



**UNIVERSIDAD TECNICA DEL NORTE
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
INSTITUTO DE POSTGRADO**



**MAESTRIA EN GERENCIA DE LOS SERVICIOS DE
SALUD**

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

**Trabajo de Investigación previo a la obtención del Grado de Magíster en
Gerencia de los Servicios de Salud**

Autora: Lcda. Nancy Espinosa Barrera

Tutora: Dra. Janine Rhea Mejía

Ibarra, Octubre 2010

APROBACION DEL TUTOR

En calidad de tutor del Trabajo de Grado, presentado por la Señora Licenciada Nancy Elizabeth Espinosa Barrera, para optar por el título de Máster en Gerencia de los Servicios de Salud, doy fe que dicho trabajo reúne los requisitos y meritos suficientes para ser sometido a presentación pública y evaluación por parte del jurado examinador que se designe.

En la ciudad de Ibarra, a los 20 días del mes de Octubre de 2009

Dra. Janine Rhea Mejía
CI 100144895-8

**SISTEMA PARA GARANTIZAR CALIDAD DE ATENCION PRIMARIA
DEL CENTRO DE SALUD N.8 COTOCOLLAO DE LA CIUDAD DE
QUITO**

Por: Nancy Espinosa Barrera

Trabajo de Grado de Maestría aprobado en nombre de la Universidad Técnica del Norte,
por el siguiente jurado, a los 27 días del mes de Octubre de 2010.

MSC. JUAN ALMENDARIZ

CI

DR. CARLOS VILLALBA

CI

DR. MILTON JARAMILLO

CI

DEDICATORIA

A Mamita Piedad, y a Robertito que desde el cielo me envían sus bendiciones.

A Papito Francisco, que constituye un gran ejemplo de amor eterno.

A mis hijas Gaby, Belén y Fernanda que constituyen la razón de ser de mi vida, mis progresos se los debo a ellas, ya que todo momento recibí su respaldo incondicional, por siempre estar junto a mí, a pesar de dedicar menos tiempo para compartir con ellas.

A mis hermanos Ernesto, Fabián, Enma, por compartir todos los momentos vividos y por siempre estar pendientes de mis progresos.

A mis amigos y amigas, por apoyarme anímica y emocionalmente, en los momentos difíciles.

Finalmente, gracias a todos por su apoyo.

Nancy

RECONOCIMIENTOS

Mi profundo agradecimiento, a Dios, por otorgarme salud y vida, y haberme puesto en mi camino a personas valiosas, que me motivaron a seguir estudiando.

A los profesores de la Universidad Técnica del Norte, Instituto de Postgrado por los valiosos conocimientos impartidos, y por ser mis guías y maestros. De manera especial a la Dra. Janine Rhea Mejía, por la asesoría en la elaboración de tesis de grado.

A la Dra. Baciliza Tello, Directora del Área de Salud de Cotacollao, por brindar las facilidades para la elaboración del documento, el mismo que servirá de base para la conformación del Comité de Calidad de Atención de la institución.

A mis compañeros, ya que con ellos compartí momentos especiales, y significativos durante las clases recibidas.

Nancy

INDICE

CONTENIDOS	PAG
Portada	
Aprobación del tutor.....	i
Aprobación del jurado examinador.....	ii
Dedicatoria.....	iii
Reconocimiento.....	iv
Índice general.....	v
Lista de cuadros y gráficos.....	viii
Lista de siglas	ix
Resumen.....	x
Summary.....	xi
Introducción.....	1
CAPITULO I. PROBLEMA DE INVESTIGACION.....	3
1.1 Contextualización del Problema.....	3
1.2 Antecedentes.....	5
1.3 Situación Actual del problema.....	5
1.4 Prospectiva.....	7
1.5 Causa-Efectos.....	8
1.6 Criterios de Inclusión y Exclusión.....	8
1.7 Formulación del problema.....	8
1.8 Objetivos: General y específicos.....	9
1.9 Preguntas de Investigación.....	9
1.10 Justificación.....	10
1.11 Viabilidad o factibilidad.....	11
CAPITULO II. MARCO TEORICO.....	12
2.1 Teoría Base.....	12
2.2 Teoría Existente.....	18
2.2.1 ATENCIÓN PRIMARIA EN SALUD.....	18
2.2.1.1 La estrategia de la Atención Primaria en Salud.....	20
2.2.1.2 La Atención Primaria de Salud en el siglo XXI.....	21

2.2.1.3 Sinopsis por regiones.....	22
2.2.1.4 Contexto de la Atención Primaria en las Américas.....	23
2.2.1.5 La salud en el Contexto del Desarrollo.....	24
2.2.1.6 El contexto social América Latina y el Caribe.....	26
2.2.1.7 Atención Primaria Ecuador.....	27
2.2.1.8 Atención Primaria Provincia de Pichincha.....	36
2.2.2 SISTEMAS Y SERVICIOS DE SALUD.....	44
2.2.2.1 Valores, principios y propósitos de los sistemas de salud.....	44
2.2.2.2 Antecedentes históricos.....	45
2.2.2.3 Organización, cobertura y desempeño de los sistemas de salud.....	45
2.2.2.4 Exclusión social y barrera de acceso al sistema de salud.....	46
2.2.2.5 Funciones de los Sistemas de Salud: evolución y situación actual.....	46
2.2.2.6 Acceso a los servicios de salud.....	47
2.2.3 CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE SALUD.....	48
2.2.3.1 Evolución de los conceptos de Calidad.....	49
2.2.3.2 Dimensiones y atributos de la calidad.....	49
2.2.3.3 Usuarios y proveedores.....	50
2.2.3.4 El Triangulo de calidad.....	51
2.2.3.5 Estrategia de Mejoramiento de la Calidad.....	52
2.2.3.6 Estrategia de implantación.....	52
2.2.3.7 Principios básicos del Mejoramiento continuo de la Calidad.....	54
2.2.3.8 Calidad en la Atención en Salud Ecuador.....	56
2.2.4 MARCO LEGAL Y JURÍDICO.....	57
CAPITULO III. Metodología.....	63
3.1 Tipo.....	63
3.2Diseño.....	63
3.3Variables: operacionalización.....	63
3.4Población y Muestra.....	65
3.5Métodos.....	65
3.6Técnicas e Instrumentos.....	65
3.7Estrategias.....	66
3.8 Procedimiento Investigativo Bibliográfico.....	66

3.9 Procedimiento de Investigación de Campo.....	67
3.10 Procedimiento de la propuesta.....	67
3.11 Valor práctico del estudio.....	68
CAPITULO IV. PROCESAMIENTO, ANALISIS, INTERPRETACION	
DE RESULTADOS	69
4.1 Procesamiento e interpretación de resultados	69
4.2 Análisis de resultados.....	77
4.3 Preguntas de investigación.....	80
Conclusiones.....	83
Recomendaciones.....	84
CAPITULO V. PROPUESTA.....	85
5.1 Justificación.....	85
5.2 Fundamentación.....	86
5.3 Objetivo General.....	88
5.3.1 Objetivos Específicos.....	88
5.4 Importancia.....	89
5.5 Factibilidad.....	89
5.6 Ubicación sectorial y física.....	90
5.7 Descripción de la propuesta.....	91
5.8 Estrategias para garantizar calidad de atención primaria.....	91
5.9 Diseño metodológico.....	97
5.10 Ambientación y experiencia.....	97
5.11 Reflexión.....	97
5.12 Impacto.....	97
5.13 Evaluación.....	98
5.14 Validación.....	98
Bibliografía.....	100
Anexos.....	105

LISTA DE CUADROS Y GRAFICOS

Triángulo de calidad.....	51
Variable dependiente e independiente.....	64
Gráficos 1 al 23 procesamiento de la información.....	69-76
Croquis de ubicación.....	90

LISTA DE SIGLAS

APS: Atención Primaria en Salud.

ASN: Autoridad Sanitaria Nacional

C-DOPRI: Modelo que considera que para evaluar la calidad en materia de salud, es necesario tener en cuenta seis componentes: contexto, demanda, oferta o estructura, proceso, resultado o producto e impacto o efecto con su respectiva retroalimentación.

CONE: Cuidados Obstétricos y Neonatales Esenciales

FODA: Matriz en la que se incluyen las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas de una institución.

MCC: Mejora Continua de la Calidad

Indigencia: Porcentaje de personas cuyo ingreso por habitante del hogar al que pertenecen no es suficiente para adquirir los bienes necesarios para cubrir las necesidades nutricionales de la población, tomando en consideración los hábitos de consumo, la disponibilidad efectiva de alimentos, sus precios relativos, así como las diferencias de precios entre áreas metropolitanas, demás zonas urbanas y zonas rurales.

ODM: Objetivos del Milenio

OPS: Organización Panamericana de la Salud

OMS: Organización Mundial de la Salud

Pobreza: Porcentaje de personas cuyo ingreso por habitante del hogar al que pertenecen no es suficiente para satisfacer a el método del “costo de las necesidades básicas”.

Quintil: es parte de un conjunto de medidas que incluyen la mediana, los cuartiles, los quintiles, los deciles y los centiles, que indican la proporción de casos de una determinada distribución que se encuentran bajo o sobre cierto valor. El SIISE usa esta medida para clasificar los hogares según su ingreso; es decir, dividir los hogares en cinco grupos según el monto total de sus ingresos mensuales de menor a mayor.

SIISE: Sistema Integral de Indicadores Sociales del Ecuador

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

Autora: Nancy Espinosa

Tutora: Dra. Janine Rhea

Año: 2009

RESUMEN

Un principio importante de Atención Primaria en Salud, es lograr el más alto nivel de salud posible para la población y los grupos vulnerables. La presente investigación fue de tipo cualitativo, descriptivo, transversal, no experimental, propositivo. Los resultados de la investigación reflejan que en el Centro de Salud N.8, existe mediana calidad de atención, lo que da como resultado insatisfacción del usuario externo. Las usuarias que acuden a la institución, la mayoría son de sexo femenino, mestizas cuyas edades se encuentran en el rango de 20 a 40 años, escolaridad secundaria completa, un alto porcentaje no pertenecen al sector de Cotocollao, vienen de diferentes sectores del norte de Quito. Su accesibilidad es adecuada ya que emplean menos de una hora en llegar. El 34% de encuestadas manifiesta que espera de 2 a 4 horas para recibir atención. La infraestructura física es medianamente adecuada para la alta demanda de pacientes que acuden. Se evaluaron servicios como la entrega de turnos, preconsulta, vacunación, postconsulta las que fueron catalogadas entre excelente y muy buena. Un buen porcentaje de usuarias expresan que si recibieron explicación sobre su enfermedad. Con respecto a la prevención de enfermedades la mitad de las usuarias recibió la explicación respectiva. En promoción de servicios del centro de salud un alto porcentaje manifestaron que si se les menciona, los servicios con que cuenta la unidad operativa. No se realizan visitas domiciliarias, por lo tanto la comunidad no se encuentra familiarizada con este tipo de atención. Existen preferencias en la atención, en especial por amistades y conocidos. Finalmente con el estudio se concluye que Centro de Salud es accesible, el talento humano es capacitado, no es de importancia la espera ya que siempre reciben atención. Por lo tanto la propuesta es consolidar un plan de mejoramiento continuo de la calidad, mediante la aplicación de estrategias que aseguren sostenibilidad de las prestaciones de salud a toda la población. Con el compromiso de todo el personal que pertenece al Centro de Salud N. 8.

SYSTEM TO PROTECT GRADE QUALITY OF CARE IN THE CENTRE OF HEALTH N. 8 COTOCOLLAO OF THE CITY OF QUITO

Author: Espinosa Nancy

Tutor: Dra. Janine Rhea

Year: 2009

SUMMARY

An important principle of primary care health, is to achieve the highest possible health for the population and vulnerable groups. This research was qualitative, descriptive, transversal, not experimental, investigative. The research results reflect health N.8 Center, there in medium quality of care, which as a result the external user dissatisfaction. The users who come to the institution, the majority are female, crossbred whose ages are in the range of 20 to 40 years, complete secondary schooling, a high percentage do not belong to the Cotocollao sector, coming from different sectors of the North of Quito. Accessibility is appropriate because they use less than one hour to arrive. 34% Of surveyed says to wait 2 to 4 hours to receive attention. The physical infrastructure is moderately suitable for the high demand for patients seeking. Services were evaluated as delivery shifts, preconsulta, vaccination, postconsulta which were scheduled between excellent and very good. A good percentage of users expressing that if received explanation about their illness. Disease prevention half the users received the respective explanation. In promotion of the health centre services a high percentage stated that if mentioned them, services available to the operating unit. Home visits are not performed, so the community is not familiar with this type of care. There are preferences in care, in particular by friends and acquaintances. Finally the study concludes that health center is accessible, human talent is trained, is not of importance pending always receiving attention. Therefore the proposal is to consolidate a continuous improvement of quality, through the implementation of strategies to ensure sustainability of the entire population health benefits plan. The commitment of all staff in the Centre of health N. 8.

