

# 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**

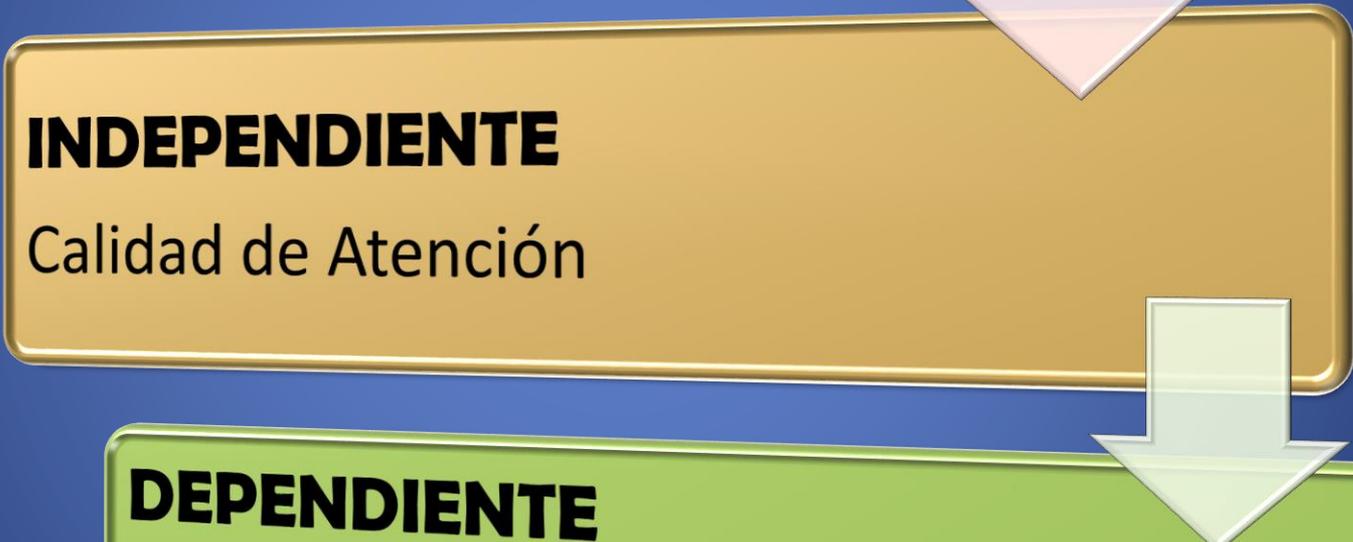
**METODOLOGIA**

# **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

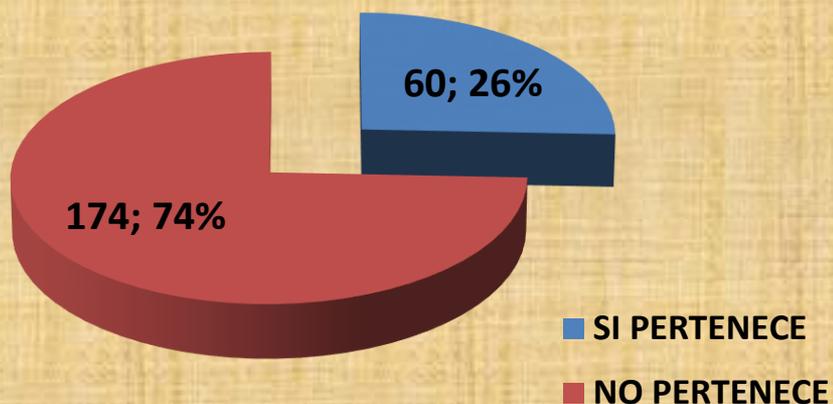


- 51% secundaria completa,
- 39% primaria
- superior 8%
- 2% sin escolaridad

ESCOLARIDAD



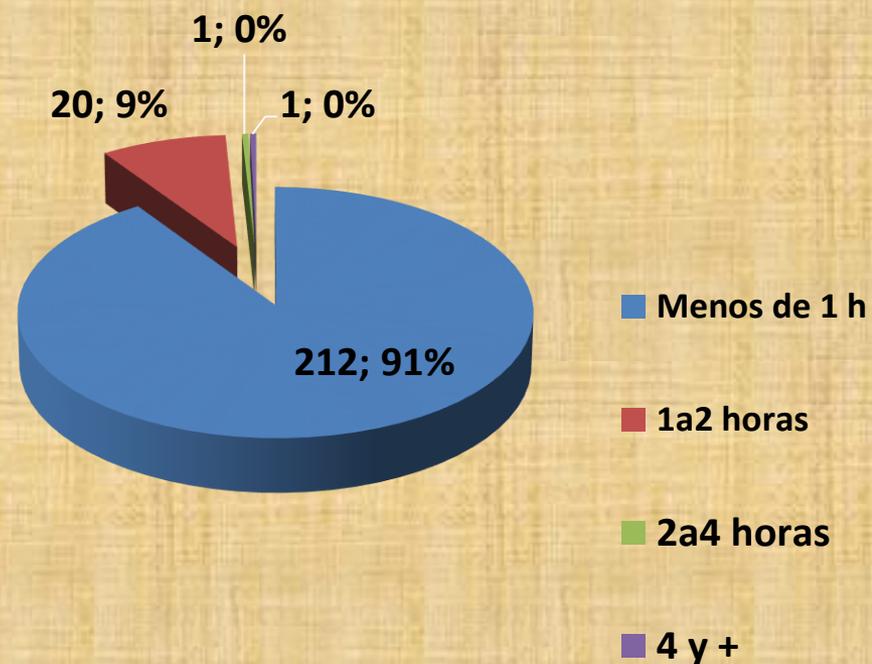
**GRAFICO N.3**  
**SECTOR DONDE VIVEN LAS USUARIAS**  
**CENTRO DE SALUD N.8**  
**MARZO 2009**



n= 234

FUENTE: Encuestas Marzo 2009  
 AUTORA: Nancy Espinosa Barrera

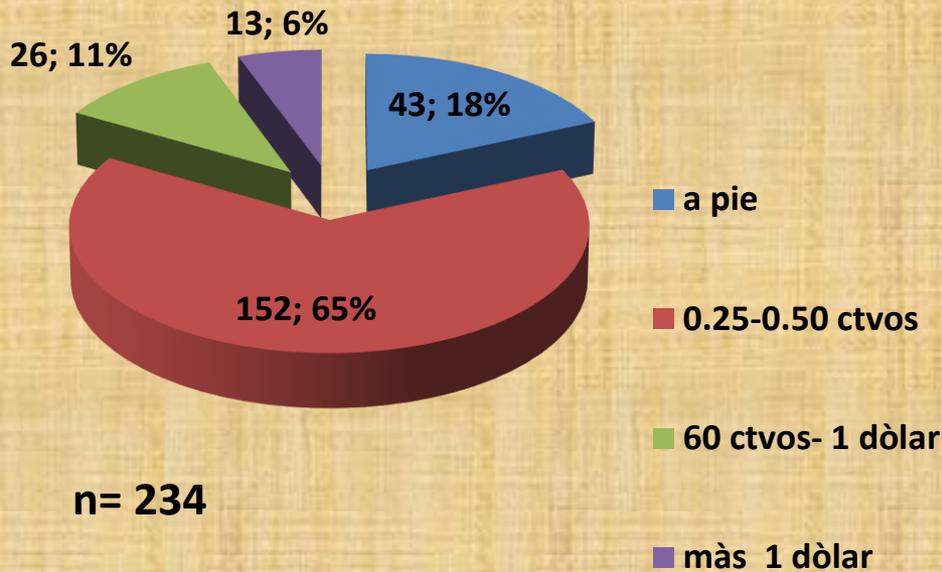
**GRAFICO N. 5**  
**TIEMPO QUE DEMORAN USUARIAS EN**  
**LLEGAR AL CENTRO DE SALUD N.8**  
**MARZO 2009**



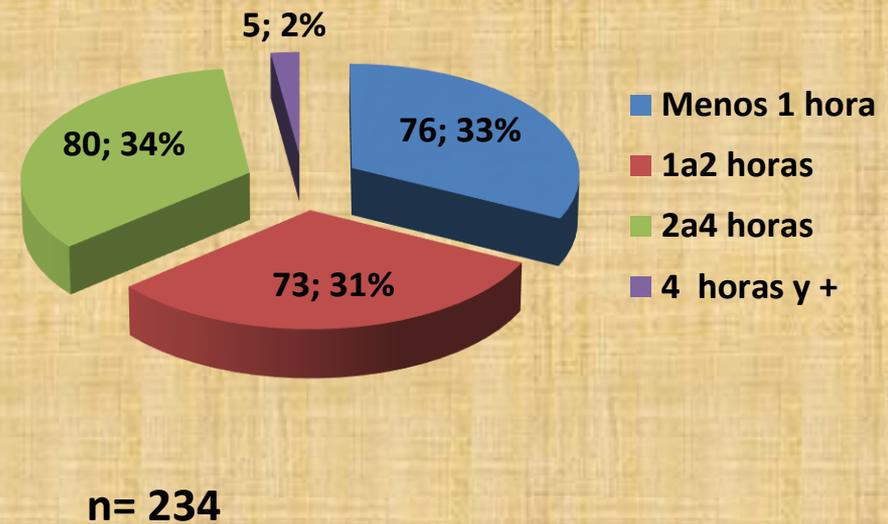
n= 234

FUENTE: Encuestas Marzo 2009  
 AUTORA: Nancy Espinosa Barrera

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



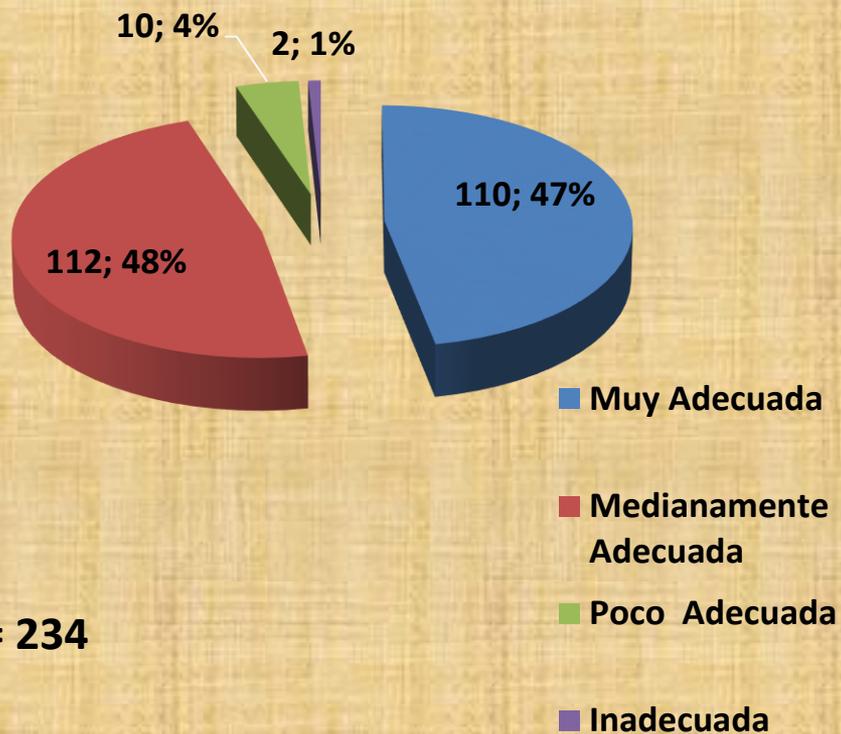
**GRAFICO N.7**  
**TIEMPO QUE ESPERA PARA SER ATENDIDO**  
**CENTRO DE SALUD N.8**  
**MARZO 2009**



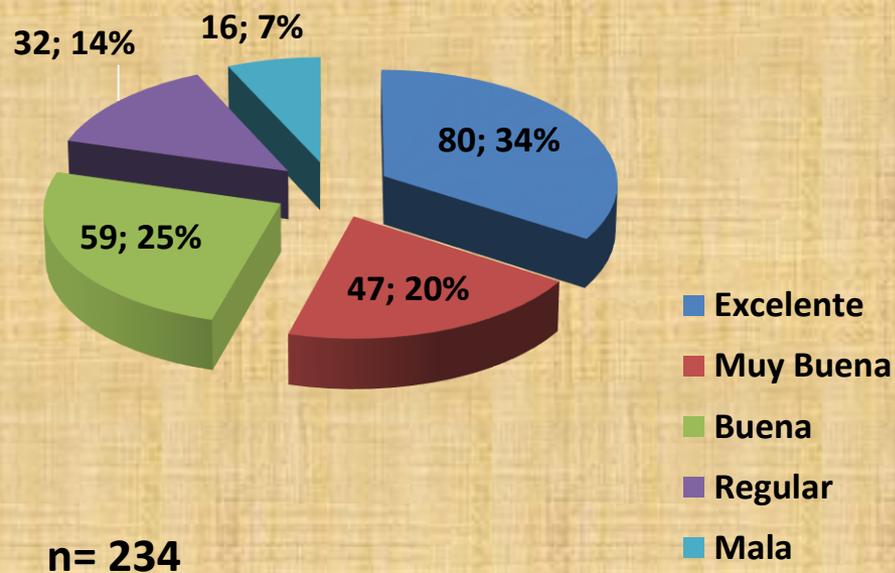
FUENTE: Encuestas Marzo 2009  
 AUTORA: Nancy Espinosa Barrera

FUENTE: Encuestas Marzo 2009  
 AUTORA: Nancy Espinosa Barrera

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



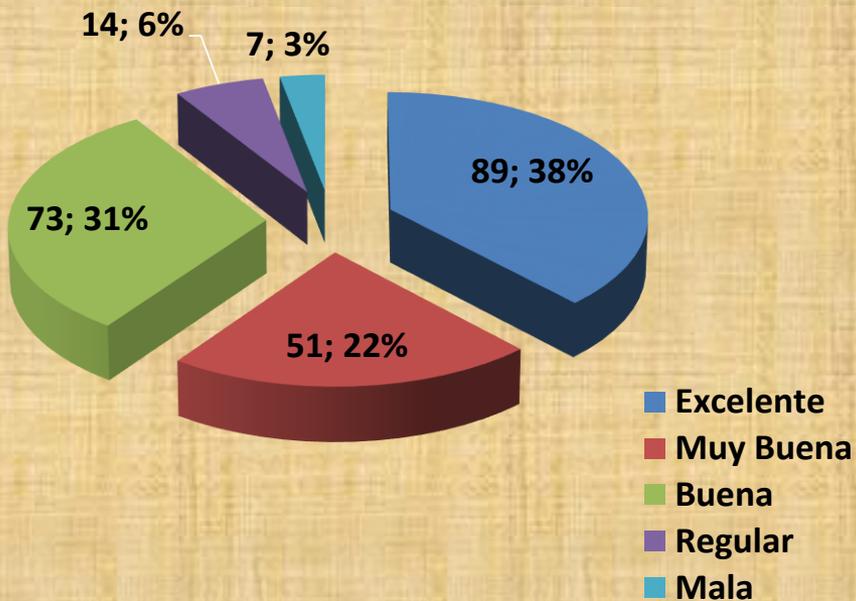
**GRAFICO N.9**  
**ATENCION RECIBIDA EN LA ENTREGA DEL TURNO**  
**CENTRO DE SALUD N. 8**  
**MARZO 2009**



FUENTE: Encuestas Marzo 2009  
 AUTORA: Nancy Espinosa Barrera

FUENTE: Encuestas Marzo 2009  
 AUTORA: Nancy Espinosa Barrera

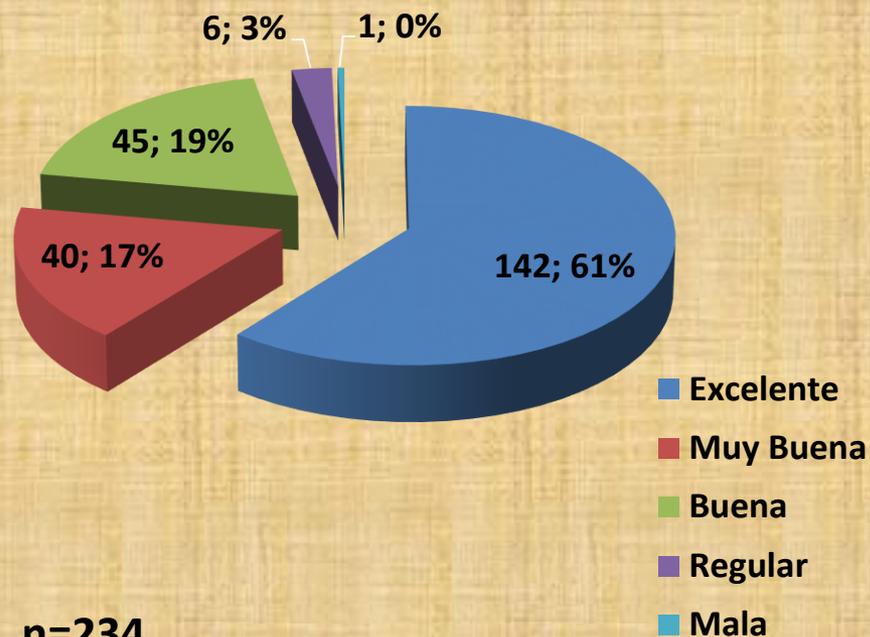
**GRAFICO N.10**  
**ATENCION RECIBIDA EN PREPARACION**  
**CENTRO DE SALUD N.8**  
**MARZO 2010**



n= 234

FUENTE: Encuestas Marzo 2009  
 AUTORA: Nancy Espinosa Barrera

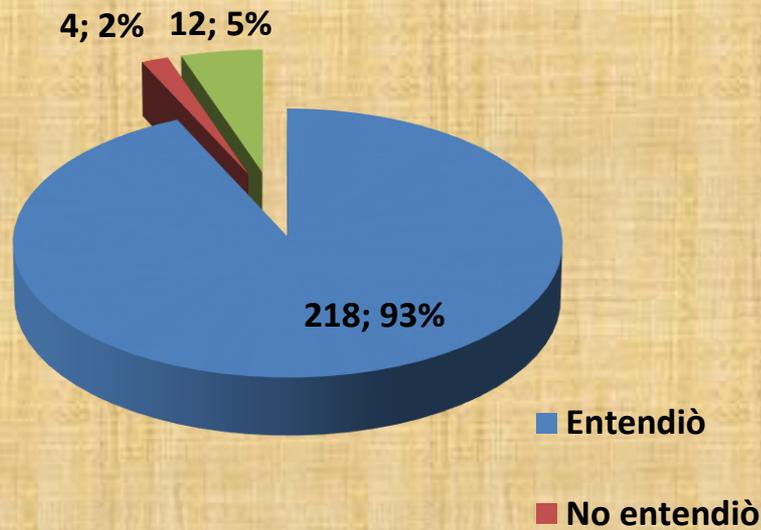
**GRAFICO N. 11**  
**ATENCION MEDICA RECIBIDA CENTRO DE SALUD N.8**  
**MARZO 2010**



n=234

FUENTE: Encuestas Marzo 2009  
 AUTORA: Nancy Espinosa Barrera

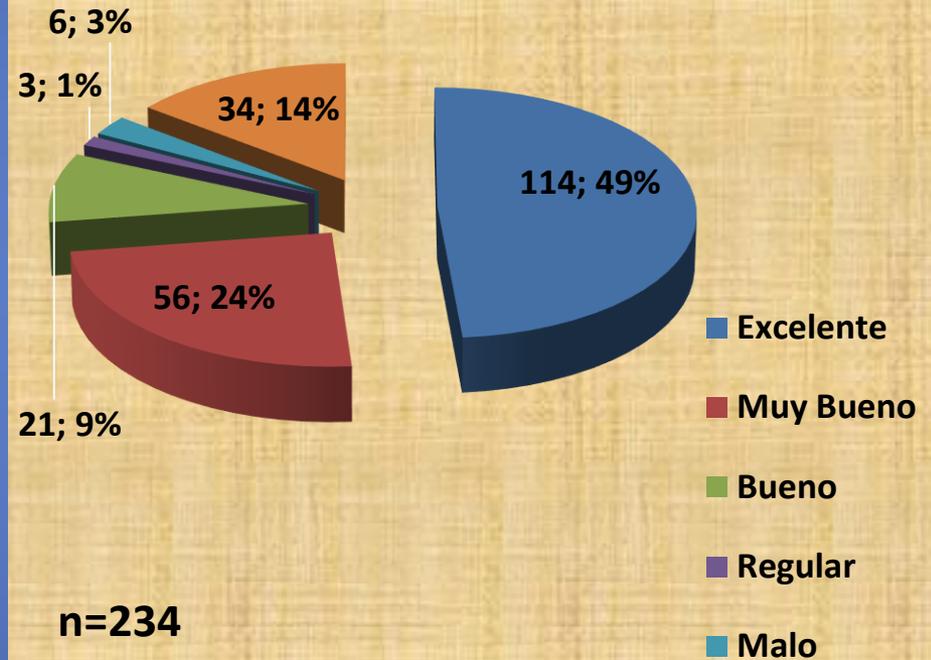
**GRAFICO N. 12**  
**EXPLICACION QUE RECIBIO SOBRE SU ENFERMEDAD**  
**CENTRO DE SALUD N.8**  
**MARZO 2009**



**n=234**

**FUENTE: Encuestas Marzo 2009**  
**AUTORA: Nancy Espinosa Barrera**

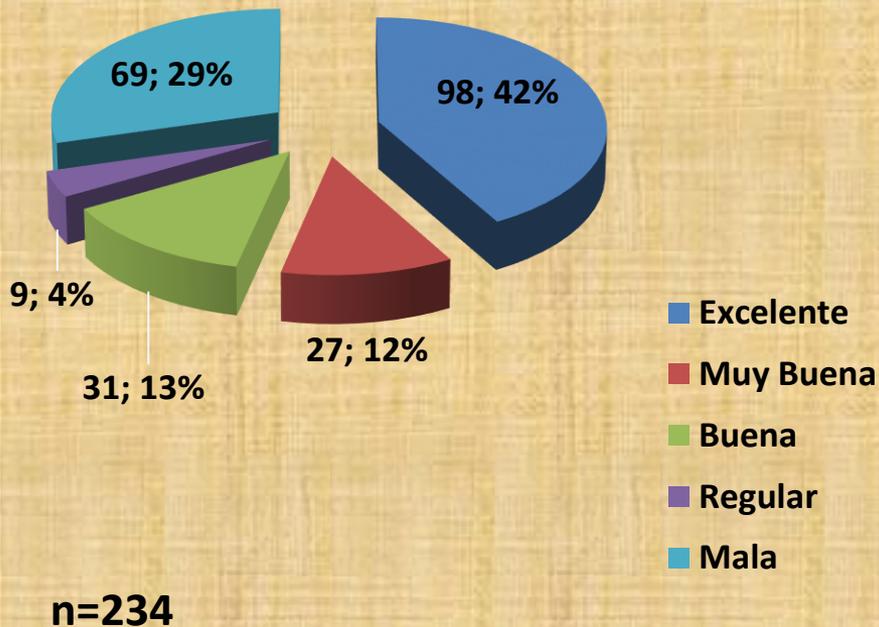
**GRAFICO N.13**  
**ATENCION RECIBIDA EN POST CONSULTA**  
**CENTRO DE SALUD N.8**  
**MARZO 2009**



**n=234**

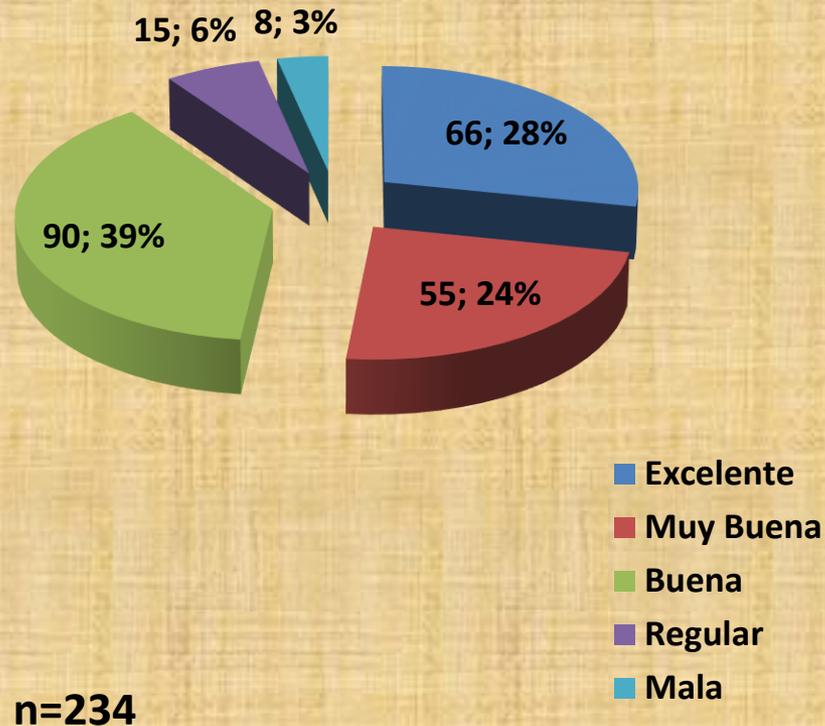
**FUENTE: Encuestas Marzo 2009**  
**AUTORA: Nancy Espinosa Barrera**

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



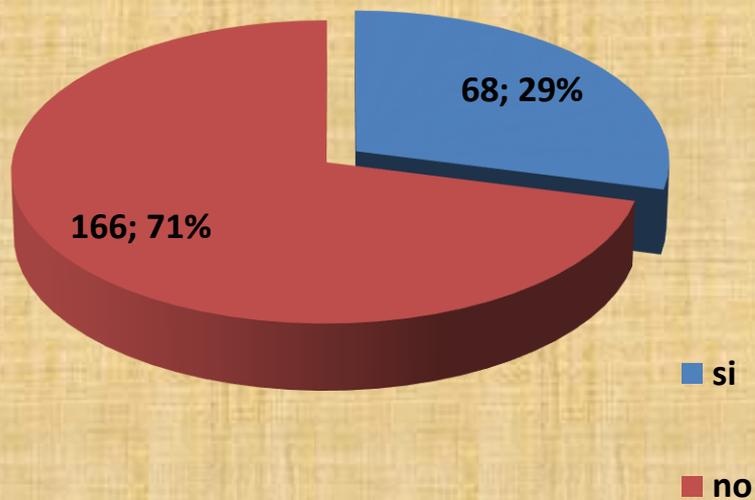
FUENTE: Encuestas Marzo 2009  
 AUTORA: Nancy Espinosa Barrera

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



FUENTE: Encuestas Marzo 2009  
 AUTORA: Nancy Espinosa Barrera

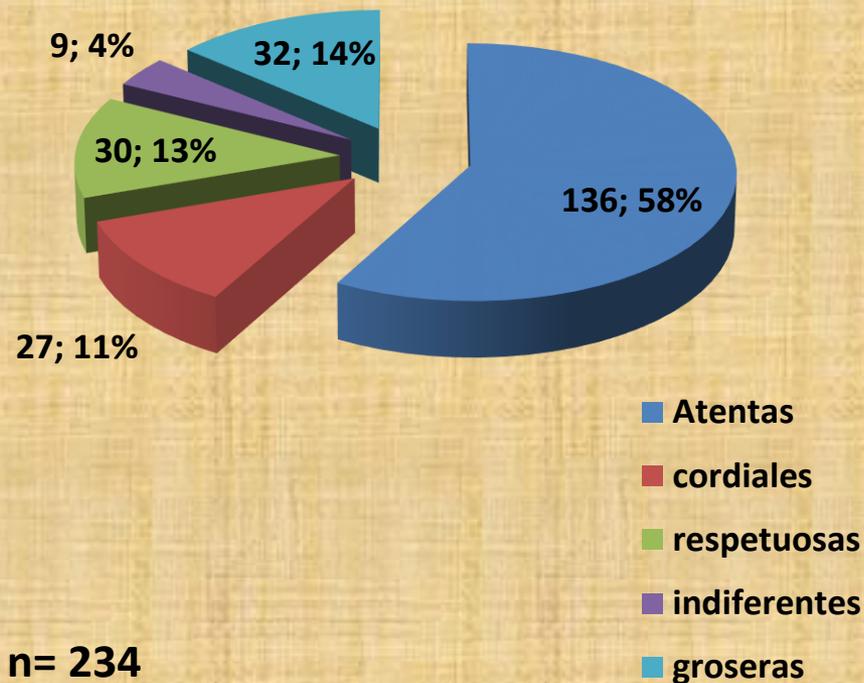
**GRAFICO N.16**  
**INFORMACION RECIBIDA SOBRE LOS SERVICIOS**  
**QUE PRESTA EL CENTRO DE SALUD N.8**  
**MARZO 2009**



**n= 234**

**FUENTE: Encuestas Marzo 2009**  
**AUTORA: Nancy Espinosa Barrera**

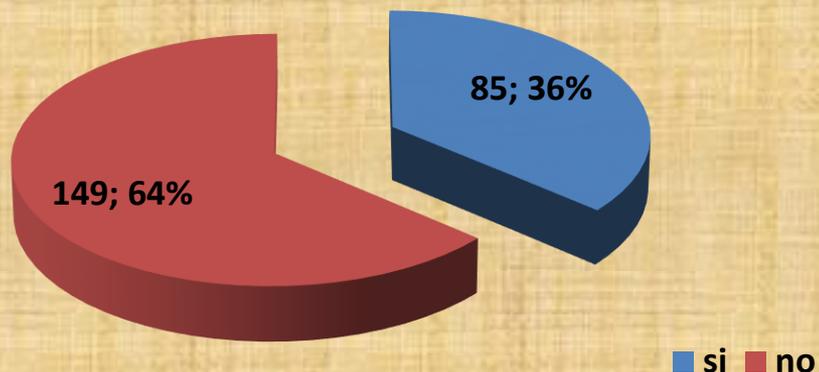
**GRAFICO N.17**  
**ACTITUD DE LAS PERSONAS EL MOMENTO DE LA**  
**ATENCION**  
**CENTRO DE SALUD N.8**  
**MARZO 2009**



**n= 234**

**FUENTE: Encuestas Marzo 2009**  
**AUTORA: Nancy Espinosa Barrera**

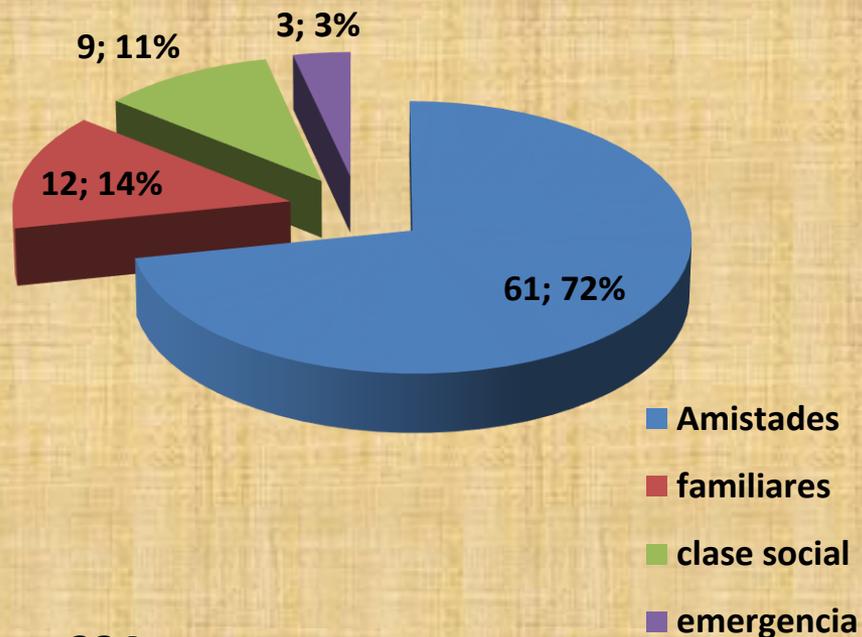
**GRAFICO N.18**  
**EXISTE TRATO PREFERENCIAL EN LA ATENCION**  
**CENTRO DE SALUD N.8**  
**MARZO 2009**



**n= 234**

**FUENTE:** Encuestas Marzo 2009  
**AUTORA:** Nancy Espinosa Barrera

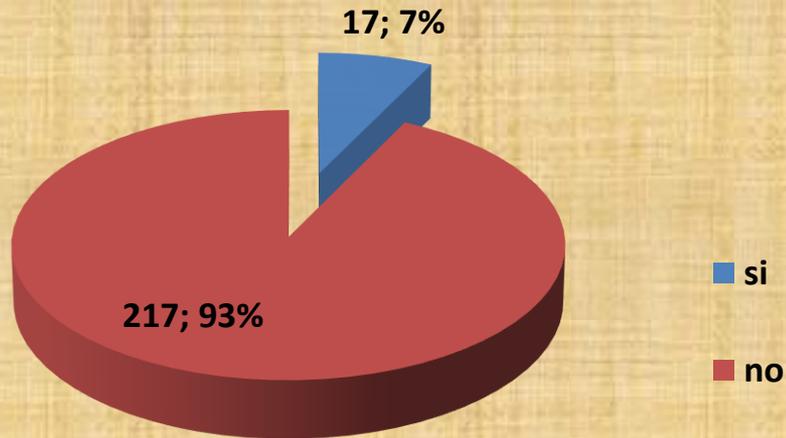
**GRAFICO N. 19**  
**PORQUE CREE QUE EXISTE TRATO PREFERENCIAL**  
**CENTRO DE SALUD N.8**  
**MARZO 2009**



**n=234**

**FUENTE:** Encuestas Marzo 2010  
**AUTORA:** Nancy Espinosa Barrera

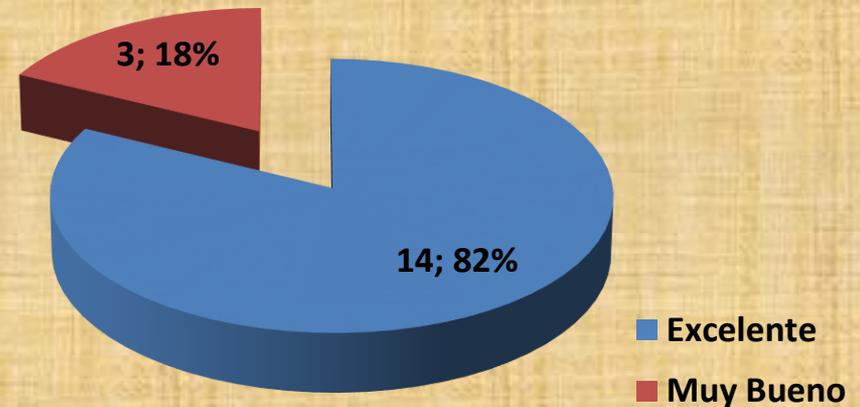
**GRAFICO N.20**  
**VISITAS DOMICILIARIAS DEL PERSONAL DEL**  
**CENTRO DE SALUD A LOS HOGARES DE LAS**  
**USUARIAS.**  
**CENTRO DE SALUD N.8**  
**MARZO 2009**



**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**



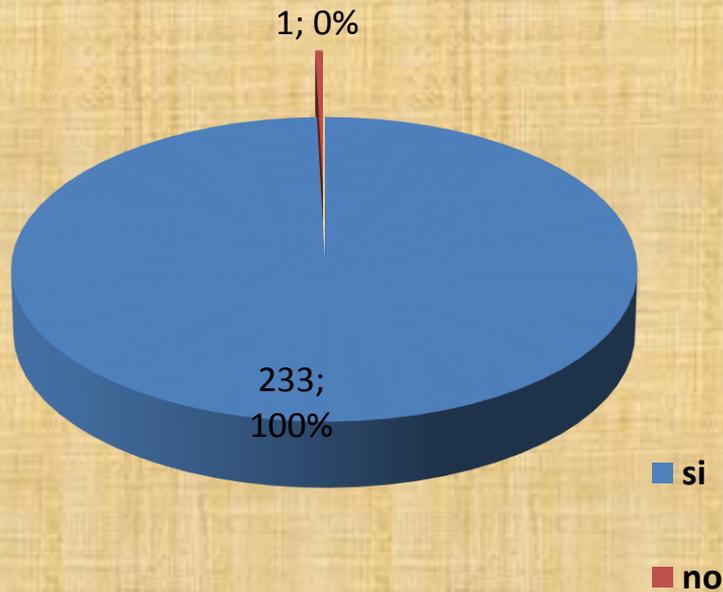
**n= 234**

**FUENTE: Encuestas Marzo 2009**  
**AUTORA: Nancy Espinosa Barrera**

### GRAFICO N.22

### REGRESARIA AL CENTRO DE SALUD N.8

MARZO 2009



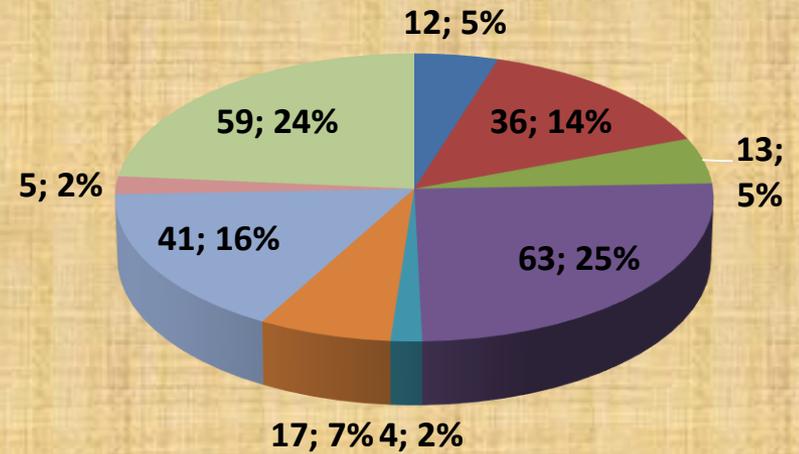
n=234

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?

Usuarias,  
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**

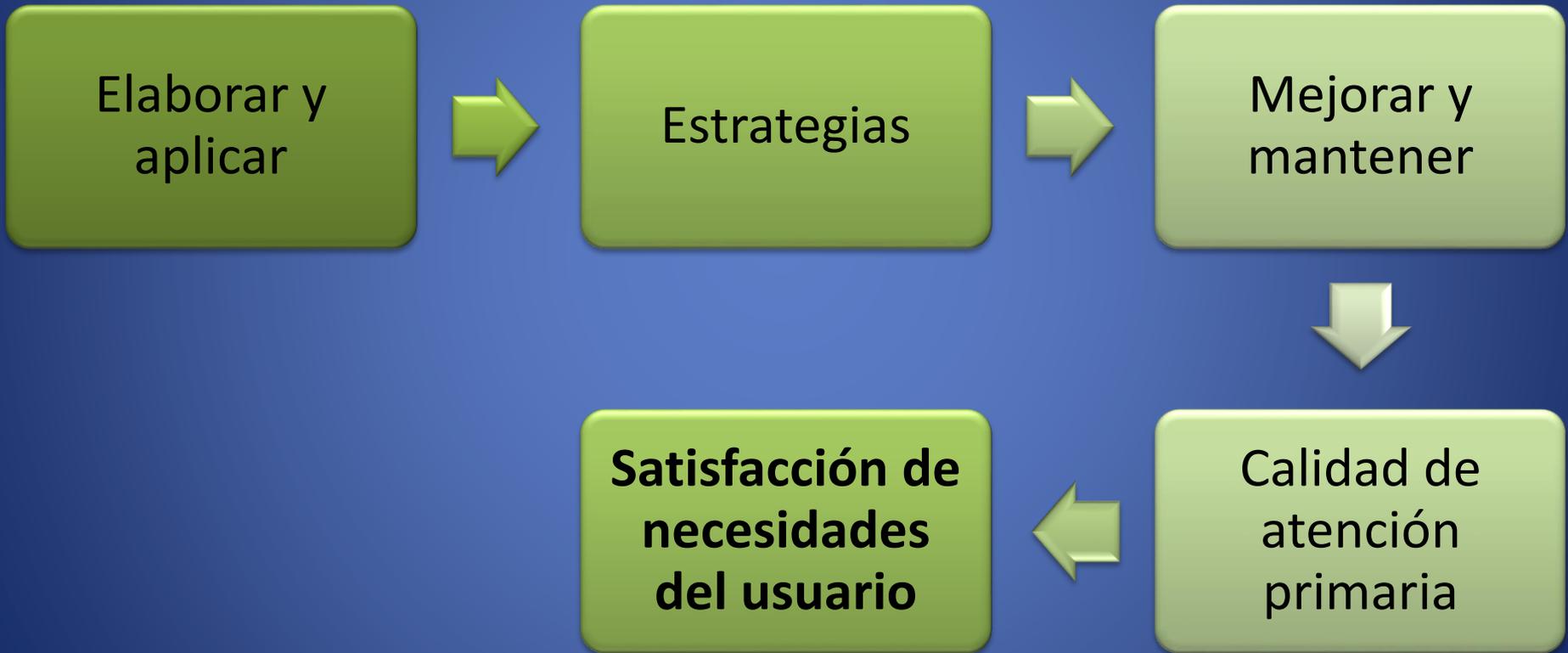
**Ejes**

- 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

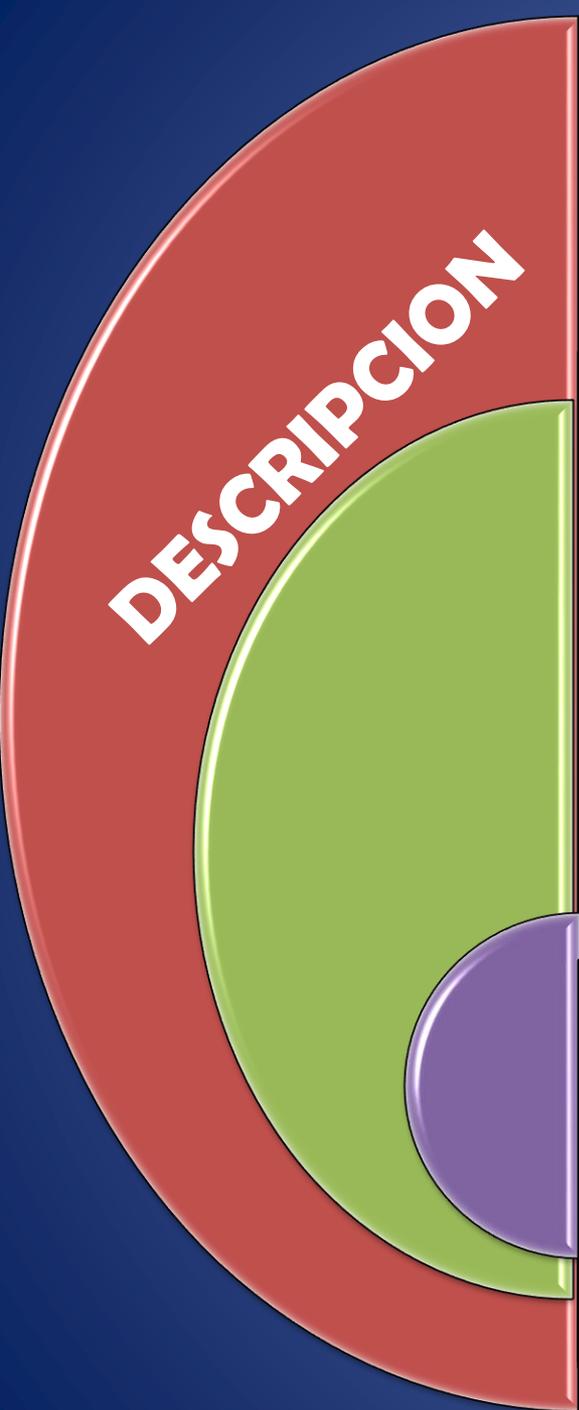
- Organización APS
- Optimizar recursos
- Herramientas de gestión

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