



UNIVERSIDAD TECNICA DEL NORTE
FACULTAD CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA DE ENFERMERÍA

TEMA:

**SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES EXTERNOS BENEFICIARIOS
DE LOS EQUIPOS BASICOS DE SALUD (EBAS) EN EL AREA
DE INFLUENCIA DEL S.C.S. MIRA COMUNIDAD DEL
MIRADOR EN EL CANTON MIRA PROVINCIA
DEL CARCHI EN EL PERIODO DE
ENERO A JUNIO
DE 2010.**

Trabajo previo a la obtención del título de Licenciada/o en Enfermería

Autores:

Chiza Luis

Ortiz Kathya

Tutor:

Dr. Carlos Vélez

Fecha: 21/12/2011

DEDICATORIA

Este trabajo de investigación, tiene nuestro tiempo, nuestras ideas, nuestros deseos y sueños, es una manera de demostrar que si tenemos objetivos, fines trazados en nuestra vida y somos perseverantes sin duda alguna los podemos cumplir.

Mi dedicatoria va para mis padres, les dedico este proyecto porque han sido mis modelos a seguir para poder alcanzar mis metas; Mami, tu rectitud, integridad y valores me han servido para ser una mujer de bien, eres la motivación para superarme, y ser mejor cada día. Papi, tu perseverancia y valentía me han enseñado a nunca rendirme ante ningún problema, con tus acciones me enseñaste a enfrentar las vicisitudes de la vida. Los amare durante toda la eternidad.

Dedico esta tesis a mis hermanos, María José y José Luis por demostrarme todo el tiempo que son mis mejores amigos, un solo puño y un solo equipo.

También dedico este proyecto a mis hijas Nahomy y Scarleth, por ser la alegría y amor en mi vida y por alentarme cuando lo necesité.

Merece una dedicatoria muy especial Jorge Gustavo mi esposo quien ha estado dándome día a día ese apoyo incondicional y poniendo su hombro junto al mío, atravesando un sinnúmero de aspectos tanto en los buenos y malos momentos para que esta obra llegue a feliz término.

A todos y cada uno de los que he mencionado les pido acepten esta obra ya que será la base para nuestro futuro.

Kathya Dolores Ortiz Arciniega

DEDICATORIA

A Dios por haberme permitido llegar hasta este momento tan especial en mi vida, por los triunfos y los momentos difíciles que me han enseñado a valorarte cada día más, y haberme dado salud para lograr mis objetivos, además de su infinita bondad y amor.

A mi madre Luz María por haberme educado y soportar mis errores, apoyándome en todo momento, por sus consejos, sus valores, por la motivación constante que me ha permitido ser una persona de bien, pero más que nada, por su amor. ¡Gracias por darme la vida! ¡Te quiero mucho!

A mi padre José a quien le debo todo en la vida por los ejemplos de perseverancia y constancia que lo caracterizan y que me ha compartido siempre, por el valor mostrado para salir adelante a pesar de los distintos problemas que hemos atravesados en la vida diaria, por su amor la comprensión, la paciencia y el apoyo que me brindó para culminar mi carrera profesional.

A mis Hermanos porque siempre he contado con ellos para todo, gracias a la confianza que siempre nos hemos tenido; por el apoyo y amistad ¡Gracias!

A mis familiares a todos mis familiares que me resulta muy difícil poder nombrarlos en tan poco espacio que directa o indirectamente me impulsaron para llegar hasta este lugar, y a todos aquellos que participaron en la elaboración de esta tesis. ¡Gracias a ustedes!

A mis amigos que me supieron dar consejos y más que todo ánimo y aliento para culminar mi carrera profesional.

A la **Universidad Técnica del Norte** y en especial a la **Facultad de Ciencias de la Salud** por permitirme ser parte de una generación de triunfadores y gente productiva para el país.

Luis Gilberto Chiza Morán

AGRADECIMIENTO

Cuando comencé a escribir este agradecimiento pensé que por descuido podía dejar a alguien importante fuera de la mención, por eso desde ya pido las disculpas correspondientes en caso de que suceda.

Antes que a todos quiero agradecer a Dios por darme las fuerzas necesarias en los momentos en que más las necesité y por bendecirme, con la posibilidad de caminar a su lado durante toda mi vida.

También quiero agradecer a los habitantes de la Comunidad El Mirador, perteneciente al Cantón Mira de la Provincia del Carchi que tuvieron la deferencia de responder las encuestas de esta investigación. Mi agradecimiento muy sincero a todos los profesores de la Escuela de Enfermería de la Universidad Técnica Del Norte, que hicieron de mí una buena enfermera y una mejor persona.

En particular a mi profesor guía Dr. Carlos Vélez quien me orientó durante toda mi carrera y especialmente por sus concejos durante el tiempo que duró el trabajo de esta tesis.

No puedo dejar de agradecer a todos mis profesores por toda su ayuda desinteresada. Quiero agradecer en forma muy particular a mi compañero Luis Chiza que ha sido un pilar positivo ya que juntos elaboramos este trabajo investigativo.

Por último mi agradecimiento impersedero a las Autoridades, Personal Administrativo y de servicio tanto de mi Facultad como de mi Casona Universitaria por hacer más grata mi presencia en mi querida universidad.

A todos y cada uno de ustedes mi eterno agradecimiento.

Kathya Dolores Ortiz Arciniega

AGRADECIMIENTO

En la esencia básica del ser humano está la capacidad de registrar pequeñas y grandes cosas, entre ellas una de las más importantes es el reconocimiento al apoyo y constante aliento de aquellas incondicionales personas que de manera directa e indirecta contribuyeron a la culminación de significativas metas en la vida de un individuo.

Es por esto que doy gracias en primer lugar a Dios por haberme guiado por el camino de la felicidad hasta ahora; en segundo lugar a cada uno de los que son parte de mi familia a mi PADRE José Chiza, mi MADRE Luz María Morán, a mis hermanos, hermanas y a todos mis familiares y amigos; por siempre haberme dado su fuerza y apoyo incondicional que me han ayudado y llevado hasta donde estoy ahora. Por último a mi director de tesis quién nos ayudó en todo momento: Dr. Carlos Vélez.

A todos ellos un eterno Agradecimiento...

Luis Gilberto Chiza Morán

ÍNDICE

Portada	I
Dedicatoria	II
Agradecimiento	IV
Índice	VI
Resumen	XI
Summary	XII
CAPITULO I	
1. El Problema	1
1.1 Planteamiento Del Problema	1
1.2 Justificación	5
1.3 Formulación Del Problema	7
1.4 Objetivos	8
1.4.1 Objetivo General	8
1.4.2 Objetivos Específicos	8
1.5 Preguntas Guías	8
CAPITULO II	
2. Marco Teórico	10
2.1 Antecedentes	10
2.2 Fundamentación Legal	12
2.2.1 Constitución	12
2.2.2 Ley Orgánica De Salud	12
2.2.3 Ley Orgánica Del Sistema Nacional De Salud	14
2.2.4 Ley Sobre Discapacidades:	15
2.2.5 Acuerdos Ministeriales	17
1.6 Temas Y Subtemas	18
1.6.1 Antecedentes Del Nuevo Modelo De Atención	18
1.6.2 Marco Conceptual Del Modelo De Atención Y Sus Componentes	20
1.6.2.1 Concepto	20

1.6.2.2	Objetivo	23
1.6.2.3	Características De Modelo De Atención	24
1.6.2.4	Responsabilidades Del Modelo De Atención	26
1.6.2.5	Componentes Del Modelo De Atención	27
2.3.2.6.1	La Prestación	27
2.3.2.6.1.1	Organización De La Prestación En El Modelo De Atención	28
2.3.2.6.1.1.1	La Atención Básica	28
2.3.2.6.1.1.2	La Atención Especializada	29
2.3.2.6.1.1.3	Promoción De La Salud	29
2.3.2.6.2	La Gestión (Modelo De Gestión)	31
2.3.2.6.2.1	Objetivos Del Modelo De Gestión	31
2.3.2.6.2.2	Principios Y Características Del Modelo De Gestión	32
2.3.2.6.2.3	Insumos, Procesos Y Productos En El Modelo De Gestión	33
2.3.2.6.3	Financiamiento	33
2.3.2.7.	Estrategias Generales Para La Aplicación Y Desarrollo Del Modelo	34
2.3.3	Equipos Básicos En Atención De Salud (EBAS)	35
2.3.3.1	Conformación Del EBAS	35
2.3.3.1.1	Misión Del Equipo De Salud	36
2.3.3.3	Actividades Del Equipo De Salud- EBAS Por Escenario	37
2.3.3.3.1	Escenario Familiar	37
2.3.3.3.2	Escenario Comunitario	38
2.3.3.3.3	Escenario Educativo (y otros establecimientos):	39
2.3.3.3.4	Escenario Establecimientos De Salud:	40
2.3.4	Datos Generales Del Caserío El Mirador	41
2.3.4.1	Delimitación Geográfica	41
2.3.4.2	Reseña Histórica De La Comunidad	42
2.3.4.3	Población, Fiestas Y Tradiciones	42
2.3.4.4	Producción O Cultivos Principales	42
2.3.4.5	Organizaciones Y Agrupaciones	43
2.3.5	Atención Primaria De Salud	43
2.3.5.1	Definición De APS	43
2.3.5.2	Características De La APS	44

2.3.5.2.1 La Atención Primaria Comprende	45
CAPITULO III	
3. Metodología	46
3.1 Tipo De Investigación	46
3.2 Diseño De La Investigación	46
3.3 Población	47
3.3.1 Muestra	47
3.4 Técnicas e Instrumentos de Recolección De Datos	48
3.5 Procedimiento	49
3.6 Encuesta	49
3.7 Validez Y Confiabilidad	49
3.7.1 Técnico	50
3.7.2 Administrativa	50
3.7.3 Política	50
3.7.4 Económica – Financiera	50
3.7.5 Legal	50
3.8 Criterios De Inclusión Y Exclusión	50
3.8.1 Criterios De Inclusión	50
3.8.2 Criterios de Exclusión	51
3.9 Variables Y Operacionalización	51
3.9.1 Variable Dependiente	51
3.9.2 Variable Independiente	51
CAPITULO IV	
4.1 Presentación y Análisis de Resultados	53
4.2 Aspectos Generales	53
4.2.1 Sexo	54
4.2.2 Edad	55
4.2.3 Nivel De Instrucción	56
4.2.4 Estado Civil	57
4.3 Percepción Del Usuario Externo Respecto A La Atención De Salud Recibida por los Equipos Básicos de Salud	58
4.3.1 Atención Médica Recibida En La Comunidad	58

4.3.2Lugar En Donde Recibe La Atención Médica	59
4.3.3Conocimientos Que Poseen La Comunidad Sobre Las Actividades Realizadas Por El Equipo Básico De Salud	60
4.3.4 Horario De Atención	61
4.3.5 Es conveniente el horario de atención que prestan los EBAS	62
4.3.5 Integrantes Del Equipo De Salud Que Brinda Atención	63
4.3.6 Signos Vitales Que Valoran	64
4.2.6 Duración De La Toma De Signos Vitales	65
4.2.7 Le Escucha El Profesional El Relato De Su Malestar	66
4.2.8 Órganos Que Le Examina El Profesional.	67
4.2.9 Tiempo Que Se Demora El Profesional En Brindarle Atención	68
4.2.10 Se Le Entrega La Medicación Prescrita	69
4.2.11 Que Hace Si No Se Le Entrega La Medicación	70
4.2.12 El Profesional Le Indico Como Tiene Que Tomar La Medicación.	71
4.2.13 Las Indicaciones Le Dio Por Escrito	72
4.2.15 El Profesional Le Explico Los Cuidados A Seguir En La Casa.	73
4.2.16 Como Califica Al Equipo Básico De Salud	74
4.2.17 Trato De Los Profesionales Durante La Atención	75
4.2.18 Seguimiento Sobre Evolución De Problemas A Través De Visitas Domiciliarias	76
4.2.19 Frecuencia De Las Visitas Por El Equipo Básico De Salud	77
4.2.20 Sugerencias De La Comunidad	78
CAPÍTULO V	
5.1 Conclusiones	80
5.2 Recomendaciones	81
CAPITULO VI	
6.1 Guía Práctica salud	82
Misión	83
Visión	83
Introducción	84
Justificación	86
Objetivo General	87

Objetivos Específicos	87
Ubicación Geográfica	88
Historia De La Comunidad	89
Aspecto Cultural	89
Aspecto Social	89
Practicas Agrícolas	90
Practicas Nutricionales	90
Características Personales Que Debe Reunir El Equipo Básico De Atención De Salud	97
6.2 Marco Administrativo	98
6.2.1 Recursos Humanos	98
6.2.4 Recursos Materiales	98
6.2.4.1 Técnicos	98
6.2.4.2 Tecnológicos	98
6.2.5 Presupuesto	99
6.3. Cronograma	100
6. 4 Bibliografía	101
6.5 Lincografía	103
6.6 Anexos	104
6.6.1 Cuestionario	104
6.6.2 Matriz De Coherencia	108

RESUMEN

El Ministerio de Salud promovió la conformación de Comités de Salud en el marco del desarrollo comunitario en la década de los setenta, el énfasis en su trabajo fue de carácter preventivo y de apoyo en la realización de actividades, tales como los censos sanitarios y las campañas de vacunación. Estas experiencias, tuvieron la posibilidad de constituirse en un modelo de transformación del Sistema Nacional de Salud. Para iniciar con la implementación del Nuevo Modelo de Atención se seleccionó provincias bajo criterios de pobreza y exclusión entre las cuales estuvieron: Chimborazo, Cotopaxi, Bolívar, Esmeraldas, Sucumbíos, Guayas, Pichincha y Carchi, en esta última provincia el personal involucrado en este proyecto recibieron una capacitación que se fundamentó estrictamente en conocer y saber cómo se aplicó la ficha familiar que fue tomado como un instrumento para realizar el diagnóstico de salud de la Comunidad y poder ubicar riesgos y determinantes de la salud de la población. El problema motivo de la investigación afectó directamente a la comunidad “El Mirador” ubicada al Noroccidente de la provincia del Carchi en el cantón Mira con una población de 46 familias que aproximadamente comprenden 170 habitantes entre niños y adultos. En esta comunidad prevalece la etnia mestiza con una ligera proporción mayor de hombres con respecto a las mujeres en lo que se refiere a número de habitantes. Dentro de los objetivos planteados tenemos: Determinar el grado satisfacción de los clientes externos beneficiarios de los Equipos Básicos de Salud (EBAS); determinar si los habitantes conocen sobre este nuevo Modelo de Atención de Salud Ecuatoriana, evaluar el impacto entre el nuevo Modelo de Atención en Salud y el Sistema Anterior, estructurar una guía informativa para los profesionales de la salud sobre los aspectos sociales, políticos y alimenticios de esta comunidad. La presente investigación es de tipo descriptiva, el diseño que se utilizó fue de carácter Cualitativo y Cuantitativo; la población de la investigación estuvo conformada por 145 habitantes que forman parte de la comunidad El Mirador. En conclusión los habitantes de esta comunidad si conocen sobre el nuevo Modelo de Atención de Salud Ecuatoriana, el usuario es tomado signos vitales como temperatura, tensión arterial, el profesional le escucha atentamente el relato de su malestar, es examinado ojos, nariz, boca, oídos pulmones, corazón, durante 10 minutos, las indicaciones son dadas al paciente por escrito luego de explicarle oralmente, por lo cual califica al equipo básico de atención de salud (EBAS) como excelente y en la mayoría de los casos se da un seguimiento al problema presentado. Con el fin de fortalecer las debilidades encontradas luego de esta investigación se estructuró una guía informativa para los profesionales la cual es recomendada leerla.

SUMMARY

The Ministry of Health promoted the conformation of Committees of Health in the mark of the community development in the decade of the seventy, the emphasis in its work was of preventive character and of support in the realization of activities, such as the sanitary censuses and the vaccination campaigns. These experiences, had the possibility to be constituted in a model of transformation of the National System of Health. To begin with the New Model's of Attention implementation it was selected counties I lower approaches of poverty and exclusion among which were: Chimborazo, Cotopaxi, Bolivar, Emeralds, Sucumbíos, Guayas, Pichincha and Carchi, in this last county the personnel involved in this project received a training that was based strictly in to know and to know how the family record was applied that was taken as an instrument to carry out the diagnosis of health of the Community and power to locate risks and decisive of the population's health. The problem reason of the investigation affected to the community directly The Mirador located the Noroccidente of the county of the Carchi in the canton he/she looks with a population of 46 families that approximately 170 inhabitants understand between children and adults. In this community the mesticerace prevails with a slight superiority of men with regard to the women in what refers to inhabitants' number. Inside the outlined objectives we have: To determine the degree satisfaction of the clients external beneficiaries of the Basic Teams of Health (EBAS); to determine if the inhabitants know on this new Model of Attention of Ecuadorian Health, to evaluate the impact among the new Model of Attention in Health and the Previous System, to structure an informative guide for the professionals of the health on the social, political and nutritious aspects of this community. The present investigation is of descriptive type, the design that was used was of Qualitative and Quantitative character; the population of the investigation was confirmed by 145 inhabitants that are part of the community The Mirador. In conclusion the inhabitants of this community if they know on the new Model of Attention of Ecuadorian Health, the user is taken vital signs as temperature, arterial tension, the professional listens to him sincerely the story of her uneasiness, you/he/she is examined eyes, nose, mouth, heard lungs, heart, during 10 minutes, the indications are given to the patient by scribe after explaining to him vocally, reason why you/he/she qualifies to the basic team of attention of health (EBAS) as excellent and in most of the cases a pursuit is given to the presented problem. With the purpose of strengthening the opposing weaknesses after this investigation an informative guide it was structured for the professionals which is recommended to read it.