rijan la actuación del profesional, tal como lo señala el **Art. 1. del Código de Ética y Deontología del Bioanalista.2001**
- El Bioanalista deberá actuar conforme a los principios éticos. Que preste un buen servicio, sin discriminación alguna. Un servicio de calidad se inicia al primer contacto con el paciente. Debemos estar pendiente que frente a una muestra, está un ser humano, y como tal merece respeto, discreción y evitar que por un mal gesto, acto o palabras dañemos el ánimo de las personas o pacientes que solicitan el servicio,

Los códigos de ética del Bioanalista surgen como producto de la experiencia histórica, han sido adaptados a las necesidades y problemas actuales del país. Los Colegios de Bioanalistas se han encargado de velar por el mantenimiento de un estándar adecuado del profesionalismo ético del Bioanálisis, ha considerado ciertas circunstancias, que sus connotaciones han merecido un especial tratamiento y consideración. El profesional del Bioanálisis debe encaminarse a ser más humano, requiere un cambio de actitud para enaltecer la profesión a la cual llegamos con esfuerzo y dedicación. Sembremos confianza en la sociedad, rescatemos los valores y tratemos de lograr que las nuevas leyes que surjan en el área del Bioanálisis abarquen la relación paciente – Bioanalista, que sean más dedicadas y adecuadas a nuestra sociedad, que reclamen justamente el rescate del valor moral.



## **CAPITULO**

### **II**

#### **MARCO REFERENCIAL CONCEPTUAL**

El presente marco referencial conceptual se presenta como una herramienta primordial para presentar los recursos conceptuales y teóricos utilizados en la investigación.

En el apartado de Metodología, del Proyecto de Trabajo de Grado, se estableció que en el Marco Referencial Conceptual se presentarían algunos antecedentes de investigaciones relacionadas con en el tema, así como los aspectos teóricos vinculados a la calidad en la atención asistencial, y se precisarían conceptualmente los siguientes términos: Nociones de calidad; Calidad de Atención; Evaluación de la Calidad de Atención y la Satisfacción del Cliente-Usuario. A continuación se detallan tales tópicos.

#### **2.1. REFERENCIAS DE INVESTIGACIONES RELACIONADAS CON INVESTIGACIÓN**

En los años 30, autores como Lee, RI. y Jones, L.W. (1933), abordan la definición de la calidad de la atención médica, en forma de "ocho artículos de fe". Algunos son mencionados como propiedades y otros como metas del proceso de calidad de atención, ellos son:

- Prevención
- Colaboradores de proveedores
- Diagnóstico
- Tratamiento del individuo en su totalidad
- Relación estrecha y continua entre los pacientes, médicos, servidores médicos

- Integración coordinada entre los servicios de atención médica y los servidores sociales
- El acceso de la atención para toda la población

En los años siguientes, 1946, la OMS, define a la salud como “El estado de bienestar físico, psíquico y mental y no solo la ausencia de enfermedad “

Mindel C, Scheps (1945), enfatiza sobre las técnicas para evaluar la calidad en función de los objetivos que se plantean, determinando el carácter multidimensional de la calidad de la atención médica, concluyendo:

“Las técnicas utilizadas en la evaluación de la calidad varía con los objetivos de cada estudio en particular. La calidad de la atención evaluada mediante un abordaje multidimensional que produzca un perfil del Hospital “

Al revisar otros antecedentes sobre estudios de calidad de atención, desde el punto de vista de la salud, nos encontramos que uno de los aportes más sustanciosos lo ha ofrecido Donabedian (1961), quien reconoce el carácter multifactorial del término calidad y además identifica una serie de elementos que facilitan su estudio y que a continuación se mencionan:

- **Componente técnico**, se refiere a la relación existente entre la calidad de atención prestada con los avances científicos, la capacitación de los profesionales y la ejecución de todos los procedimientos con destreza-
- **Componente interpersonal**, hace referencia a la importancia que se le debe prestar a la relación paciente- profesional de la salud.
- **Componente correspondiente al entorno**, como expresión de la importancia que tiene para la calidad de atención, el marco en el cual se desarrolla, lo que se ha denominado “las amenidades “.

Donabedian, (1980) propuso tres cuestiones relacionadas a la calidad de atención de un acto sanitario: la estructura, el proceso y el resultado, y los describió como los tres componentes de la calidad capaces de ser valorados o evaluados.

- **La estructura**, no se limita a las instalaciones físicas y equipamiento, consiste, en el patrón de organización de las responsabilidades, las autoridades y relaciones a través de las cuales el laboratorio lleva a cabo sus funciones
- **Proceso**, es el término para todos los pasos que involucran la toma de muestra, el transporte, la recepción, el análisis de la muestra y el reporte de los resultados. Este conjunto de pasos individuales constituye el sistema del laboratorio. Es un grupo de recursos y actividades interrelacionadas que transforman insumos en productos.
- **Resultado**, es el producto o el servicio proveniente de las actividades o procesos que se hayan llevado a cabo en el laboratorio. No sólo es la producción de resultados de alta calidad sino que también incluye su interpretación adecuada y su aplicación al diagnóstico, seguimiento y tratamiento.

Según Daming (1989), señala que la calidad de atención se mejora cuando:

- Se planea lo que hay que hacer
- Cuando se hace lo planeado
- Cuando se verifican los resultados
- Cuando se actúa de acuerdo a la evaluación, introduciendo en el proceso la mejora que se deba hacer.

Donabedian (1990), evalúa la calidad de atención desde el punto de vista de los usuarios mediante la aplicación de instrumentos determinados. Fundamentándose en que los usuarios pueden definir mejor las expectativas en relación a la atención médica que reciben, determinando que esta no sea la esperada.

Mogollón. F. (1997), en su tesis titulada: “ Valoración de la Calidad de Atención en el Servicio de Emergencia del Hospital José María Vargas “, presentada en la Universidad Católica Andrés Bello, para optar al Título de Especialista en Gerencia en Servicios de Salud concluyó: “ Las fallas existentes en la calidad de atención en el servicio de emergencia, básicamente se da en los fines de semana, por causas del congestionamiento de pacientes, la falta de mantenimiento de los equipos y la escasez de recursos materiales” .

Otros estudios revisados y que están vinculados con el tema son:

Martino, J. (2002). En su trabajo sobre:” Calidad de Atención Médica, Perspectivas del usuario externo”, donde realiza una investigación documental sobre los diversos enfoques de algunos autores que han promovido el tema de la calidad a un primer plano en el campo de la salud. Concluyó: “Finalizando la década de los ochenta, se estaba transitando en el campo de la investigación de la salud, desde estrategias evaluativas orientadas hacia el mejoramiento continuo de la calidad”.

## **2.2 MARCO CONCEPTUAL**

### **2.2.1 Fundamentos teóricos que sustenta la investigación.**

#### **2.2.2 Nociones de calidad:**

La calidad puede entenderse, según el ángulo desde donde se mire, así un manager de marketing dirá que un producto de calidad es lo que le permite vender bien, un departamento de finanzas lo que hace que algo sea rentable, para un departamento de compras existe un límite inferior de condiciones que debe tener un producto para ser considerado de buena calidad

Es difícil llegar a un acuerdo de lo que quiere decir calidad. Aunque en el mundo de la industria se acepta por una gran mayoría la idea de que “Calidad es la capacidad para que un producto consiga el objetivo deseado al costo más bajo posible”, sin embargo, no se ha llegado a un criterio de conjunto que permita definir la calidad de la atención sanitaria, trataremos por lo tanto de referirnos a la calidad de la atención médica dentro del Contexto de Salud.

La Organización Mundial de la Salud, Define calidad como:

- Un alto nivel de excelencia profesional
- El uso eficiente de los recursos
- Un mínimo de riesgos para el paciente
- Un alto grado de satisfacción por parte del paciente
- Resultados finales en la salud.

En salud, el cliente interpreta como un producto de calidad aquél que satisface un determinado número de necesidades. Por lo tanto el concepto de calidad aplicado a la atención de salud hace referencia a: la capacidad que, con distinto grado, puede tener una organización o un acto concreto de asistencia sanitaria para satisfacer las necesidades de los consumidores del Sistema de Salud.

También en el sector salud, la calidad se ha definido en el área de los servicios personales, donde es posible apreciar la relación entre su producción y la satisfacción de sus necesidades, sea esto en el ámbito individual como en el social, y se ha hecho énfasis en el señalamiento de lo que se trata de un atributo que puede ser poseído en diferentes grado de acuerdo a normas establecidas, por lo que es susceptible de someterse al proceso administrativo al tratarse de algo objetivo y por lo tanto medible.

Según Malagón. (2001), definir **Calidad Total** en los servicios es hablar del nivel de excelencia que las organizaciones puedan alcanzar para lograr la satisfacción de los usuarios. Para implementar un servicio de calidad total por parte

de las organizaciones que prestan servicio en salud, debe darse el comportamiento profundo y total por parte de la gerencia. Donde se incluye:

- Liderazgo
- Preparación previa del proceso, donde se incluyen los conocimientos del personal, la tecnología, la agilidad, la rapidez y la información oportuna para el diagnóstico, manejo del paciente y que esto signifique el menor riesgo posible.

Señala también el mismo autor, que existen otros ingredientes básicos, en el proceso de calidad de atención, cabe señalar:

- Saludar en forma cordial y tranquila
- Iniciar un diálogo sencillo y amable
- Prestar atención a sus inquietudes
- Despedirse amigablemente con una sonrisa

### **2.2.3 Calidad de Atención**

Según el autor, Avedis Donabedian, la calidad de atención a la salud es:

“El grado por el cual los medios más deseables se utilizan para alcanzar las mayores mejoras posibles en la salud “.

A su vez, y en su opinión “la calidad es una propiedad que la atención médica puede poseer en un grado variable”.

Según Malagón y Colaboradores (1998), señalan los atributos de la calidad de atención:

- Oportunidad: Corresponde a la satisfacción de las necesidades de salud en el momento requerido

- Continuidad: Aplicación lógica de las acciones que corresponden a cada una de las etapas del proceso de atención.
- Suficiencia e integridad: provisión suficiente y oportuna de los recursos requeridos para atender las necesidades de salud en forma integrar.
- Racionalidad lógico – científica: Utilización del saber médico y la tecnología disponible para atender los problemas de salud.
- Satisfacción del usuario y del proveedor: Complacencia del usuario con la atención recibida, con los prestadores de los servicios y con los resultados de la atención. Asimismo la satisfacción de los proveedores con las condiciones laborales y el medio ambiente de trabajo
- Efectividad: Es el grado máximo de mejoramiento de la salud que es posible alcanzar con la mejor atención disponible
- Eficiencia: Es la capacidad de reducir al máximo los costos de la atención, sin reducir el grado de mejoramiento de la salud
- Optimización: Es el balance entre los costos y los beneficios de la atención en salud
- Aceptabilidad: Es la conformidad de la atención global con los deseos y expectativas de los pacientes y sus familiares. Incluye aspectos relativos a la accesibilidad, relación médico – paciente y conformidad con los efectos y los costos del tratamiento.
- Legitimidad: Es la conformidad con los principios éticos, valores, normas, regulaciones y leyes que rigen la comunidad
- Equidad: Es la conformidad con los principios que rigen la justa distribución del cuidado de la salud y sus beneficios entre todos los miembros de la población.

El autor señalado, resalta la importancia de la relación que hay entre estos atributos y las fuerzas que influyen en la estructuración y organización de la atención de salud, creando un conflicto no fácil de resolver.

Según Rodríguez (2000), Parasuraman (1985), han identificado cinco (5), elementos que los clientes han utilizados para juzgar la calidad de servicio:

- \* **Los tangibles.** Equipos, personal y mantenimiento de los equipos
  - Las personas: Aspecto físico, olor, aseo, forma de vestir
  - Infraestructura: El aspecto de los locales y edificaciones
  - Objetos: boletos, libros, folletos. Deben ser limpios y atractivos
- **Confiabilidad.:** La eficacia, la eficiencia, afectado, repetición, y problema
- **Velocidad de respuesta:** : Pronto servicio

El mismo autor señala que estos elementos influyen en el tiempo de espera, en el inicio y terminación del proceso de atención, en la duración y el tiempo que se produce el servicio, en la seguridad del servicio que se está prestando, en los cuidados y atención que se le pueda proveer a los clientes.

Es sin lugar a dudas, Donabedian, A. (1961), quien a través de sus juicios:

- “ La calidad de la Atención, es una idea sumamente difícil de definir “
- “ La definición de la calidad, puede ser cualquiera cosa que se quiera que sea, si bien por lo común es un reflejo de los valores y metas vigentes en el Sistema de Atención y en la Sociedad más amplia de la que esta forma parte”
- Reafirma la complejidad de los conceptos que forma parte de la calidad de la atención médica y mediante la revisión de los estudios más importantes realizados hasta la fecha, es capaz de descubrir y analizar los métodos de evaluación para estimar los niveles de calidad de atención médica
- Define diferentes formas de evaluación, en función de los resultados, procesos y estructura.



- Afirma la importancia de la evaluación en el proceso de atención, en toda su complejidad
- Destaca la importancia de la historia clínica como elemento de información

Otros autores, como Mushkin, S (1962), profundiza el significado de la atención médica y enfoca el cuidado de la Salud como una inversión denominada Capital Humano.

(de) Bujanda A. (2003), en su guía sobre: Material de Salud, señala que la calidad de atención en salud, está definida como el conjunto de características técnico-científicas, materiales y humanas que se le ofrecen a los beneficiarios, para alcanzar los efectos posibles con los que se obtengan mayor número de años de vida saludable y a un costo que sea social y económicamente viable para el sistema y sus afiliados. Igualmente señala que a la calidad de atención se le ha dado tres (3), enfoques diferentes:

- **Enfoque técnico**, el cual se refiere al contenido del saber médico y a la tecnología disponible. Es entendible como lo mejor para el paciente desde el punto de vista del saber médico y de la tecnología disponible.
- **Enfoque científico**, donde la calidad se define en función de la eficiencia con la cual se utiliza la información para la toma de decisiones conducente a una mejor prestación de los servicios
- **Lógico y óptimo de la calidad**, corresponde a la distintas alternativas, por ejemplo, prioridad entre la prevención y la curación, entre programas ambulatorios y hospitalarios, atención con personal profesional o auxiliar, etc

La calidad de atención a la salud, está definida como el conjunto de características técnico – científicas, materiales y humanas que se le ofrecen a los beneficiarios, para alcanzar los efectos posibles con los que se obtenga mayor número

de años de vida saludable y a un costo que sea social y económicamente viable para el sistema y sus afiliados.

Brioso.G y Perego M. (2002), en su artículo: El Gerenciamiento Del Laboratorio De Análisis Clínicos Con La Visión de Calidad Total, señalan: La calidad de atención al cliente es la capacidad que, con distinto grado, puede tener una organización o un acto concreto de asistencia sanitaria para satisfacer las necesidades de los consumidores del Sistema de Salud.

La calidad de la atención incluye generalmente dos grandes aspectos: la satisfacción del paciente y sus familiares con el trato que reciben, y la calidad con la que se aplica la tecnología médica y se evitan sus indeseables efectos colaterales.

La calidad de un servicio no se limita a un aspecto sino que incluye la satisfacción del paciente, la eficiencia y los resultados clínicos. Se evalúa por la producción de salud en una población determinada, limitada por las circunstancias presentes en cada paciente en particular, por la tecnología y los recursos disponibles. La calidad de atención viene dada por la diferencia existentes entre las expectativas (lo que espera el paciente del laboratorio) y la prestación del servicio ( el servicio recibido).

Es valido señalar que las expectativas del clientes son variables, depende del tipo de cliente, por ejemplo en el caso del médico, requiere velocidad, exactitud y disponibilidad de los resultados en tiempo y forma, cuando es el paciente quien solicita el servicio, posiblemente el requiere pronta atención, tratamiento respetuoso, cumplimiento de los plazos de entrega de los resultados y la garantía que sus muestras fueron correctamente procesadas.

Como vemos, las expectativas de nuestros clientes son comunes en algunos puntos y difieren en otros, razón por la cual el equipo de dirección del laboratorio que aspire a brindar un servicio de salud con calidad deberá tener muy en cuenta estas aspiraciones.

#### 2.2.4 Evaluación de la calidad de atención

(de) Bujanda A. (2003), en su Guía sobre “Servicios de Salud “, señala:

Para evaluar la calidad de la atención es necesario conocer los distintos enfoques que se tienen para esta propiedad. En la conceptualización del problema se han identificado **tres enfoques**, a saber: el técnico- científico, el lógico y el óptimo de la calidad. El primero se refiere al contenido del saber médico y a la tecnología médica disponible. Se entiende como lo mejor para el paciente desde el punto de vista del saber médico y de la tecnología disponible. En el segundo, la calidad se define en función de la eficiencia con la cual se utiliza la información para la toma de decisiones conducente a una mejor prestación de los servicios. El último, es la respuesta a distintas alternativas, por ejemplo: prioridad entre la prevención y la curación, entre programas ambulatorios y hospitalarios, atención con el personal profesional o auxiliar, etc.

En la medición de la calidad de atención, se han utilizado tradicionalmente **dos modelos**: el primero, desarrollado por Donabedian,(técnico – científico ), quien evalúa tres áreas a saber: la estructura, los procesos y los resultados. El segundo, desde el punto de vista práctico, mediante el uso de **Indicadores de Impacto**:

- Enterrar o morir,
- Satisfacción de los clientes
- Costo de la atención

Si los indicadores muestran cambios significativos en el tiempo, es posible asumir que la institución está brindando una atención de buena calidad. Si los servicios tienen alta calidad, esto significa que podrán satisfacer adecuadamente las necesidades de salud. Por ello, la búsqueda de la calidad debe ofrecer la orientación fundamental a los proveedores de los servicios.

El segundo modelo, desarrollado por. Malagón, Galán, Porton (2001), en Colombia. Analiza el contexto en el cual se presta la atención, La Demanda, La Oferta, el proceso, los resultados y el impacto en la sociedad.

El tercero, desarrollado por: Parazuraman, Zuthami y Berry. DOPRI (1965)

### **2.2.5 La Satisfacción del Cliente- Usuario**

(de) Bujanda. A. (2003), La satisfacción de los pacientes ha quedado hasta ahora relegada a un papel secundario en la mayoría de las organizaciones. A menudo estas están diseñadas para responder a las conveniencias e intereses de los prestadores más que a la de los usuarios. Debe quedar claro que la producción de servicios es sólo un medio para mejorar la salud de los pacientes. Por lo tanto la razón de ser de toda organización de atención es la satisfacción de las necesidades de sus clientes.

Se ha visto que un sistema de calidad debe estar orientado a cumplir con los requisitos y las necesidades del cliente o usuario, sea interno o externo.

La satisfacción del cliente, puede referirse a tres (3), aspectos:

- Aspecto organizacional: Se refiere al tiempo de espera, al ambiente donde espero para ser atendida
- A la atención recibida, desde el mismo momento que llegó a las puertas del hospital.
- Al trato recibido durante el proceso de atención por parte del personal implicado.

## CAPÍTULO

### III

#### MARCO ORGANIZACIONAL

Como Marco organizacional del trabajo, se expone una breve reseña del el Hospital Vargas de Caracas, su misión, visión, objetivos, estructura organizacional y organigrama. Igualmente se señalan antecedentes históricos del Laboratorio de Emergencia, su definición, misión, visión, valores, organigrama y flujograma de procesos.

#### 3.1. HOSPITAL VARGAS DE CARACAS

##### 3.1.1. Reseña Histórica

**El Dr. Juan Pablo Rojas Paúl, Doctor en Leyes, fue electo Presidente de La República, el 2 de Julio de 1888. (Beaujon, O. 1961). A pocos días de haber tomado posesión del cargo redacta el decreto del gran Hospital, el cual fue firmado el Jueves 16 de Agosto del mismo año en el Palacio Federal y publicado en Gaceta Oficial De los Estados Unidos de Venezuela. La ejecución de la obra duro dos años y nueve días y su inauguración se llevó a cabo el 1ro. De Enero de 1891, en el período presidencial del Dr. Raimundo Andueza Palacios. Fue para el 5 de julio de 1891, cuando se instalaron los servicios y se llevó a cabo la apertura de las puertas del Hospital Vargas de Caracas a todos los necesitados**

##### 3.1.2. Misión y Visión

###### **Misión:**

Es un hospital tipo IV de referencia nacional que brinda asistencia médica de calidad con énfasis en la equidad, excelencia, compromiso y respeto a los sectores más desposeídos de la sociedad, siendo el área prioritaria de influencia para la Gran caracas. Así como también impartir docencia a nivel de pre y post-grado en las diferentes disciplinas de la salud, formando profesionales que van desde

nivel técnico hasta doctorado, comprometidos en el desarrollo y la búsqueda de la excelencia.

### **Visión:**

Brindar un servicio de salud efectivo y eficaz, con personal altamente calificado, capaces de responder a las necesidades médico sanitarias y ambientales de la población en el área de promoción, prevención y restitución de la salud orientadas hacia la investigación y mejoramiento personal. Ser una Institución especializada con tecnología de punta que nos permite aportar los mejores indicadores de gestión, lo cual hará que los pacientes se sientan satisfechos de haber sido atendidos en el mejor Hospital del País.

### **3.1.3. Valores**

- **Sumistrar asistencia adecuada, tanto preventiva como curativa**
- **Impartir docencia**
- **La investigación**

### **3.1.4 Estructura Organizacional**

**La estructura formal de la Organización está representada en el Organigrama Estructural señalado en la Figura. No. 1 (Anexos)**

## **3.2. Laboratorio de Emergencia del Hospital Vargas de Caracas**

### **3.2.1. Reseña Histórica**

La historia del Laboratorio como servicio de salud en el Hospital Vargas de Caracas se remonta al año 1901. Fue para este año, cuando el Hospital alcanzó un verdadero camino científico, en esta fecha se considera la creación de un Laboratorio por parte del quien era presidente entonces: Dr. Juan Pablo Tamayo. Un año más tarde para el 1ro. De Febrero de 1902 se anuncia bajo el título goethano de "MAS LUZ", que la

Junta Administradora de los Hospitales estaba instalando en el Hospital Vargas de Caracas un Laboratorio de Bacteriología que hacía enorme falta al Primer Instituto Clínico de la República. Roche, M (1973). Este laboratorio de Bacteriología se inicia en las salas 11 y 12, siendo nombrado el Bachiller Rafael Rangel, “Jefe del Laboratorio”, desde el 18 de febrero de 1902 hasta 1909, con su trágica desaparición. Para el año 1945, el Laboratorio es mudado al antiguo dormitorio de los Internos donde funcionó como “Laboratorio Central del Hospital Vargas de Caracas. (1973).

En el año 1961, se crea la Unidad de Emergencia y junto a este, el Laboratorio de Emergencia en el primer piso, para entonces contaba con tres (3) Técnicos de Laboratorio, un auxiliar y una camarera. En estas condiciones funciona seis (6) años. Posteriormente es mudado al 2do. Piso, dentro de la Unidad de Terapia Intensiva. Años más tarde es trasladado a una distancia de aproximadamente 30 mts, ubicando la sala de extracción de sangre en el primer piso. Para este momento ingresan dos (2) BIOANALISTAS, con sus respectivos Títulos Universitarios y un 2do. Auxiliar.

A raíz de la remodelación de la Unidad de Emergencia, en el año 1999. el Laboratorio es ubicado en el primer piso del Hospital, con los cambios de estructura física y de Tecnología que se requería con urgencia, debido a la demanda de paciente que existía.

Funciona 24 horas del día, durante todo el año, con un horario comprendido de 7am a 1pm, 1pm a 7pm y de 7pm a 7am con guardias nocturnas que cubren días feriados y no laborables, divididos en grupos de trabajo (1 – 6). Ofrece exámenes de emergencia los cuales deben ser restringidos tanto en variedad como en cantidad, con la idea que puedan entregarse lo más rápido posible. La población asistida es numerosa, variable en edad, sexo y diagnósticos e inclusive se reciben muestras de pacientes hospitalizados de otras instituciones dispensadoras de salud.

### **3.3.2 Misión y Visión**

#### **Misión**

**El laboratorio de Emergencia del Hospital Vargas de Caracas, está encaminado a prestar un servicio de calidad de asistencia a la población venezolana, que un momento determinado amerite los servicios para los análisis que son considerados como tal (La autora). Sin embargo laboratorio está ubicado visiblemente, o que sea del conocimiento del personal o del usuario.**

#### **Visión**

**La visión de toda Organización o Servicio representa, la forma como se ve en el futuro y en función de ello se planifica y se llevan a cabo estrategias que le permitan mejorar y lograr sus objetivos mediatos (La Autora ). Igualmente no están publicados para que sea del conocimiento del usuario y del personal que labora .**

### **3.2.3. Valores**

**Como todo servicio de salud deberían estar enfocados a satisfacer al usuario y promover la excelencia, la eficiencia y calidad del servicio a través de los valores de:**

- **Equidad**
- **Compromiso**
- **Trabajo en equipo**
- **Respeto**
- **Responsabilidad**
- **Ética**



### 3.2.4 Flujograma

**Es un diagrama que representa el flujo o la secuencia de procedimientos y rutinas en el Laboratorio de Emergencia del Hospital Vargas de Caracas Fig. No. 2. A continuación se señalan las etapas del proceso de atención (La autora ).**

- Obtención de información de los pacientes
- Recepción de las muestras
- Toma de muestras
- Clasificación de las muestras
- Centrifugación
- Distribución de las muestras en las diferentes secciones del servicio
- Montaje de orina y heces
- Preparación de los equipos
- Calibración de los equipos
- Control Interno de Equipos y reactivos
- Resolver problemas inherentes a los equipos y reactivos
- Resolver problemas inherentes a las muestras o pacientes en casos particulares
- Orientar y controlar a los pasantes del Bioanálisis
- Controlar a los auxiliares y demás trabajadores del servicio
- Procesamiento propiamente dicho de las muestras
- Revisión y firma de los resultados
- Entrega de los resultados
- Realizar las estadísticas de cada guardia
- Reporte de las novedades de la guardia en el libro de control

Cada una de estas etapas deben realizarse bajo control y condiciones estandarizadas con la finalidad de garantizar el servicio al usuario (La autora). Por ejemplo:

- Las órdenes médicas deben ser adecuadas, con la debida identificación y ubicación del paciente, nombre del médico tratante, fecha de la solicitud, diagnóstico presuntivo, hora en que se solicita, número y tipo de exámenes de acuerdo a la emergencia.

\*Al paciente cuando se le informa, debería hacerse de una manera respetuosa, ser tratado como persona. Lamentablemente con el avance de la tecnología y el aumento de volumen de trabajo gastamos cada vez menos tiempo escuchando al paciente. Se le debe hablar en un lenguaje sencillo, entendible y ser receptivos.

\* La toma de muestra debe ser realizada por expertos.

\* Es de suma importancia para un laboratorio controlar la calidad de los insumos, trátase de equipos, formularios, reactivos, sustancias químicas y agua. La sustancia más importante que entra al laboratorio es: **la muestra**. El laboratorio está en la obligación de rechazar muestras inadecuadas y no invertir tiempo, recursos y esfuerzos analizando muestras de dudoso valor.

A continuación se señala los motivos por los cuales las muestras deben ser rechazadas:

- Muestras que no corresponden a lo solicitado
- Muestras recibidas en malas condiciones de empaque y /o conservación
- Muestras no recogidas en el tiempo ordenado por el médico
- Muestras rechazadas por razones de bioseguridad, por carecer el laboratorio de los medios adecuados para procesarla.

\* El transporte y el empaque de la muestra deben ser acorde con el tipo de análisis solicitado. El procesamiento de las muestras se realiza de acuerdo a la tecnología y los recursos disponibles, además que el profesional deberá hacer usos de sus conocimientos y destrezas para garantizar la calidad del resultado A si mismo deberá utilizar las normas básicas de calidad, entre ellas:

- Programas de mantenimientos de equipos
- Control del funcionamiento de autoclaves, hornos, centrifugas, balanzas, incubadoras, refrigeradores, etc.
- Control de esterilidad del material de vidrio, medios de cultivos, etc

- Uso de controles positivos y negativos
- Uso de controles para el área de química, coagulación y Hematología
- Uso de calibradores para la calibraciones de los equipos.
- La entrega del resultado, debe ser oportuno y entregarse en el tiempo ofrecido al cliente, previamente debe ser revisado y autorizado para la entrega.

## CAPITULO

### IV

## MARCO METODOLÓGICO

Se trata aquí de presentar de una manera sencilla y breve los aspectos centrales, que constituyen el marco metodológico de la investigación propuesta atendiendo al orden de aparición de las mismas.

### **4.1 Técnicas e instrumentos de recolección de datos:**

Según Arias (1997), las técnicas de recolección de datos son: “ Las distintas formas o maneras de obtener la información. Son ejemplos de técnicas; la observación directa, la encuesta en sus modalidades (entrevistas o cuestionario), el análisis documental, análisis de contenido y otros “ (p.55).

La técnica que se utilizó para recolectar la información a los pacientes externos que solicitan el servicio del Laboratorio de Emergencia del Hospital Vargas fue la encuesta, utilizando un cuestionario , definido por Sabino (1992), como “Aquella que parte de la premisa de que si se quiere algo sobre el comportamiento de las personas lo más directo, es preguntárselo a ellos mismos “ (p.94).

Para obtener y recolectar la información requerida en el estudio se laboró un cuestionario de 20 preguntas, sugerido por la Organización Panamericana de la Salud , Washington D.C., (2005) para medir la satisfacción al cliente externo.

### **4.2 Técnicas de Análisis de los datos**

Una vez aplicados los instrumentos con los datos que se obtuvieron, se procedió a la tabulación de los datos, presentando los resultados en cuadros estadísticos de doble

entrada con frecuencia y porcentajes simples, con sus respectivos análisis cuantitativos y cualitativos.

#### 4.3 Interpretaciones de los resultados

A continuación, se presentan los resultados del instrumento aplicado a la muestra seleccionada-

- 1- Es la primera vez que necesita el servicio de nuestro laboratorio de emergencia?

| CRITERIO | FRECUENCIA | %     |
|----------|------------|-------|
| SI       | 80         | 28.52 |
| NO       | 200        | 71.48 |

De los resultados anteriores se evidencia que el 71.48 % de los pacientes externos encuestados manifestaron que no era la primera vez que solicitaban el servicio mientras que el 28.52 % si lo era.

- 2- Si la respuesta fue "no", ¿ anteriormente recibió atención en nuestro laboratorio?

| CRITERIO | FRECUENCIA | %     |
|----------|------------|-------|
| SI       | 80         | 28.52 |
| NO       | 200        | 71.48 |

El 71.48 % de los pacientes consultados fueron atendido en el laboratorio de emergencia en otras oportunidades y un 29.52 % de los encuestados acudían por primera vez

3.- ¿Quién le indicó que viniera a nuestro laboratorio?

| CRITERIO        | FRECUENCIA | %     |
|-----------------|------------|-------|
| Medico tratante | 276        | 98.57 |
| Otros           | 4          | 1.43  |

En esta pregunta se evidencia que el 98.17 %, de los pacientes son referidos por su médico tratante, el 1.43 %, contestó otro, sin especificar cual

4. El médico , quien solicitó los análisis es de :Alcaldía Metropolitana, Sanidad, IVSS, otros, ¿cuál?

| CRITERIO               | FRECUENCIA | %     |
|------------------------|------------|-------|
| Alcaldía Metropolitana | 270        | 96.42 |
| I.V.S.S                | 10         | 3.58  |

Se observa que el 96.42 % de los pacientes externos encuestados son referidos por médicos de la Alcaldía Metropolitana y un 3.58 % por médicos del IVSS.

5. ¿El tiempo esperado en la recepción y registro de muestras fue de: 10 min., entre 10 – 20 min., entre 20 –30 min. o entre 30 min. y una hora?

| <b>CRITERIO</b> | <b>FRECUENCIA</b> | <b>%</b> |
|-----------------|-------------------|----------|
| 10 – 20 min.    | 200               | 70.71    |
| 20 – 30 min.    | 80                | 29.29    |

De los resultados se refleja que un 70.71 % de los pacientes externos esperan en la recepción entre 10 – 20

min. para ser atendidos, sólo el espera 10 min. y un 29.29 % esperan entre 20 – 30 min.

6. ¿ Fue tratado cordialmente por el personal ?

| <b>CRITERIO</b> | <b>FRECUENCIA</b> | <b>%</b> |
|-----------------|-------------------|----------|
| SI              | 280               | 100      |
| NO              | 0                 | 0        |

El 100 % , de los pacientes encuestados manifestaron que fueron tratados cordialmente por el personal

7. ¿Fué informado correctamente por lo preguntado por usted?

| <b>CRITERIO</b> | <b>FRECUENCIA</b> | <b>%</b> |
|-----------------|-------------------|----------|
| SI              | 280               | 100      |
| NO              | 0                 | 0        |

El 100 % señaló que habían sido informado sobre lo que preguntaban

8 ¿ Fué informado sobre el procedimiento a seguir?

| <b>CRITERIO</b> | <b>FRECUENCIA</b> | <b>%</b> |
|-----------------|-------------------|----------|
| SI              | 280               | 100      |
| NO              | 0                 | 0        |

El 100 % de los pacientes encuestados señalarón que habían sido informados sobre el procedimiento a seguir una vez recibida la orden médica

Evaluación de la calidad de atención en cuanto a la toma de muestra

9 El tiempo de espera para la toma de muestra fue; menos de 10 min., entre 10 – 20 min., entre 20- 30 min., entre 30 y una hora

| <b>CRITERIO</b> | <b>FRECUENCIA</b> | <b>%</b> |
|-----------------|-------------------|----------|
| 10 - 20         | 263               | 94       |
| 20 -30          | 17                | 6        |

Se evidencia de los resultados de las encuestas que el 94 de los pacientes encuestados tienen un lapso de espera antes del proceso de toma de muestra



entre 10 – 20 min., el 6 % lo representan los pacientes que esperan entre 20 – 30 min.

10 ¿Estuvo cómodo en la sala de espera para la toma de muestra?

| <b>CRITERIO</b> | <b>FRECUENCIA</b> | <b>%</b> |
|-----------------|-------------------|----------|
| SI              | 0                 | 0        |
| NO              | 100               | 100      |

El análisis de los resultados de la pregunta No. 10, reflejan que el 100 % de los pacientes encuestados no estuvieron cómodos durante el tiempo de espera.

11 ¿Estuvo cómodo cuando se le tomó la muestra ?

| <b>CRITERIO</b> | <b>FRECUENCIA</b> | <b>%</b> |
|-----------------|-------------------|----------|
| SI              | 280               | 100      |
| NO              | 0                 | 0        |

El 100 % respondió que Sí

12 ¿Le dieron las instrucciones necesarias para una toma de muestra?

| <b>CRITERIO</b> | <b>FRECUENCIA</b> | <b>%</b> |
|-----------------|-------------------|----------|
| SI              | 280               | 100      |
| NO              | 0                 | 0        |

El 100 % manifestó que sí le dieron las instrucciones correspondiente

13 ¿ la toma de muestra fue dolorosa o sintió molestia?

| <b>CRITERIO</b> | <b>FRECUENCIA</b> | <b>%</b> |
|-----------------|-------------------|----------|
| SI              | 249               | 88.92    |
| NO              | 31                | 11.18    |

Para el 88.92 % de los pacientes externos consultados la toma de muestra fue dolorosa, el 11.18 % no sintieron dolor ni fue molesto

14 ¿ El personal fue cordial y respetuoso con usted

| <b>CRITERIO</b> | <b>FRECUENCIA</b> | <b>%</b> |
|-----------------|-------------------|----------|
| SI              | 280               | 100      |
| NO              | 0                 | 0        |

El 100 % respondió sí

15 ¿ El personal quien le tomo la muestra dispuso de jeringa y elementos desechables, utilizó guantes, eliminó aguja?

| <b>CRITERIO</b>     | <b>FRECUENCIA</b> | <b>%</b> |
|---------------------|-------------------|----------|
| Otros elementos mas | 140               | 50       |

|                |     |    |
|----------------|-----|----|
| jeringas       |     |    |
| Uso de guantes | 140 | 50 |

Un 50 % respondió satisfactoriamente en el caso del uso de elementos desechables, jeringa y otro 50 % representado por el personal que no usa guantes.

16 ¿ La comunicación del personal con usted fue clara y comprensible ?

| CRITERIO | FRECUENCIA | %   |
|----------|------------|-----|
| SI       | 280        | 100 |
| NO       | 0          | 0   |

El 100 % respondió que sí fuerón claros y comprensibles en la comunicación

Evaluación de la calidad de atención con respecto al espacio físico donde se realiza el proceso de toma de muestra

17 ¿ Estaba limpio ?

| CRITERIO | FRECUENCIA | %   |
|----------|------------|-----|
| SI       | 280        | 100 |
| NO       | 0          | 0   |

Un 100 % de los pacientes externos encuestados respondieron que sí estaba limpio

18 ¿ Había ventilación?

| <b>CRITERIO</b> | <b>FRECUENCIA</b> | <b>%</b> |
|-----------------|-------------------|----------|
| SI              | 230               | 82.19    |
| NO              | 50                | 17.81    |

El 82.19 % de los pacientes respondieron que sí había ventilación y un restante representado por un 17.81 %, respondieron que no

19 ¿ Había Iluminación ?

| <b>CRITERIO</b> | <b>FRECUENCIA</b> | <b>%</b> |
|-----------------|-------------------|----------|
| SI              | 280               | 100      |
| NO              | 0                 | 0        |

El 100 % respondió que sí había iluminación

20 ¿ volverían a concurrir a nuestro laboratorio

| <b>CRITERIO</b> | <b>FRECUENCIA</b> | <b>%</b> |
|-----------------|-------------------|----------|
| SI              | 280               | 100      |

|    |   |   |
|----|---|---|
| NO | 0 | 0 |
|----|---|---|

El 100 % de los pacientes externo respondieron que sí

21. Comentarios que quiera añadir: Según los resultados obtenido se pudo evidenciar que el comentario del 100 % de los pacientes externos se referían a la, falta de una sala de espera con condiciones para la espera de la toma de muestra donde el paciente pueda sentarse cómodamente y no tenga que estar de pie esperando que le tomen la muestra

## CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### 5.1 Conclusiones

En atención a los resultados de la investigación se concluye que:

- La mayoría de los pacientes externos asisten al laboratorio de emergencia del Hospital Vargas de Caracas más de una vez.
- La mayoría de los pacientes que han asistido en otras oportunidades han sido atendidos.
- Los pacientes externos que solicitan el servicio del laboratorio de emergencia son referidos por el médicos tratantes De la Alcaldía Mayor
- El tiempo de espera para los pacientes externos

Es entre 10 – 20 min.

La mayoría de los pacientes son atendidos cordialmente e informados

En cuanto a la toma de muestra se evidencia por los resultados que el tiempo de espera para ser llamado es de 10 – 20 min.

El paciente está incomodo, en el lapso de espera, porque debe permanecer de pie

Los pacientes externos que solicitan el servicio de laboratorio de emergencia tienen buen trato por parte del personal, sin embargo cabe acotar que existen condiciones de infraestructura y de recursos materiales que interfieren en el proceso de calidad de atención

En cuanto a las normas de bioseguridad, por el bien del usuario y del profesional o técnico que está en la toma de muestra se hace notar que lo realizan sin el uso de guantes

De todo lo anteriormente señalado se puede afirmar que los pacientes externos que solicitan el servicio en el laboratorio de emergencia se les ofrece calidad de atención por parte del personal, pero que sin embargo estos están limitados por los recursos materiales y de infraestructura

## **5.2 Recomendaciones**

En atención a las conclusiones se recomienda lo siguiente:

- Hacer del proceso de calidad de atención más participativo, donde se involucren a todos los trabajadores de la Organización,
- Que se estimule el trabajo en equipo, donde todos estamos enlazados y a la falta de uno se rompe la cadena
- Hacer un llamado a las autoridades competentes de esta organización para que la espera de los pacientes sea menos traumática, el acondicionamiento de un espacio destinado a la espera de los pacientes que van al laboratorio. De esta manera evitaremos verlos parados o arrinconados en cualquier lado.

## **BIBLIOGRAFIA**

**Aborey, G. La calidad del servicio y el profesional de la**  
**<http://www.gerenciasalud.com/art74htm>**

**Arias, F. (1997). Proyecto de Investigación, 2da. Edición,**  
**Caracas, Epítemas**

**Armas, De B. (2003). Material de Servicios de Salud**

**Balestrini, A. (2002). Como se Elabora el Proyecto de Investigación. Sexta**  
**Edición**

**Beaujón, O.(1961). Biografía del Hospital Vargas de**  
**Caracas**

**Bosch, S. ( 1996- 1994). Definición del médico general**  
**En la atención médico gerencial. Medc.y Soe.**

**Código de Ética y Deontología del profesional del Bioanálisis (2001)**

**Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (2000).**

**Deming, W.E. (1989). Calidad productiva y competencia, la salida de la**  
**crisis, Madrid.Ediciones Díaz de Santos,S.A**

**Donabedian, A. (984). La calidad de la Actividad Médica. Definición y**  
**Métodos de evolución.**

**Donabedian, a. ( 1989 ). Hacia una visión integrar de la investigación y**  
**Educación. Revista Pública Mexicana**



- Donabedian, A. (1990). Garantía y monitoreo de la Calidad de la Actividad. Médica Revista de Salud Pública Mexicana. 1<sup>ra.</sup> Edición.**
- Donabedian, A. (1991). La Calidad de la atención médica definición y métodos de evolución, México, Editorial la prensa médica mexicana**
- Donabedian, A. (1993). Proveedores para el progreso de la evolución y monitoreo de la calidad de atención. Salud Pública de Méjico. Vol 35: (1), 94-47**
- Donabedian, A. (1993 ), Continuidad y cambio en la búsqueda de la calidad. Revista de Salud Pública de México**
- Donabedian, A (2001 ). Una experiencia directa con la calidad de la atención Informando y reformando Boletín Trimestral del NAAD11R/AL,8**
- Mogollón, F.(1997).Valoración de la calidad de Atención en el servicio de emergencia del Hospital José María Vargas. Caracas**
- Organización Panamericana de la Salud. (2005). Gestión de calidad para laboratorios- Satisfacción del cliente - usuario**
- Roche, M.Rafael R. (1993).Ciencia y política en la Venezuela de principios De siglo.Editorial Monte Avila.Pág.110**
- Sabino, C. (1992). El proceso de Investigación .Buenos Aires Trillas.Gradica**
- Sentí, M.Aspectos de calidad percibida por los usuarios externos de los servicios odontológicos pertenecientes a la Alcaldía del Municipio Baruta.**
- Universidad Pedagógica Experimental Libertador.(2004).Manual de Trabajos de Grado de Especialización y Maestría y Tesis Doctorales. Caracas.**
- Vouri, H. (1988). El control de la calidad en los servicios sanitarios.Barcelona: Editorial Masson.**

**Zambrano, L. (2003). Evaluación de la calidad del servicio de emergencia del centro integral de salud “Rosario Milano”.**

# ***ANEXOS***

**UNIVERSIDAD CATÓLICA ANDRÉS BELLO**  
**DIRECCIÓN DE POSTGRADO**  
**ESPECIALIZACIÓN EN GERENCIA DE SERVICIOS DE SALUD**

**Encuesta de Satisfacción al Paciente Externo**

**Fecha:**

**Estimado paciente:**

Esta encuesta tiene como finalidad conocer su opinión sobre la atención que recibe en el laboratorio de emergencia del Hospital Vargas de Caracas. Sus opiniones nos permitirán ofrecerles a usted y al resto de los pacientes la atención que se merecen.

**1. ¿Es la primera vez que necesita el servicio de nuestro Laboratorio de Emergencia?**

**SÍ ( ) NO ( )**

**3- Si la respuesta fue "NO, ¿Anteriormente recibió atención en nuestro laboratorio?**

**SI ( ) NO ( )**

**4- ¿Quién le indicó que viniera a nuestro laboratorio?**

**( ) El médico tratante**

**( ) Lo refirió otra Institución de Salud**

**( ) Amistades**

**( ) Decisión personal**

**( ) Familiares**

**( ) Otros ¿ Cual ? \_\_\_\_\_**

**5- El médico, quien solicitó los análisis es de:**

**Alcaldía Metropolitana**

**Sanidad**

**IVSS**

**Otro. ¿Cuál?-----**

**EVALUE LA CALIDAD DE ATENCIÓN EN CUANTO A:**

**El tiempo esperado en la recepción y registro de muestras fue de:**

- **Menos de 10 min**

- **Entre 10 min----- 20 min**

- **Entre 20 min----- 30 min**

- **Entre 30 min----- 1 hora**

**6 ¿Fue tratado cordialmente por el personal?**

**SI**  **NO**

**7 ¿Fue informado correctamente por lo preguntado**

**por usted?**

**SI**  **NO**

**8 ¿Fue informado sobre el procedimiento a seguir?**

**SI**  **NO**

**Evalué la calidad de atención en cuanto a “TOMA DE MUESTRA”**

**9. El tiempo de espera para la toma de muestra fue de**

- Menos de 10 min ( )
- 10 -----20 min ( )
- 20-----30 min ( )
- 30.....una hora ( )

**10 ¿ Estuvo cómodo en la sala de espera para la toma de muestra ?**

SI ( ) NO ( )

**11 ¿ Estuvo cómodo cuando se le tomó la muestra?**

SI ( ) NO ( )

**12 ¿Le dieron las instrucciones necesarias para una toma de muestra ?**

SI ( ) NO ( )

**13 ¿ La toma de muestra fue dolorosa o sintió molestia?**

SI ( ) NO ( )

**14. ¿El personal fue cordial y respetuoso con usted?**

Si ( ) NO ( )

**15. ¿ EL personal quien le tomo la muestra:**

- **Dispuso de jeringa y elementos desechables**

SI ( ) NO ( )

- **Utilizó guantes**

SI ( ) NO ( )

- **Eliminó aguja**

SI ( ) NO ( )

**16. ¿La comunicación del personal con usted fue clara y comprensible?**

SI ( )      NO ( )

**EVALUE LA CALIDAD EN CUANTO AL AMBIENTE DONDE SE LE TOMO LA MUESTRA**

**17. ¿Estaba limpio?**

SI ( )      NO ( )

**18. ¿Había Ventilación ?**

SI ( )      NO ( )

**19. ¿Había iluminación ?**

SI ( )      NO ( )

**20. ¿Volvería a concurrir a nuestro laboratorio**

SI ( )      NO ( )

**21. Comentarios que quiera añadir:-----**

-----  
-----  
-----  
-----

**MUCHAS GRACIAS POR SU TIEMPO Y COLABORACIÓN**

# HOSPITAL VARGAS DE CARACAS

## ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL

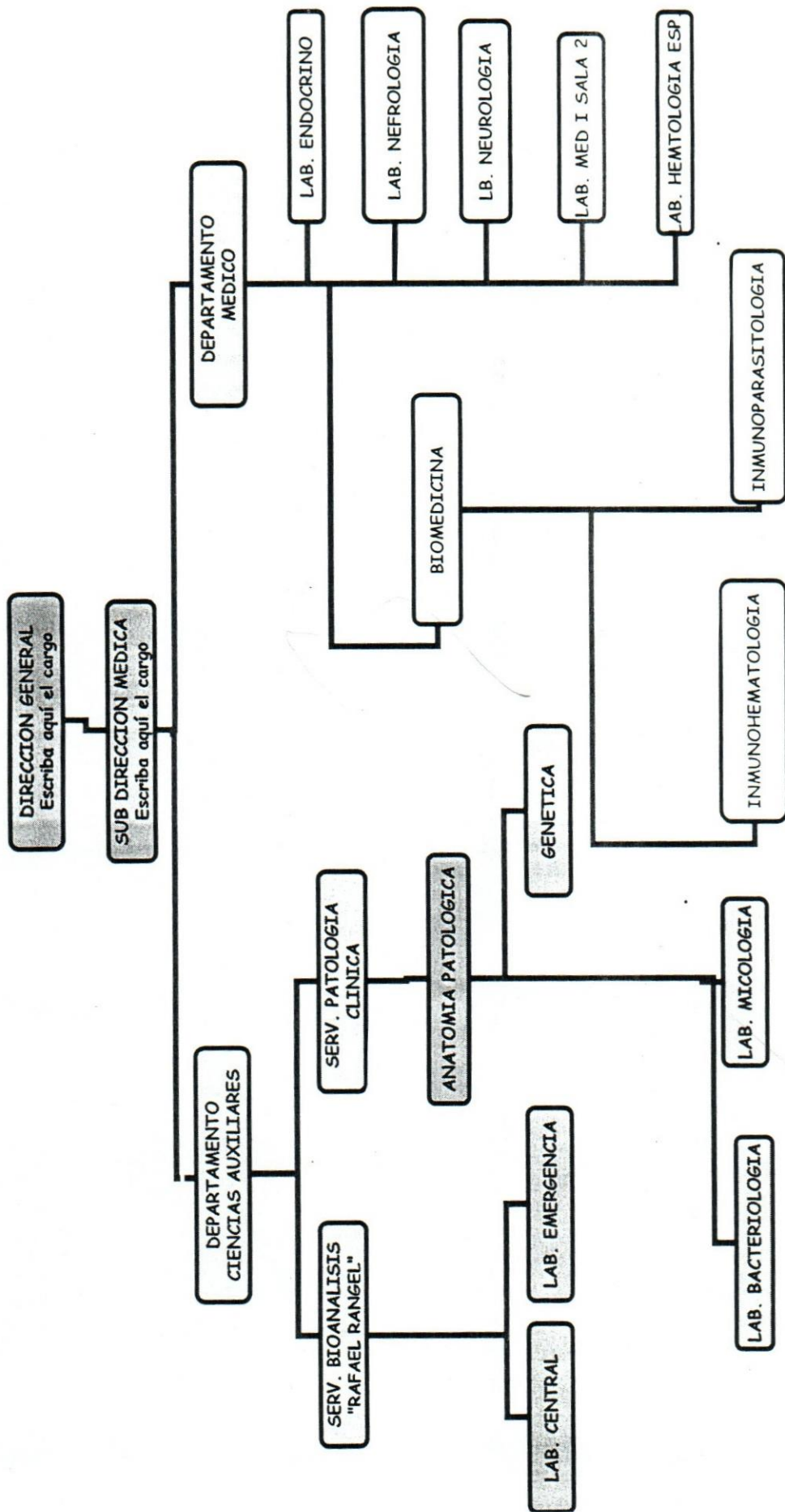


FIG. NO. 1



FLUJOGRAMA. LABORATORIO DE EMERGENCIA  
HOSPITAL VARGAS DE CARACAS

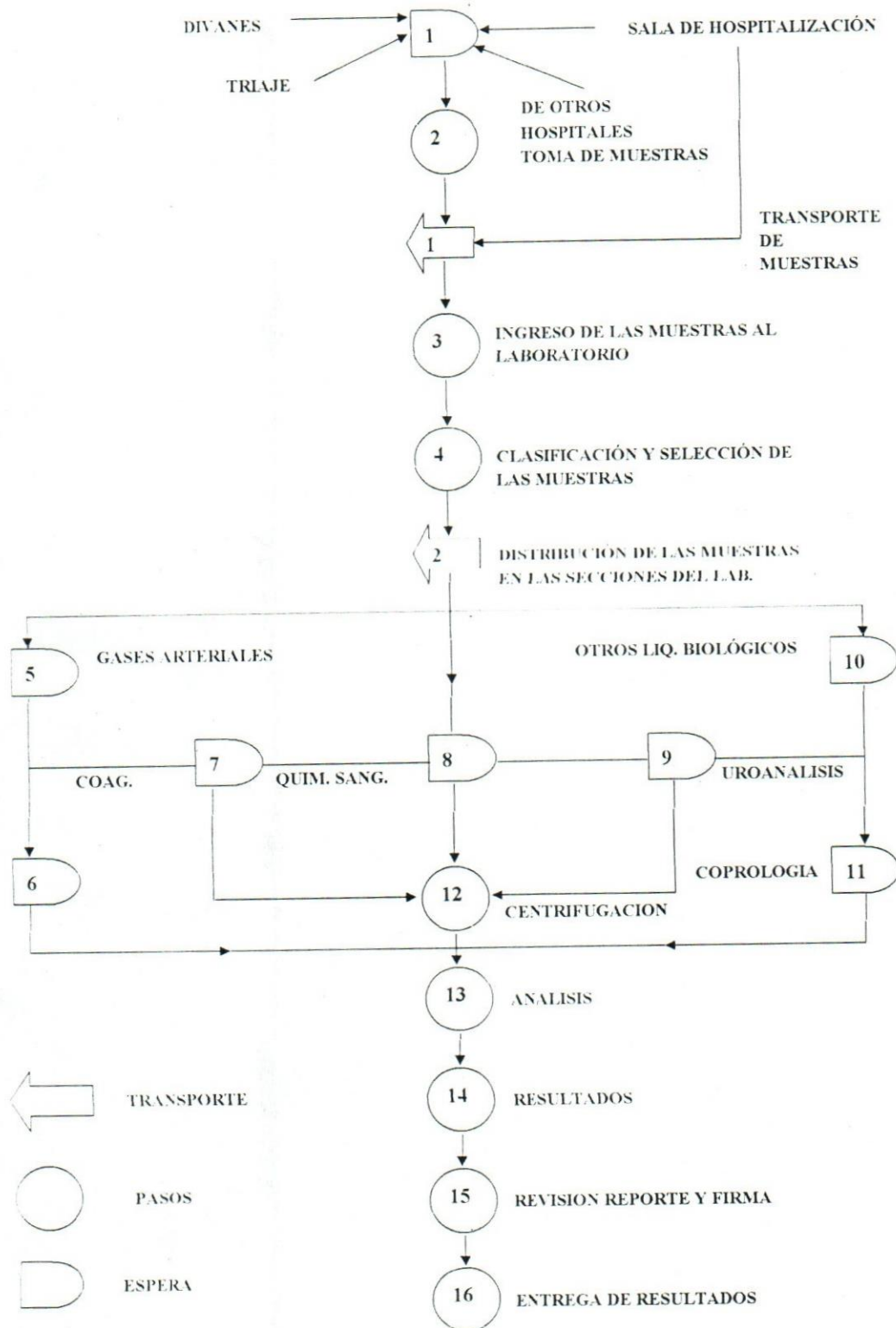


FIG.NO. 2  
AUTOR.LIC. VILMA FIGUEROA