

## ÍNDICE GENERAL

Portada	
DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
RESUMEN	iv
SUMMARY	v
INTRODUCCIÓN	1

### CAPITULO I

1.1 Planteamiento del problema	2
1.2 Formulación del problema	3
1.3 Justificación	5
1.4 Objetivos	6
1.4.1 Objetivo general	6
1.4.2 Objetivos específicos	6
Pregunta de investigación	7

### CAPITULO II

MARCO TEÓRICO	
2.1 Antecedentes Del Hospital Básico San Gabriel.	8
2.1.1. Ubicación	8
2.1.2 Misión y Visión Institucional	8
2.1.3 Descripción Del Área Física	9
2.1.4 Servicios que Presta	10
2.1.4.1 Consulta Externa	10
2.1.4.2 Emergencia	10
2.1.4.3 Gineco Obstetricia	10
2.1.4.4 Cirugía	11

2.1.4.5 Medicina General	11
2.1.4.6 Odontología	11
2.1.4.7 Psicología	11
2.1.4.8 Trabajo Social	11
2.1.4.9 Laboratorio Clínico	12
2.1.5 Recursos Humanos En Salud	12
2.1.6 Recursos Materiales	13
2.2 Quien Es El Paciente.	14
2.2.1 Derechos Del Paciente	15
2.2.1.1 Atención Adecuada	15
2.2.1.2 Información suficiente, clara, oportuna y veraz	16
2.2.1.3 Consentimiento para procedimientos de riesgo	16
2.2.1.4 Ser tratado con confidencialidad	17
2.2.1.5 Planeación de atención al paciente	17
2.2.1.6 Contar con un expediente clínico	18
2.2.2 Que quiere el paciente	18
2.2.3 Necesidades y aspiraciones del paciente.	19
2.2.4 Lo que el paciente espera del personal de salud	20
2.2.5 Planeación de atención al paciente	21
2.2.5.1 Objetivos de atención al paciente	21
2.2.5.2 Áreas de responsabilidad de la atención de pacientes	22
2.2.5.3 Medidas de Comodidad	22
2.2.5.4 Medidas terapéuticas y de rehabilitación	22
2.2.5.4.1 Apoyo	23
2.2.5.4.2 Enseñanza	23
2.2.5.4.3 Empleo de la comunicación.	24
2.2.5.5 Cómo califica el usuario externo a un servicio de salud	24
2.3 Nivel de satisfacción en salud	25
2.3.1 Calidad de atención	25
2.3.1.1 Definición de Calidad	26
2.3.1.1.1 Calidad en salud	27
2.3.1.1.2 Calidad Técnica	28

2.3.1.1.3 Calidad sentida	28
2.3.1.1.4 Calidad Total	28
2.3.1.1.5 Circulo vicioso de la falta de calidad	29
2.3.1.2 Elementos De La Calidad De Atención	30
2.3.1.2.1 Disponibilidad Y Oferta De Insumos	30
2.3.1.2.2 Información Al Usuario	30
2.3.1.2.3 Capacidad Técnica del prestador de servicio	30
2.3.1.2.4 Relaciones interpersonales con el usuario	31
2.3.1.2.5 Mecanismos de seguimiento al Usuario.	31
2.3.1.3 Como mejorar la calidad de Atención.	31
2.3.1.4 Garantía de la calidad	32
2.3.1.5 Parámetros de Calidad de Atención	33
2.3.1.6 Dimensiones De Calidad	33
2.3.1.6.1 Competencia Profesional	34
2.3.1.6.2 Acceso a los Servicios	35
2.3.1.6.3 Eficacia	36
2.3.1.6.4 Satisfacción del Paciente	37
2.3.1.6.5 Eficiencia	37
2.3.1.6.6 Continuidad	38
2.3.1.6.7 Seguridad	39
2.3.1.6.8 Comodidades	39
2.3.2 Calidez	40
2.3.2.1 Practica de valores en la calidez	41
2.3.2.2 Valores Y La Moralidad	41
2.3.2.3 Autodominio	42
2.3.2.4 Puntualidad	43
2.3.3 Atención Humanizada	43
2.3.3.1 Aplicación de calidez	45
2.4 Relaciones Interpersonales	46
2.4.1 Calidad De Comunicación En Salud	46
2.4.2 Tiempo De Escucha	46
2.4.3 Relación Paciente Personal De Salud	47

2.5 Diseño De Los Servicios	47
2.5.1 Tiempo De Espera	47
2.5.2 Trato Humano	47
2.5.3 Asistencia Sanitaria	48
2.5.4 Medio Ambiente	48
2.5.5 Privacidad	48
2.5.6 Comunicación	49
2.6 Atención en salud	49
2.6.1 Definición	
2.6.2 Niveles de atención en salud	50
2.6.2.1 Primer nivel	50
2.6.2.1.1 Promoción	51
2.6.2.1.1.1 Importancia de la Promoción en Salud	51
2.6.2.1.1.2 Estrategias En La Promoción De Salud	52
2.6.2.1.1.3 Promoción en Salud Familiar	52
2.6.2.1.2 Prevención	53
2.6.2.1.3 Protección	55
2.6.2.1.4 Fomento	55
2.6.2.1.5 Tratamiento	56
2.6.2.2 Segundo nivel	56
2.6.2.3 Tercer nivel	57
2.7 Factores que influyen en la atención en salud	57
2.7.1 Sociales	57
2.7.2 Culturales	57
2.7.3 Económicos	57

### **CAPITULO III**

#### **MATERIALES Y MÉTODOS**

3.1 Tipo de estudio	58
3.2 Diseño	58
3.3 Método	58

3.4 Universo y muestra	58
3.5 Técnicas de investigación	59
3.6 Instrumentos	59
3.7 Mecánica operativa	60
3.7.1 Identificación de la población	60
3.7.2 Identificación de la muestra	62
3.8 Operacionalización de variables	63

## **CAPITULO IV**

### **MARCO ADMINISTRATIVO**

4.1 Recursos humanos	66
4.2 Recursos materiales	66
4.3 Presupuesto	66
4.4 Cronograma de actividades	67
5.5 Representación grafica de resultado	68 -97
Conclusiones	98
Recomendaciones	99
Bibliografía	100
Anexos	102

## ÍNDICE DE TABLAS Y GRÁFICOS

Tabla Y Gráfico # 1	
LOS PTES SE ENCUENTRAN SATISFECHOS CON LA ATENCIÓN	68
Tabla Y Gráfico # 2	
LA ATENCIÓN QUE BRINDA USTED ES CON CALIDAD Y CALIDEZ.	69
Tabla Y Gráfico # 3	
AMBIENTE EN EL QUE ATIENDEN A LOS PACIENTES	70
Tabla Y Gráfico # 4	
ESPACIO FÍSICO DE LOS SERVICIOS	71
Tabla Y Gráfico # 5	
LA GRAN DEMANDA DE USUARIOS INFLUYE EN LA ATENCIÓN	72
Tabla Y Gráfico # 6	
COMO SON LA RELACIONES INTERPERSONALES	73
Tabla Y Gráfico # 7	
EXISTE PREFERENCIA EN LA ATENCIÓN AL USUARIO	74
Tabla Y Gráfico # 8	
LA RELACIÓN ENTRE EL PERSONAL DE SALUD Y EL USUARIO	75
Tabla Y Gráfico # 9	
TIEMPO QUE SE DEDICA EN LA ATENCIÓN A LOS PACIENTES	76
Tabla Y Gráfico # 10	
COMO MEJORAR LA SATISFACCIÓN EN LA ATENCIÓN	77
Tabla Y Gráfico # 11	
FUNCIÓN QUE DESEMPEÑA EL PERSONAL DE SALUD	78
Tabla Y Gráfico # 12	
EDAD DE PERSONAL QUE LABORA EN EL HOSPITAL	79
Tabla Y Gráfico # 13	
SEXO	80
Tabla Y Gráfico # 14	
ESTADO CIVIL	81
Tabla Y Gráfico # 15	
AÑOS DE SERVICIO	82
Tabla Y Gráfico # 16	

ATENCIÓN QUE RECIBE EL PACIENTE	83
Tabla Y Gráfico # 17	
HA OBSERVADO QUE EL MÉDICO, LA ENFERMERA LE ESCUCHAN Y LE ATIENDEN CON DEDICACIÓN	84
Tabla Y Gráfico # 18	
EL HBS SE ENCUENTRA EN UN ÁREA FÍSICA ADECUADA	85
Tabla Y Gráfico # 19	
EL HORARIO DE ATENCIÓN DEL H.B.S	86
Tabla Y Gráfico # 20	
EL TIEMPO QUE ESPERO PARA SER ATENDIDO	87
Tabla Y Gráfico # 21	
CREE USTED QUE EXISTE PREFERENCIA EN LA ATENCIÓN	88
Tabla Y Gráfico # 22	
LA RELACIÓN ENTRE EL PERSONAL DE SALUD Y PACIENTE INFLUYE EN LA RECUPERACIÓN	89
Tabla Y Gráfico # 23	
23 QUE LA EXCESIVA DEMANDA DE PTES EN LA ATENCIÓN	90
Tabla Y Gráfico # 24	
24 COMO ES EL HOSPITAL BÁSICO DE SAN GABRIEL	91
Tabla Y Gráfico # 25	
25 SE DEBERÍA IMPLEMENTAR MÁS PERSONAL EN EL HOSPITAL BÁSICO DE SAN GABRIEL PARA MEJORAR LA ATENCIÓN	92
Tabla Y Gráfico # 26	
VOLVERÍA A ESTE HOSPITAL	93
Tabla Y Gráfico # 27	
EDAD	94
Tabla Y Gráfico # 28	
GENERO	95
Tabla Y Gráfico # 29	
PROCEDENCIA	96
Tabla Y Gráfico # 30	
SERVICIO DONDE FUE ATENDIDO	97