

UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE



FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD



INSTITUTO DE POSTGRADO

MAESTRIA EN GERENCIA Y ECONOMIA DE SERVICIOS DE SALUD

Autora:

Lcda. Nancy Elizabeth Espinosa B.

SISTEMA PARA GARANTIZAR CALIDAD DE ATENCION PRIMARIA EN EL CENTRO DE SALUD N.8 DE LA CIUDAD DE QUITO



PROBLEMA DE INVESTIGACION



SITUACION ACTUAL DEL PROBLEMA

SNS: atención calidad, eficiencia, eficacia y efectividad

Centro de salud N.8: I Nivel de atención

- 33% atenciones preventivas

PROSPECTIVA

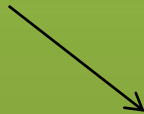
Promoción

Proceso social

Cultural

Educativo

Político



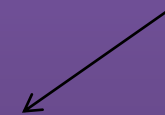
Acciones

Estilos de vida
saludable

Cultura
alimentaria propia



Coordinación
Interinstitucional
Intersectorial
Participación
social



SALUD

FORMULACION DEL PROBLEMA



OBJETIVO GENERAL

Diseñar y
aplicar
estrategias

Garantizar
Calidad de
atención

Satisfacción de
los usuarios
CSN.8

OBJETIVOS ESPECIFICOS

Realizar

- Diagnóstico de las falencias
- Sistema de atención primaria

Definir

- Direccionamiento estratégico
- Acciones que forman parte APS

Implementar

- Estrategias destinadas
- Cumplimiento programas
- Garantizar calidad de atención y satisfacción del usuario

JUSTIFICACION

FUNCIONES

TRABAJO
COMUNITARIO
APOYO A LA
POBLACION

ACCIONES

FOMENTO
PREVENCION
MANTENIMIENTO
DE LA SALUD
INDIVIDUO
FAMILIA Y
COMUNIDAD

PROMUEVE

AUTOCUIDADO
ORGANIZACIÓN
DEL TRABAJO
INTRAMURAL Y
EXTRAMURAL
PARTICIPACION
COMUNITARIA

AUTORIZACION NIVEL SUPERIOR



CAPACIDAD TECNICA Y
ADMINISTRATIVA



FACTIBILIDAD

MARCO TEORICO

APS

**SISTEMAS
Y
SERVICIOS**

**CALIDAD
DE
ATENCIÓN**

TITULO II DERECHOS

- Art 14
"Sección
segunda
Ambiente
sano
- **Art. 15.-**
tecnologías
ambientalme
nte limpias

SECCION SEPTIMA

SALUD

Art. 32

Capítulo 3
Derechos de
las personas
y grupos de
atención
prioritaria
Art.35-38

SECCION CUARTA

Mujeres
embarazadas
Art.43

Niñas, niños y
adolescentes
Art.46

Discapacidad
Art.47

TÍTULO VI RÉGIMEN DE DESARROLLO

- Art. 275-276
buen vivir
- Art. 281
soberanía
alimentaria
- Sección
segunda
Salud
Art.358-366.
- **APS Art. 360**

MARCO LEGAL Y JURIDICO

CUALITATIVO

DESCRIPTIVO

**NO
EXPERIMENTAL**

PROPOSITIVO

METODOLOGIA

VARIABLES




INDEPENDIENTE

Calidad de Atención



DEPENDIENTE

Coberturas de atención
preventiva



● POBLACION Y MUESTRA

234 USUARIAS



METODOS

**TECNICAS
INSTRUMENTOS**

ESTRATEGIAS

**PROCEDIMIENTOS
BIBLIOGRAFICO
DE CAMPO
DE LA
PROPUESTA**

INFORMACION Y ANALISIS DE RESULTADOS

- 20-40 años 85%
- adolescentes 10-19 años 12%
- adultos y adultos mayores 3%

EDAD



- mestiza 89%
- afro ecuatoriana 7%
- indígena 4%

ETNIA

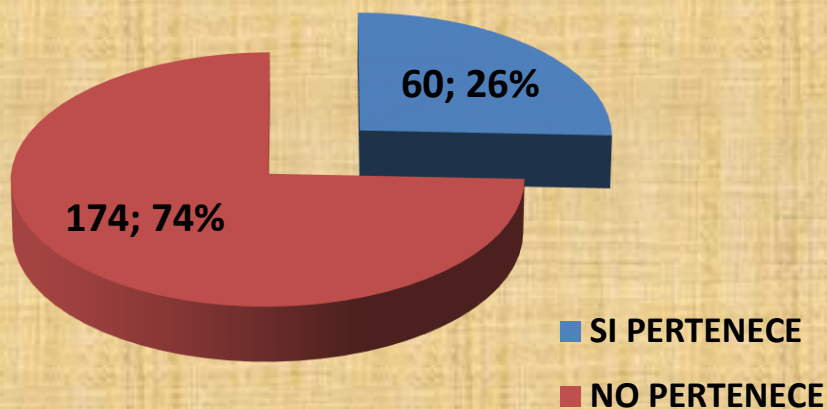


- 51% secundaria completa,
- 39% primaria
- superior 8%
- 2% sin escolaridad

ESCOLARIDAD



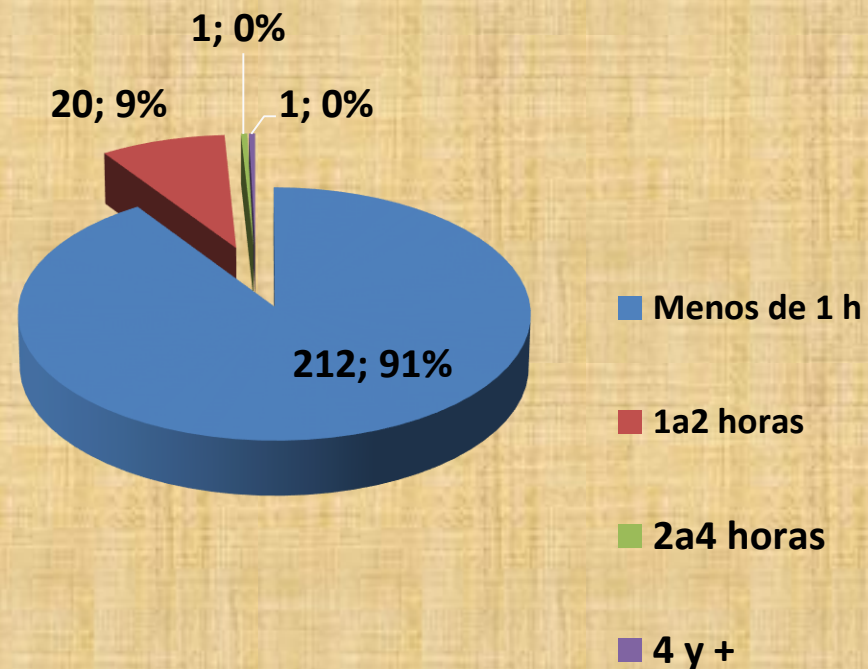
GRAFICO N.3
SECTOR DONDE VIVEN LAS USUARIAS
CENTRO DE SALUD N.8
MARZO 2009



n= 234

FUENTE: Encuestas Marzo 2009
 AUTORA: Nancy Espinosa Barrera

GRAFICO N. 5
TIEMPO QUE DEMORAN USUARIAS EN
LLEGAR AL CENTRO DE SALUD N.8
MARZO 2009



n= 234

FUENTE: Encuestas Marzo 2009
 AUTORA: Nancy Espinosa Barrera

GRAFICO N.6
DINERO QUE GASTA EN LLEGAR AL CENTRO DE
SALUD N.8
MARZO 2009

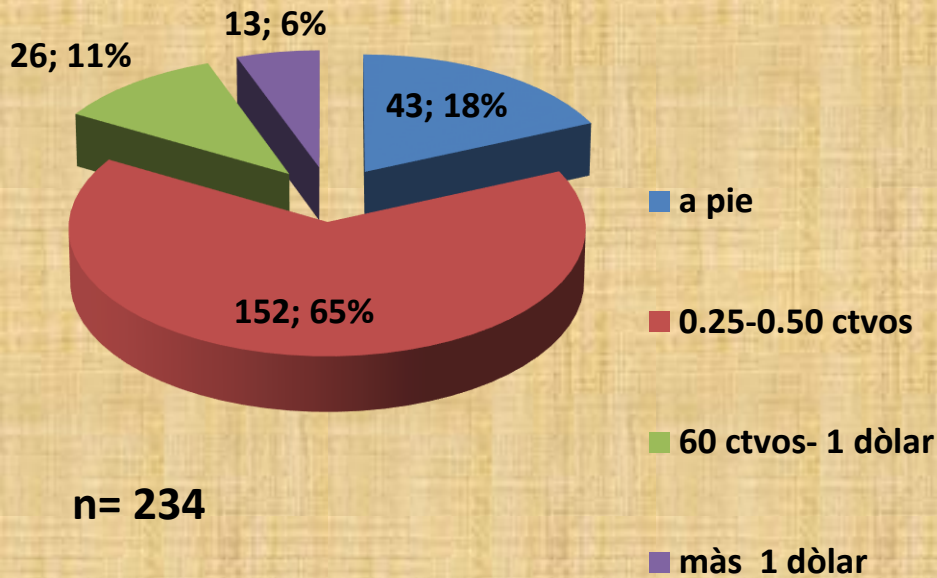
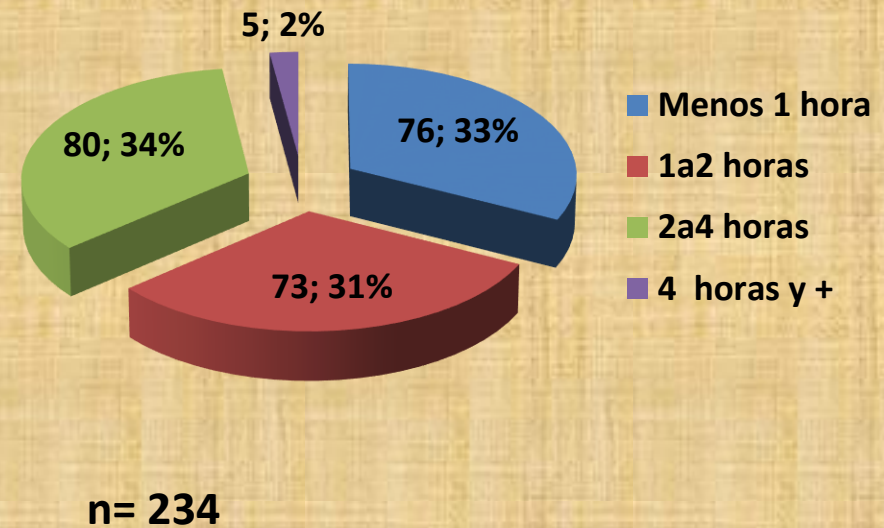


GRAFICO N.7
TIEMPO QUE ESPERA PARA SER ATENDIDO
CENTRO DE SALUD N.8
MARZO 2009



FUENTE: Encuestas Marzo 2009
 AUTORA: Nancy Espinosa Barrera

FUENTE: Encuestas Marzo 2009
 AUTORA: Nancy Espinosa Barrera

GRAFICO N.8
COMO CALIFICA LAS INSTALACIONES DEL CENTRO DE
SALUD N.8
MARZO 2009

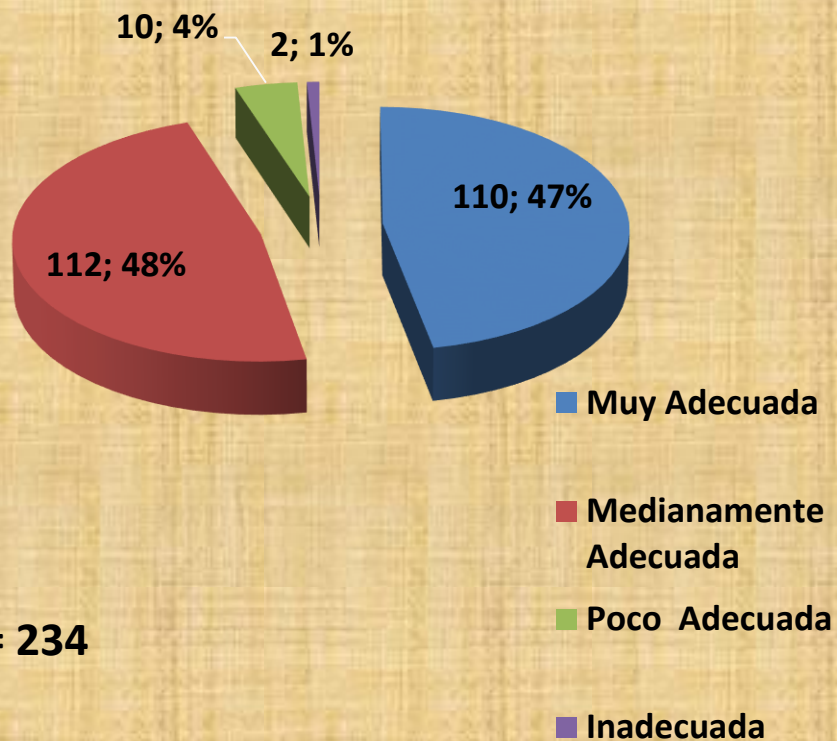
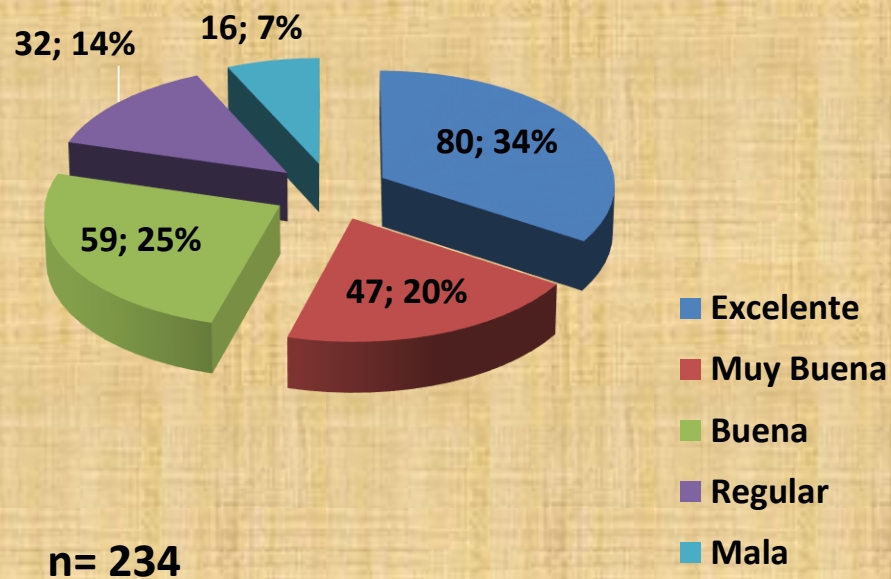


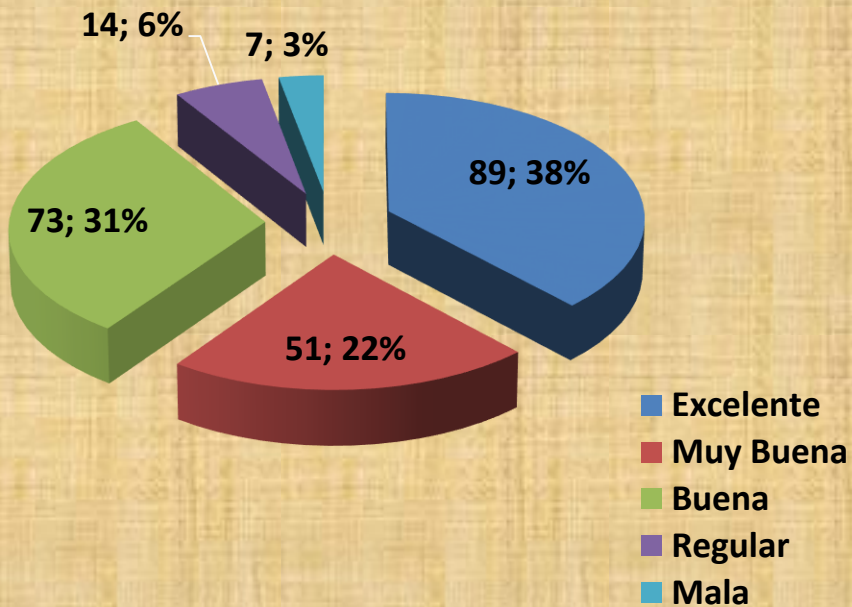
GRAFICO N.9
ATENCION RECIBIDA EN LA ENTREGA DEL TURNO
CENTRO DE SALUD N. 8
MARZO 2009



FUENTE: Encuestas Marzo 2009
 AUTORA: Nancy Espinosa Barrera

FUENTE: Encuestas Marzo 2009
 AUTORA: Nancy Espinosa Barrera

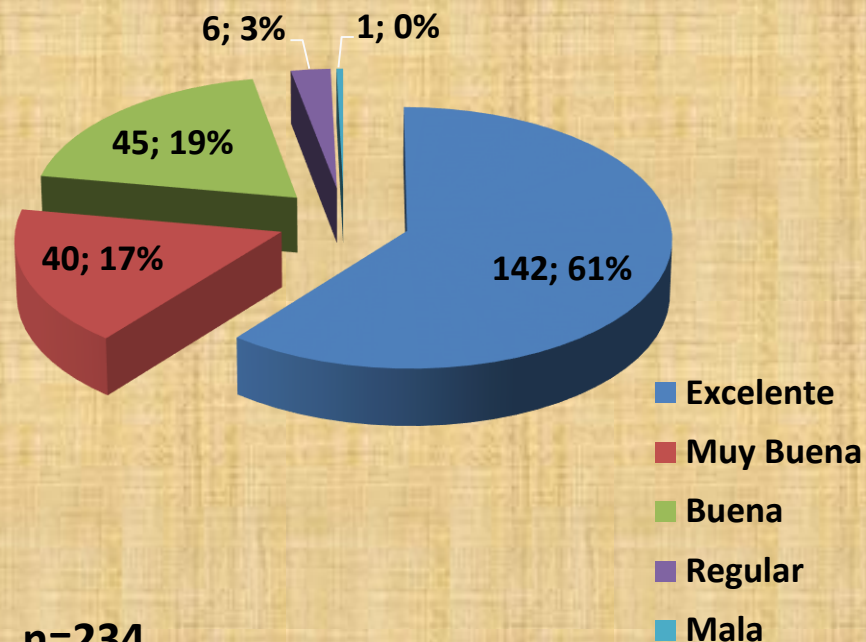
GRAFICO N.10
ATENCION RECIBIDA EN PREPARACION
CENTRO DE SALUD N.8
MARZO 2010



n= 234

FUENTE: Encuestas Marzo 2009
 AUTORA: Nancy Espinosa Barrera

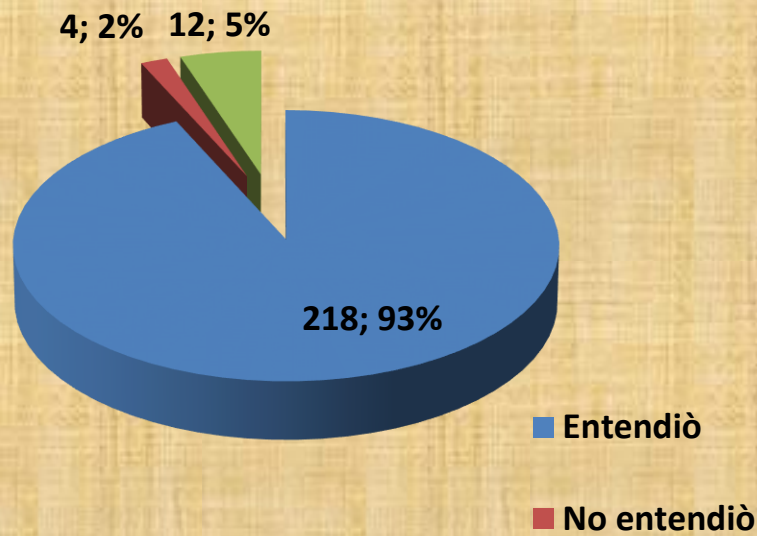
GRAFICO N. 11
ATENCION MEDICA RECIBIDA CENTRO DE SALUD N.8
MARZO 2010



n=234

FUENTE: Encuestas Marzo 2009
 AUTORA: Nancy Espinosa Barrera

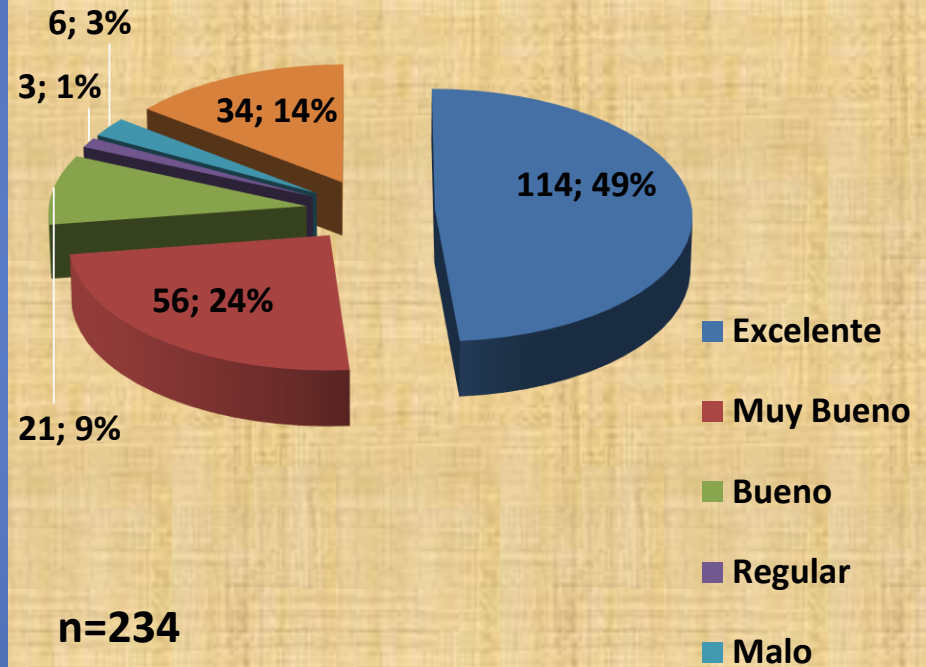
GRAFICO N. 12
EXPLICACION QUE RECIBIO SOBRE SU ENFERMEDAD
CENTRO DE SALUD N.8
MARZO 2009



n=234

FUENTE: Encuestas Marzo 2009
AUTORA: Nancy Espinosa Barrera

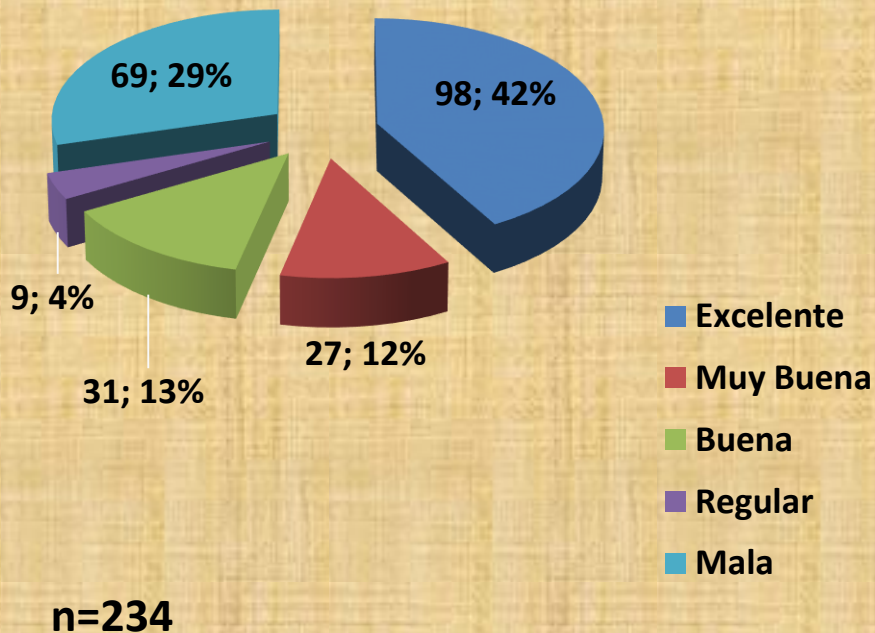
GRAFICO N.13
ATENCION RECIBIDA EN POST CONSULTA
CENTRO DE SALUD N.8
MARZO 2009



n=234

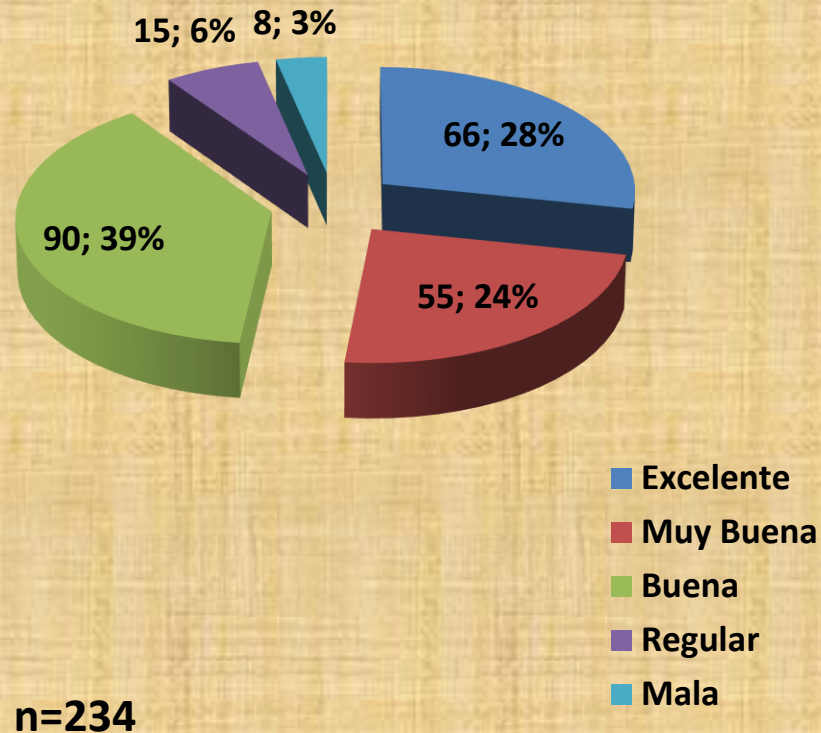
FUENTE: Encuestas Marzo 2009
AUTORA: Nancy Espinosa Barrera

GRAFICO N.14
EDUCACION RECIBIDA SOBRE PREVENCION DE
ENFERMEDADES
CENTRO DE SALUD N.8
MARZO 2009



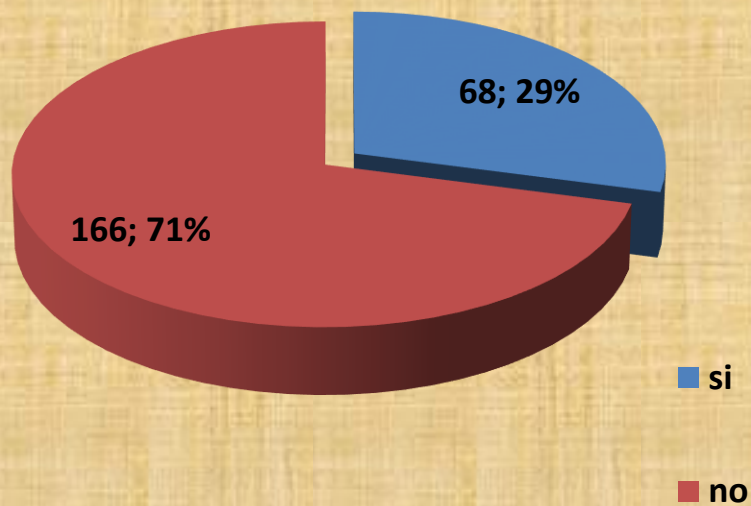
FUENTE: Encuestas Marzo 2009
 AUTORA: Nancy Espinosa Barrera

GRAFICO N.15
ATENCIÓN RECIBIDA EN VACUNAS
CENTRO DE SALUD N.8
MARZO 2009



FUENTE: Encuestas Marzo 2009
 AUTORA: Nancy Espinosa Barrera

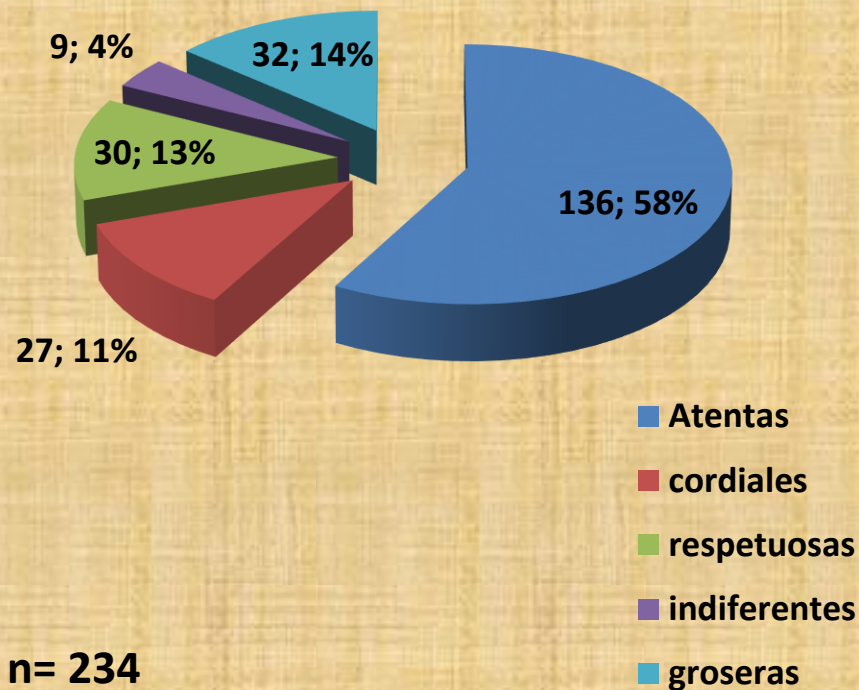
GRAFICO N.16
INFORMACION RECIBIDA SOBRE LOS SERVICIOS
QUE PRESTA EL CENTRO DE SALUD N.8
MARZO 2009



n= 234

FUENTE: Encuestas Marzo 2009
AUTORA: Nancy Espinosa Barrera

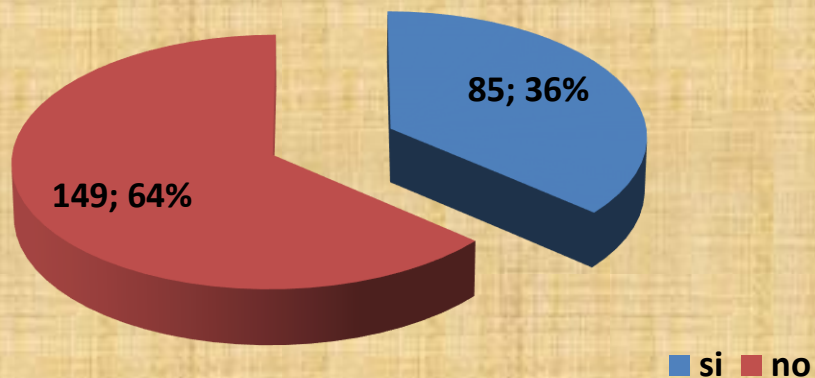
GRAFICO N.17
ACTITUD DE LAS PERSONAS EL MOMENTO DE LA
ATENCION
CENTRO DE SALUD N.8
MARZO 2009



n= 234

FUENTE: Encuestas Marzo 2009
AUTORA: Nancy Espinosa Barrera

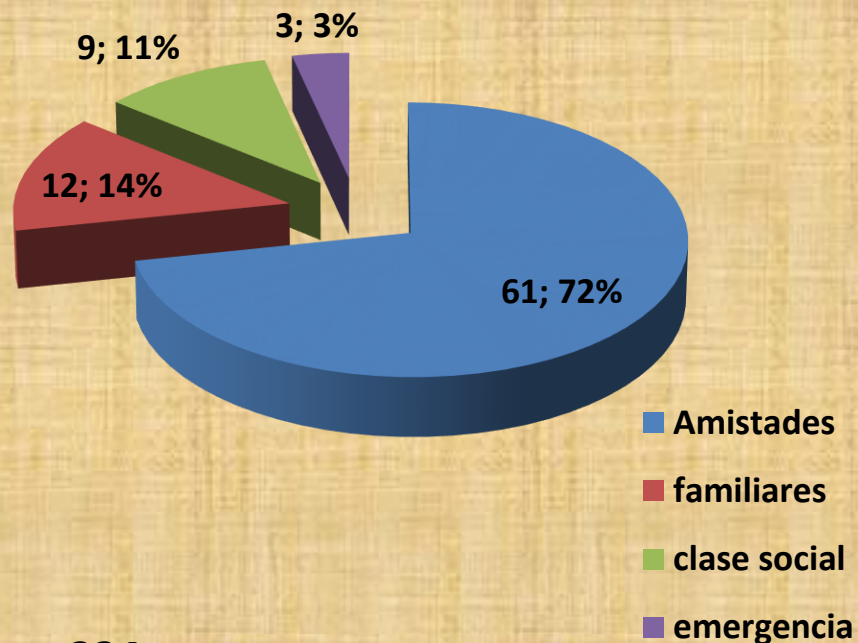
GRAFICO N.18
EXISTE TRATO PREFERENCIAL EN LA ATENCION
CENTRO DE SALUD N.8
MARZO 2009



n= 234

FUENTE: Encuestas Marzo 2009
AUTORA: Nancy Espinosa Barrera

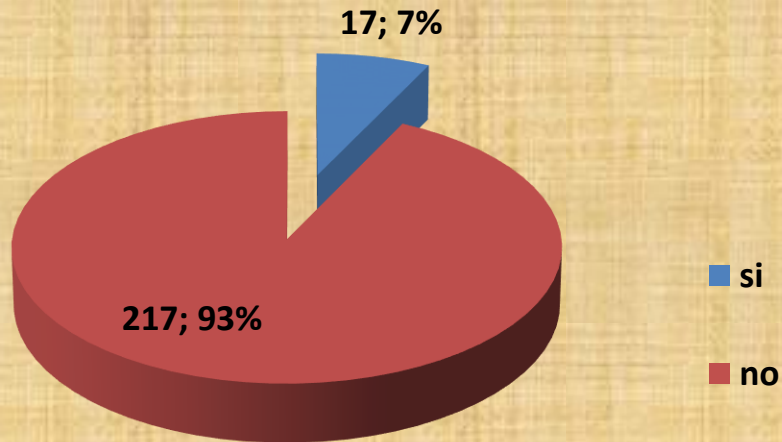
GRAFICO N. 19
PORQUE CREE QUE EXISTE TRATO PREFERENCIAL
CENTRO DE SALUD N.8
MARZO 2009



n=234

FUENTE: Encuestas Marzo 2010
AUTORA: Nancy Espinosa Barrera

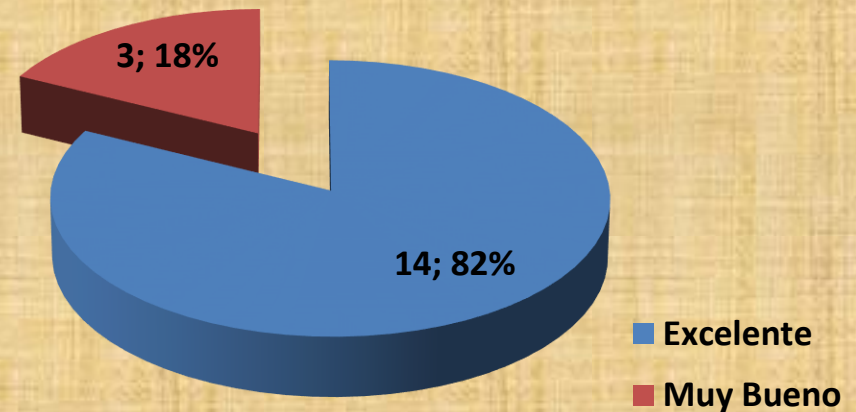
GRAFICO N.20
VISITAS DOMICILIARIAS DEL PERSONAL DEL
CENTRO DE SALUD A LOS HOGARES DE LAS
USUARIAS.
CENTRO DE SALUD N.8
MARZO 2009



n=234

FUENTE: Encuestas Marzo 2009
AUTORA: Nancy Espinosa Barrera

GRAFICO N. 21
CALIFICACION DE LAS USUARIAS A LAS VISITAS
DOMICILIARIAS
CENTRO DE SALUD N.8
MARZO 2009



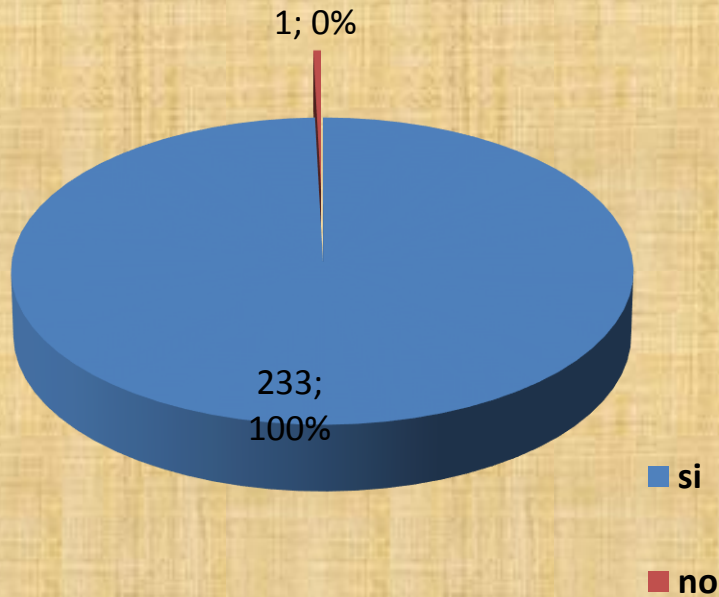
n= 234

FUENTE: Encuestas Marzo 2009
AUTORA: Nancy Espinosa Barrera

GRAFICO N.22

REGRESARIA AL CENTRO DE SALUD N.8

MARZO 2009



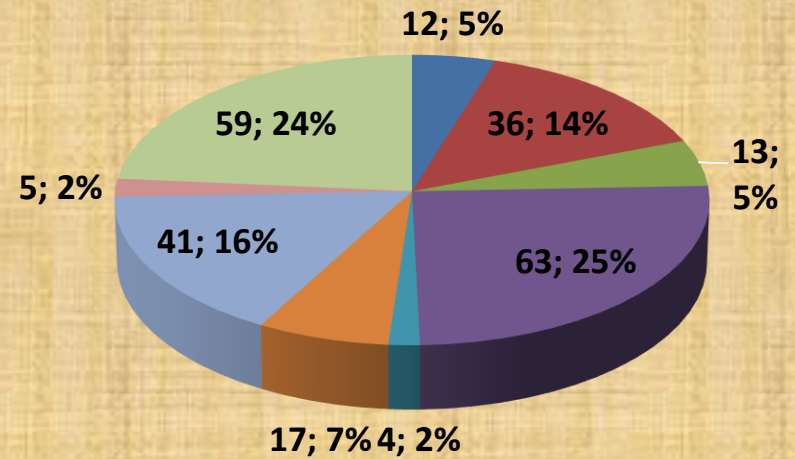
n=234

FUENTE: Encuestas Marzo 2009
AUTORA: Nancy Espinosa Barrera

GRAFICO N. 23

SUGERENCIAS DE LAS PACIENTES QUE ACUDEN AL CENTRO DE SALUD N.8

MARZO 2010



- Incrementar atencion en emergencia
- mejorar la distribucion de turnos
- incrementar personal medico
- mejorar el trato al usuario
- mejorar el aseo
- mejorar instalaciones
- postconsulta permanente
- mejorar atencion en laboratorio
- ninguna sugerencia

DISCUSIÓN DE RESULTADOS



PREGUNTAS DE INVESTIGACION

¿Cuáles son las deficiencias estratégicas del actual sistema de atención ?

¿Cuál es la percepción que tienen los usuarios sobre la calidad de atención recibida en el Centro de Salud N.8?

¿Mejorará la calidad de atención , y la satisfacción de necesidades de los usuarios la implementación de estrategias?

Usuarías,
20 a 40 años
Consultas de morbilidad

Tiempo de espera
prolongado

CONCLUSIONES

Buen trato amabilidad
Profesionales médicos
excelentes

Accesibilidad adecuada
Servicio de salud
aceptable

Plan de MCC

**Comité Calidad
de atención**

RECOMENDACIONES

**Liderazgo
efectivo**

**Acciones
participativas
Democráticas**

PROPUESTA



Estrategias

Garantizar

**Calidad
de
atención
primaria**

JUSTIFICACION

- Conocimiento
- Trato humanitario
- Trabajo en equipo
- Nivel científico
- Organización e infraestructura

Factores

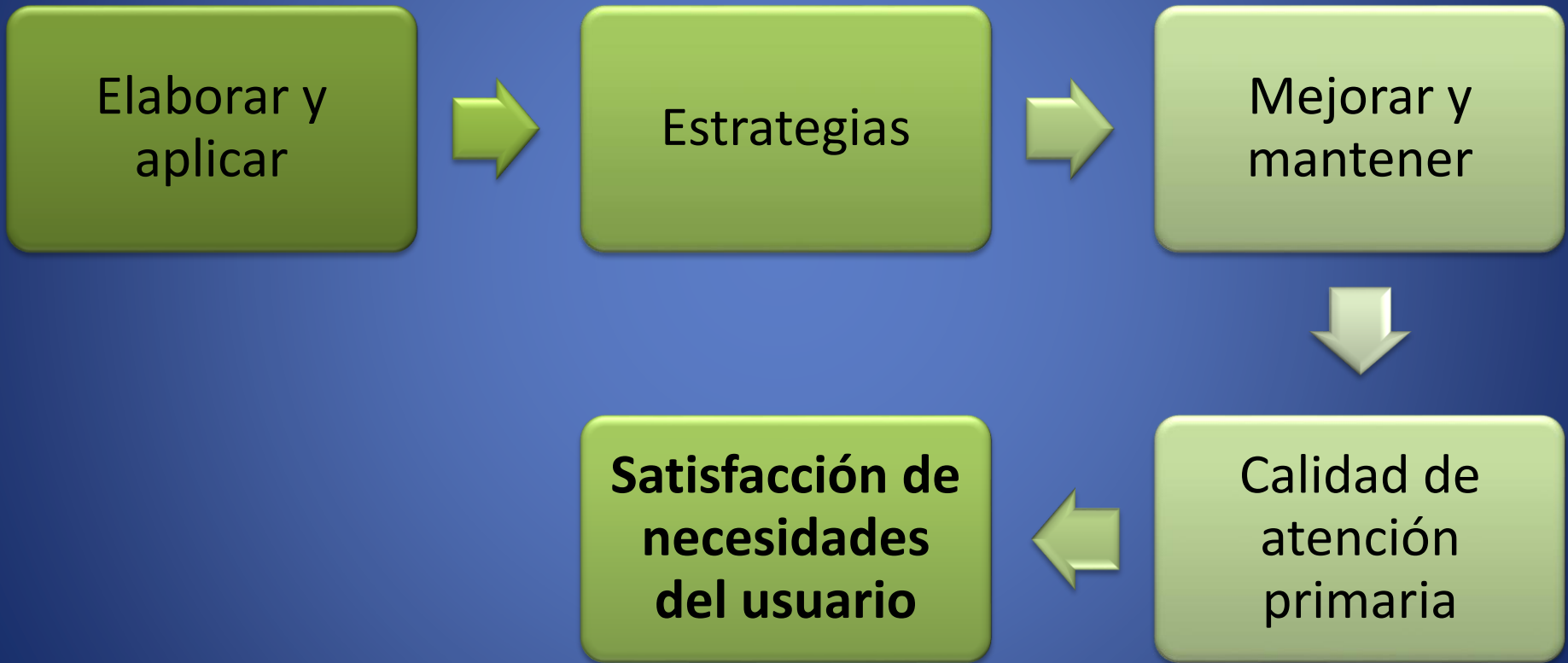
Ejes

- Usuario
- Equipo de salud

- Calidad
- Capacidad resolutive
- Continuidad asistencial

Objetivos claves

OBJETIVO GENERAL



OBJETIVOS ESPECIFICOS

Alcanzar

- A través de Estrategias
- Atención primaria de calidad
- Orientada al usuario

Mejorar

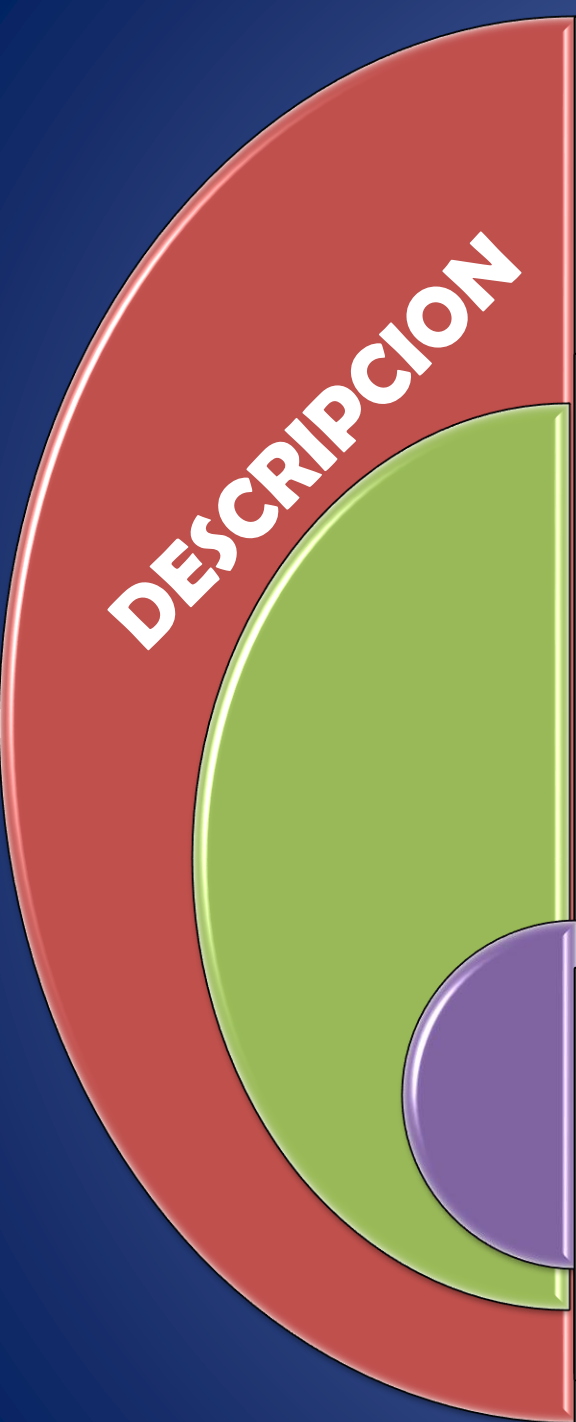
- Organización APS
- Optimizar recursos
- Herramientas de gestión

Facilitar

- Consecución de los fines
- Eficiencia en la atención

UBICACIÓN SECTORIAL Y FISICA





Prestación de servicios

Acciones intramurales

- Red de Atención y Referencia contrareferencia
- Registro y seguimiento
- Integralidad en la atención
- Vigilancia epidemiológica
- Sistema de Medicamentos

Acciones extramurales

- Impulsar y fortalecer MAIS-FCI
- Trabajo con líderes comunitarios
- Saneamiento ambiental
- Medicina tradicional y alternativa
- Sistema de información

DISEÑO METODOLÓGICO

Mejoramiento
infraestructura
física

Reuniones de
trabajo para
evaluación

Reuniones con
la comunidad

Reforzar clima
organizacional

Trabajo en
equipo

AMBIENTACION

Aseguramiento
de la calidad

Servicio va
dirigido a lo mas
preciado

REFLEXION

“acto donde se
cumplen todas
las
especificaciones”

“Calidad existe o
no existe “

IMPACTO

Observar la
variación del
perfil
epidemiológico

Cambio de
actitud de los
usuarios y su
satisfacción

EVALUACION

- Plan de acción del Comité de Calidad de Atención

VALIDACION

- Fortalecer MAIS-FCI



Gracias por su atención