

CALIDAD DE ATENCIÓN DADA POR EL PROFESIONAL DE LA SALUD A LOS USUARIOS EXTERNOS EN EL ÁREA DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL SAN VICENTE DE PAUL (HSVP) DURANTE EL PERIODO 2009- 2010

Autoras:

Cabascango Katia

Andrea Villegas

RESUMEN: La presente investigación de Calidad de atención dada por el profesional de salud a los usuarios externos que acuden al servicio de emergencia, se realizó en el Hospital San Vicente de Paul ubicada en la ciudad de Ibarra, en el periodo comprendido entre Noviembre 2009 a Agosto 2010, Como objetivo planteamos identificar la calidad de atención dada el profesional de salud percibida por los usuarios externos, para la recolección de los datos se utilizó una encuesta dirigida a los usuarios externos (300 usuarios), además se aplicó una guía ideal del servicio de emergencia.

Se utilizó un estudio de tipo observacional, descriptivo y prospectivo no experimental

En la discusión de los resultados hacemos referencia que la satisfacción de la necesidad del usuario es el punto de discusión, su capacidad resolutoria media hace que en muchas ocasiones sea cuestionada. La eficacia e impacto del servicio en la satisfacción de su necesidad de atención es cuestionable ya que un 41% manifiesta que debe regresar nuevamente para ser atendido, sin embargo de ello la falta de recursos económicos por parte de la población hace que regrese nuevamente por un "mal servicio" esto demuestran las respuestas obtenidas, Pero el 57 % restante admite que la calidad de atención es rápida y oportuna lo que quiere decir que existe un tiempo de espera prolongado para recibir atención ya sea por diferentes factores adversos, como la afluencia extrema de pacientes, la falta de personal y otros, pero el momento de brindar atención los profesionales de salud lo hacen con la mayor calidad y calidez humana

ABSTRACT: The present investigation Quality of care provided by health professionals provided to external users who come to the emergency service, was held at the San Vicente de Paul Hospital, located in the city of Ibarra, in the period from November 2009 to August 2010, the aim of identifying the quality of care provided by doctors, professional nurses and nursing assistants perceived by external users, to collect data using a survey of external users (300 users), an interview health professionals working in the service, were also applied an ideal guide emergency service. The study design was observational, descriptive, prospective, experimental. In discussing the results we refer to the satisfaction of the user's need is the point of discussion, their operational capacity resources, which in many cases be questioned. The effectiveness and impact of service in meeting their need for care is questionable and that 41% say they should return again to be seen, however this lack of economic resources by the population makes a return again "bad service" that show the responses obtained, but the remaining 57% supports the quality of care that is quick and timely which means that there is a long waiting times to receive care either by various adverse factors such as extreme influx of patients, lack of staff and others, but the time to provide health care professionals do with the highest quality and human warmth

METODOLOGIA

Tipo De Estudio: Se ejecuto un proyecto de investigación de tipo estudio observacional, descriptivo, por cuanto se basa en la situación actual y busca especificar las propiedades y características y rangos importantes del tema. También es de tipo prospectivo de corte transversal por tratarse de un estudio en un tiempo determinado; que es durante el periodo de Noviembre del 2009 a Agosto del 2010 en el servicio de emergencia del Hospital San Vicente de Paúl de la Provincia de Imbabura. Con enfoque cualitativo ya que se orienta a comprender el fenómeno desde lo particular a lo general, y no experimental.

Universo y muestra: Para el desarrollo de esta investigación se realizo un muestreo aleatorio simple, teniendo en cuenta los criterios de inclusión y exclusión establecidos pues dadas las características del servicio de Emergencia puede o no existir un flujo horario de pacientes, los datos se recolectaron a través

de una encuesta a los profesionales que laboran en esta área y a los usuarios en promedio al día.

El estudio se centra en la percepción de la calidad de la atención del usuario del servicio de emergencia del Hospital San Vicente de Paúl y recoge sus percepciones sobre la calidad de la atención en las dimensiones de estructura, proceso y resultados propuestas por Donabedian (DONABEDIAN, 1990: 20).

Técnicas e instrumentos de recolección de datos: Las técnicas a utilizar en esta investigación fueron la observación directa, guía de entrevista estructurada y encuesta a usuarios externos, Observación Directa, Encuesta

Procesamiento y análisis de datos: El procesamiento de datos lo realizamos mediante un computador que nos permitió elaborar tablas estadísticas, barras, pasteles, gráficos en el programa EXCEL

ANALISIS Y TABULACION DE DATOS

TABLA Nº 1

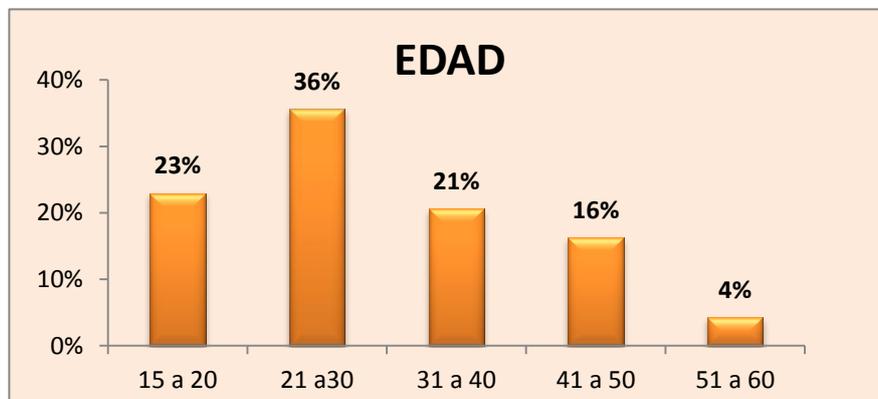
1. Cuantos años tiene Usted

EDAD	Nº DE ENCUESTADOS	PORCENTAJE
15 a 20	69	23%
21 a30	107	36%
31 a 40	62	21%
41 a 50	49	16%
51 a 60	13	4%
TOTAL	300	100%

Fuente: Encuesta realizada a usuarios que acuden al servicio de emergencia del HSVP

Autoras: Katia Cabascango,
Andrea Villegas

GRAFICO Nº 1



La muestra total fue de 300 personas encuestadas de las cuales se subdividieron en 5 grupos etarios donde el 36% corresponde a adultos de 21 a 30 años de edad, un 23% de 15 a 20 años, un 21% de 31 a 40 años, un 16% de 41 a 50 y solo un 4% representa al grupo entre 51 a 60 años se evidencia que no existe una diferencia importante de porcentajes entre grupo etarios, se puede decir que la afluencia de pacientes al servicio de emergencia del HSVP es de todas las edades.

TABLA Nº 2

2. Cuál es su estado civil

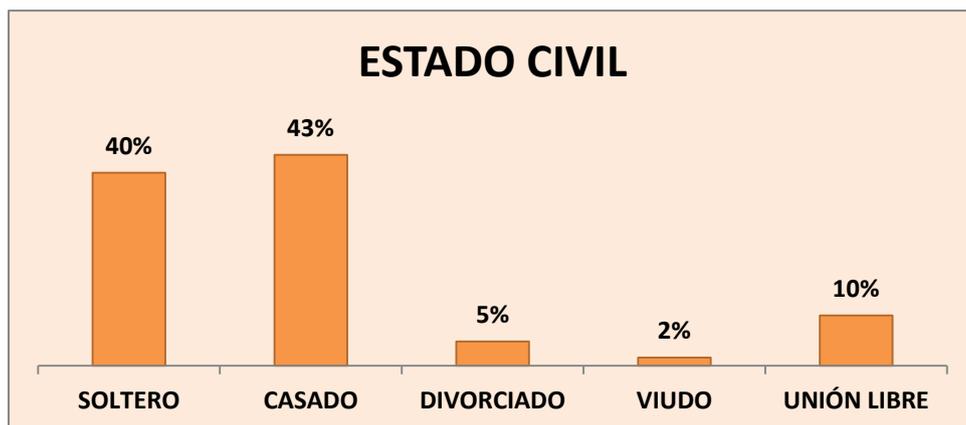
ESTADO CIVIL	Nº DE ENCUESTADOS	PORCENTAJE
SOLTERO	119	40%
CASADO	130	43%
DIVORCIADO	15	5%
VIUDO	5	2%
UNIÓN LIBRE	31	10%
TOTAL	300	100%

Fuente: Encuesta realizada a usuarios que acuden al servicio de emergencia del HSVP

Autoras: Katia Cabascango,

Andrea Villegas

GRAFICO Nº 2



Como se puede apreciar, del total de usuarios encuestados a la variable estado civil en un 43% comprende a estado civil casado un 40% a solteros existiendo similitud en acudir al servicio tanto solteros como casados

TABLA Nº 3

3. Que ocupación tiene usted

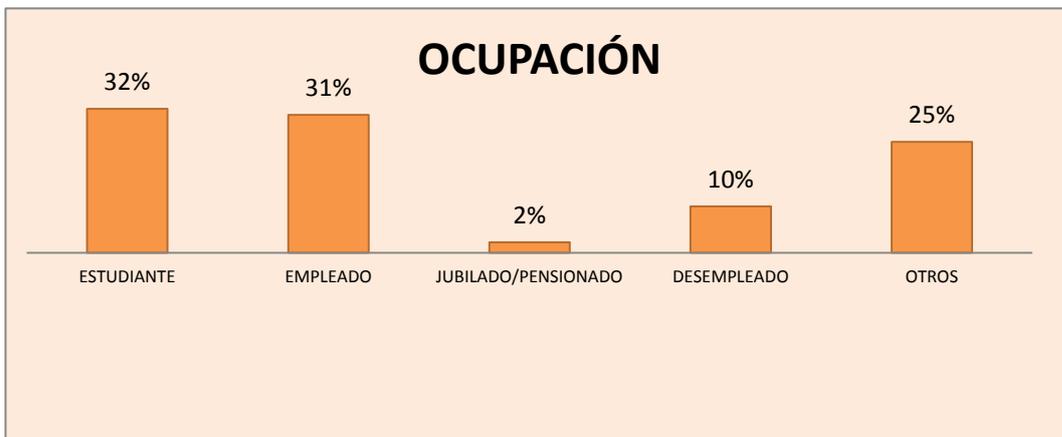
OCUPACIÓN	Nº DE ENCUESTADOS	PORCENTAJE
ESTUDIANTE	96	32%
EMPLEADO	92	31%
JUBILADO/PENSIONADO	7	2%
DESEMPLEADO	31	10%
OTROS	74	25%
TOTAL	300	100%

Fuente: Encuesta realizada a usuarios que acuden al servicio de emergencia del HSVP

Autoras: Katia Cabascango

Andrea Villegas

GRAFICO Nº 3



En la variable ocupación del grupo, de usuarios del servicio de emergencia se evidencia un porcentaje similar un 32% corresponde a estudiantes, un 31% a empleado un 25% a otro tipo de ocupación, un 10% a personas en edad productiva pero desempleado y un no menos importante 2% a personas jubiladas, probablemente porque estas personas tienen cobertura de salud en el IESS

TABLA Nº 4

4. Cual es su grado de Educación

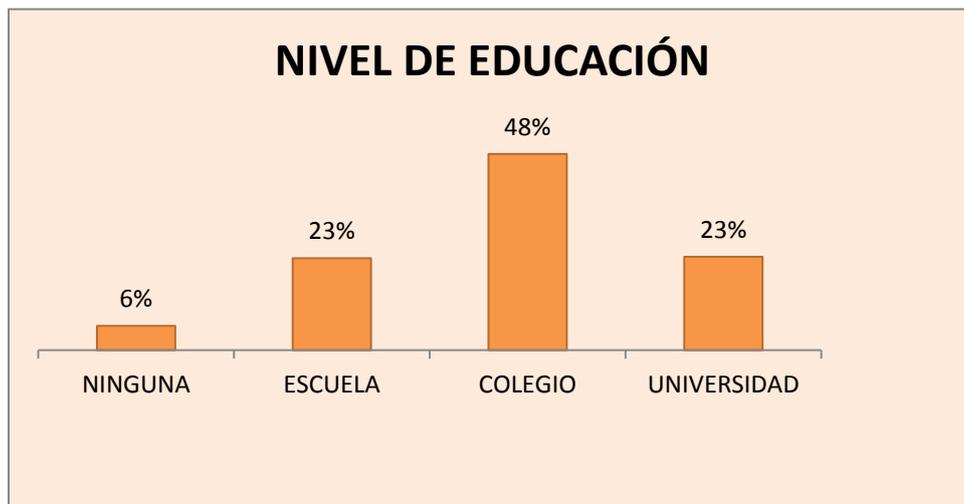
NIVEL DE EDUCACIÓN	Nº DE ENCUESTADOS	PORCENTAJE
NINGUNA	18	6%
ESCUELA	68	23%
COLEGIO	145	48%
UNIVERSIDAD	69	23%
TOTAL	300	100%

Fuente: Encuesta realizada a usuarios que acuden al servicio de emergencia del HSVP

Autoras: Katia Cabascango

Andrea Villegas

GRAFICO Nº 4



De las personas encuestadas el 48% que representa a la mayoría tienen un nivel de instrucción secundario es decir de enseñanza media un, 23% en igual porcentaje tiene educación superior y escuela y solo un 6% no tienen ningún grado de instrucción, esto demuestra que las encuestas fueron llenadas correctamente.

TABLA Nº 5

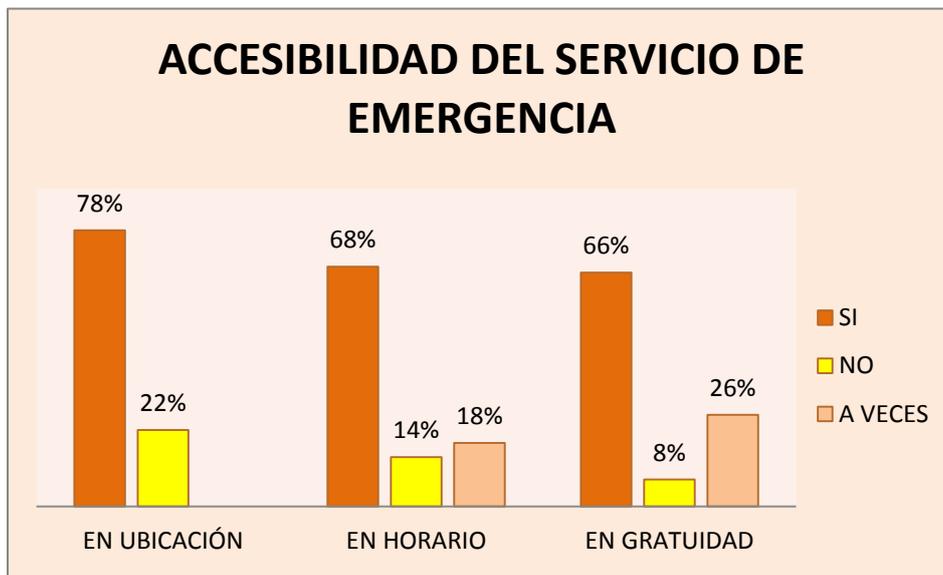
5. El servicio de emergencia del Hospital San Vicente de Paul es accesible en:

ACCESIBILIDAD	SI		NO		A VECES		TOTAL
	Ectd	%	Ectd	%	Ectd	%	
EN UBICACIÓN	235	78 %	65	22 %	-	-	300
EN HORARIO	204	68 %	42	14 %	54	18 %	300
EN GRATUIDAD	199	66 %	23	8 %	78	26 %	300

Fuente: Encuesta realizada a usuarios que acuden al servicio de emergencia del HSVP

Autoras: Katia Cabascango,
Andrea Villegas

GRAFICO Nº 5



Se encontró que más de la mitad de las personas que participaron de la encuesta, creen que es fácil acceder tanto por su ubicación, horario y gratuidad de la atención en el servicio de emergencia del HSVP

TABLA Nº 6

6.-Tiempo de espera

TIEMPO DE ESPERA	Nº DE ENCUESTADOS	PORCENTAJE
15 a 30 Min.	95	32%
30 min. a 1 Hora	115	38%
1 hora a 2 horas	54	18%
2 o más horas	36	12%
TOTAL	300	100%

Fuente: Encuesta realizada a usuarios que acuden al servicio de emergencia del HSVP

Autoras: Katia Cabascango,
Andrea Villegas

GRAFICO Nº 6



La oportunidad del servicio es la satisfacción inmediata del de la necesidad de salud manifiesto o subyacente, por lo tanto los tiempos de espera existentes en el servicio de emergencia del H.SV.P según un 38% que se espera de 30 minutos a 1 hora, semejante al 32% manifiesta que esperan de 15 a 30 minutos un 30% de los usuarios que dicen que es mas de 2 horas que hacen que el servicio no sea oportuno, eficiente y eficaz.

TABLA Nº 7

6. Al ser atendido en cada consultorio de acuerdo a la enfermedad que presente, cree usted que la atención es:

ATENCIÓN	Nº DE ENCUESTADOS	PORCENTAJE
RAPIDA Y OPORTUNA	158	53%
INEFICIENTE, INOPORTUNA	91	30%
NINGUNA	51	17%
TOTAL	300	100%

Fuente: Encuesta realizada a usuarios que acuden al servicio de emergencia del HSVP

Autoras: Katia Cabascango,
Andrea Villegas

GRAFICO Nº 7



El 53% de los encuestados considera que la atención es rápida y oportuna por la agilidad del servicio y sobre todo en la atención de emergencias graves. El 30% de los encuestados considera que el servicio de emergencia es ineficiente por: El tiempo de demasiado largo, consideran que hay mala atención, por la falta de amabilidad e interés en la solución de las dolencias de los pacientes. El 17% restante de los encuestados consideran que el servicio del área de emergencia del hospital San Vicente de Paul no es oportuno ni inoportuno por que presta un servicio normal que no tiene un valor agregado que lo haga diferenciar de otras casas de salud públicos.

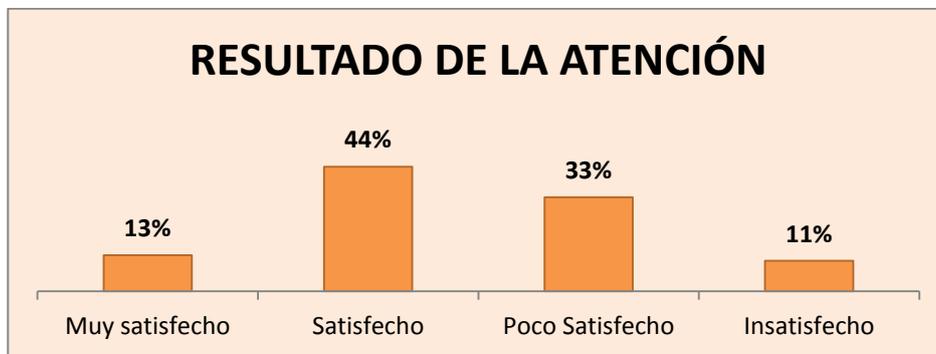
TABLA Nº 8

9.- Resultado de la Atención:

RESULTADO DE LA ATENCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy satisfecho	38	13%
Satisfecho	131	44%
Poco Satisfecho	99	33%
Insatisfecho	32	11%
TOTAL	300	100%

Fuente: Encuesta realizada a usuarios que acuden al servicio de emergencia del HSVP

GRAFICO Nº 8



De las 38 personas encuestadas que representan el 13% de la muestra consideran que el servicio es muy satisfactorio por: buena atención, sanaron su enfermedad, El 44% de considera que el servicio del área de emergencias del hospital es satisfactorio por: atención poco cordial, no haya agilidad en el servicio El 33% considera que el servicio de emergencia es poco satisfactorio por: lentitud, la grosería y falta de personal. Y el 11% de de las personas que han utilizado el servicio de emergencia consideran que el servicio que presta la Institución en el área de emergencia es ineficiente por: demasiada espera.

TABLA N° 9

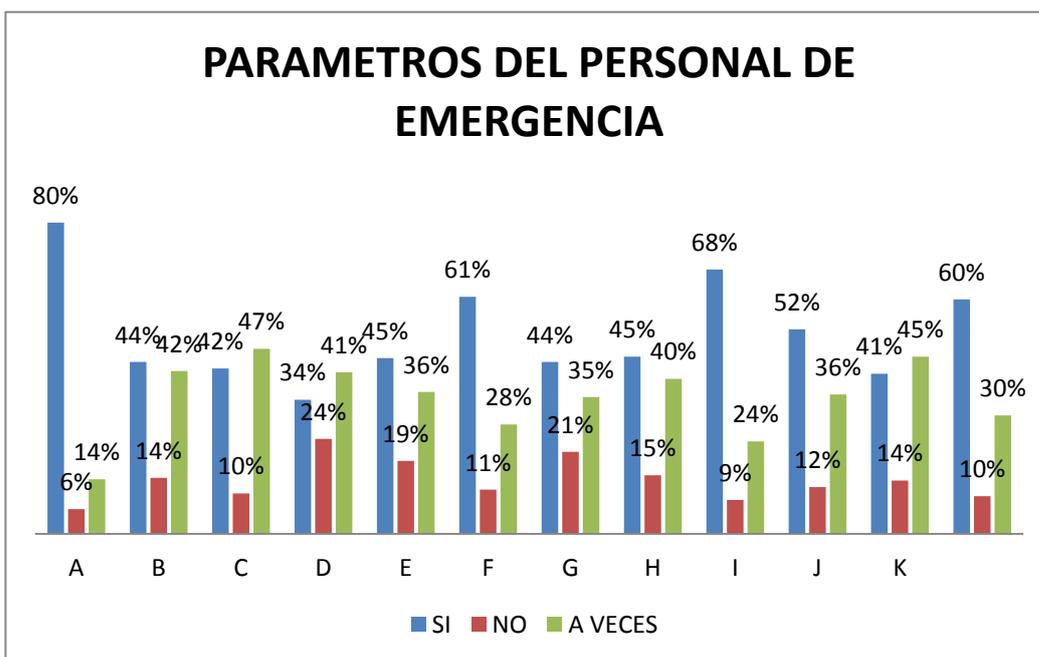
7. Cree usted que el profesional que labora en este servicio cumple con los siguientes parámetros.

VARIABLE	SI		NO		A VECES		TOTAL
	f	%	f	%	f	%	
A. Presentación adecuada de su personalidad (uniformes)	23 9	80 %	1 9	6% %	42 14	14 %	300
B. Actúa con cortesía, amabilidad, respeto	13 2	44 %	4 3	14 %	12 5	42 %	300
C. Buena comunicación con el usuario y su familia	12 7	42 %	3 1	10 %	14 2	47 %	300
D. Prontitud en la Atención	10 3	34 %	7 3	24 %	12 4	41 %	300
E. Rapidez para diagnosticar la enfermedad	13 5	45 %	5 6	19 %	10 9	36 %	300
F. capacidad profesional para la atención medica	18 2	61 %	3 4	11 %	84 28	28 %	300
G. Agilidad en los procedimiento realizados	13 2	44 %	6 3	21 %	10 5	35 %	300
H. Calidad Humana al momento de la atención	13 6	45 %	4 5	15 %	11 9	40 %	300
I. respeta su intimidad y privacidad como ser humano	20 3	68 %	2 6	9% %	71 24	24 %	300
J. Demuestra interés por la solución de la enfermedad	15 7	52 %	3 6	12 %	10 7	36 %	300
K. Aceptación de sugerencias	12 3	41 %	4 1	14 %	13 6	45 %	300
M. Ética profesional en su trabajo	18 0	60 %	2 9	10 %	91 30	30 %	300

Fuente: Encuesta realizada a usuarios que acuden al servicio de emergencia del HSVP

Autoras: Katia Cabascango,
Andrea Villegas

GRAFICO N° 9



Según la ideología de los 300 usuarios externos que acudieron al servicio de emergencia en un tiempo determinado para su atención en los parámetros antes mencionados no existe una diferencia notable ya que en su mayoría coinciden y se podría concluir que la calidad de atención en el servicio de emergencia del HSVP no es insatisfactoria o por lo contrario satisfactoria pero si se puede decir que la calidad de atención del servicio de emergencia con el pasar del tiempo esta mejorando.

TABLA N° 10

8. ¿Usted tuvo que regresar nuevamente al servicio de emergencia por el mismo problema?

VARIABLE	N° DE ENCUESTADOS	PORCENTAJE
SI	123	41%
NO	177	59%
TOTAL	300	100%

Fuente: Encuesta realizada a usuarios que acuden al servicio de emergencia del HSVP

Autoras: Katia Cabascango,
Andrea Villegas

GRAFICO N° 10



El 41% de los usuarios del servicio de emergencia tuvieron que regresar nuevamente por que seguía con el mismo dolor, le diagnosticaron mal. El 59% de los usuarios no volvieron por que sanó su enfermedad, no recibió una buena atención.

TABLA N° 11

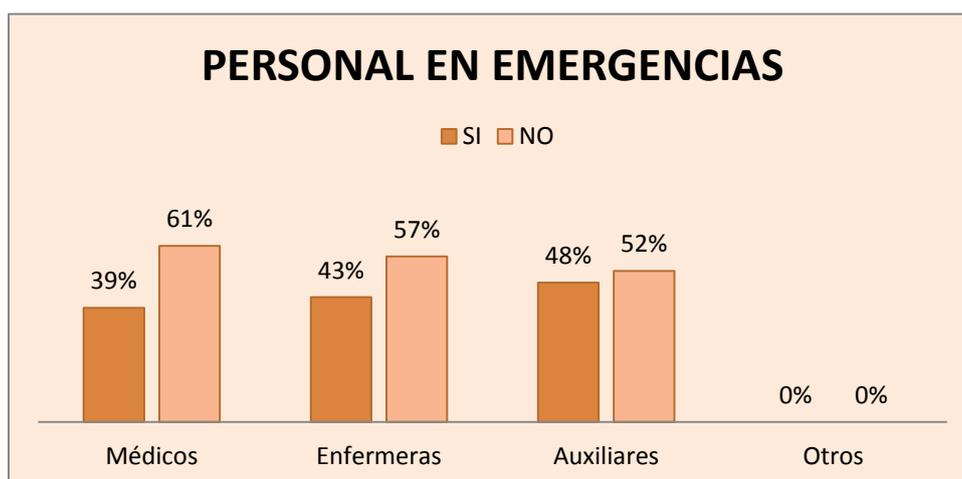
9. Usted considera que existe suficiente personal en el servicio de emergencia

VARIABLE	SI		NO		TOTAL
	f	%	f	%	
Médicos	118	39%	182	61%	300
Enfermeras	129	43%	171	57%	300
Auxiliares	144	48%	156	52%	300
Otros		0%		0%	

Fuente: Encuesta realizada a usuarios que acuden al servicio de emergencia del HSVP

Autoras: Katia Cabascango,
Andrea Villegas

GRAFICO N° 11



De la muestra total más del 50% creen que existe insuficiente cantidad de personal tanto médicos, enfermeras, auxiliares y otros, esto genera en conjunto una mala opinión de la calidad de atención limitando la satisfacción de expectativas que tenía el usuario al llegar al servicio.

DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

El servicio de emergencia del Hospital San Vicente de Paúl es una área de gran demanda de pacientes, la infraestructura con que cuenta permite el fácil acceso de las mismas en cuanto a ubicación, horario, capacidad resolutive, personal eficiente y la eficacia del servicio.

La eficiencia del personal del área puede verse afectada por factores como el exceso de carga y stress laboral, turnos intensivos y extensivos, exigencia por parte del usuario entre otros aspectos, lo que impacta negativamente en la calidad del servicio que presta.

La satisfacción de la necesidad del usuario es el punto de discusión, su capacidad resolutive media hace que en muchas ocasiones sea cuestionada. La eficacia e impacto del servicio en la satisfacción de su necesidad de atención es cuestionable ya que un 41% manifiesta que debe regresar nuevamente para ser atendido, sin embargo de ello la falta de recursos económicos por parte de la población hace que regrese nuevamente por un "mal servicio" esto demuestran las respuestas obtenidas, Pero el 57 % restante admite que la calidad de atención es rápida y oportuna lo que quiere decir que existe un tiempo de espera prolongado para recibir atención ya sea por diferentes factores adversos, como la afluencia extrema de pacientes, la falta de personal y otros, pero el momento de brindar atención los profesionales de salud lo hacen con la mayor calidad y calidez humana.

Como lo mencionamos anteriormente un aspecto que incide negativamente en el impacto al servicio son los tiempos de espera prolongados lo que hace aun mas que los usuarios piensen que el servicio sea inoportuno, ineficiente e ineficaz.

La falta de personal de médicos tratantes en el horario de 24 horas, implanta una gran debilidad en el servicio, en cuanto a dotación del personal, insumos, materiales disponibilidad de equipos, mobiliarios y especies adecuadas, las personas usuarias manifiestan que su mejor implementación y equipamiento mejoraría probablemente la calidad del servicio.

En general no existe insatisfacción ni completa satisfacción de los usuarios ya que el servicio y el personal que labora en la unidad de emergencia del HSVP hace un gran esfuerzo día a día por mejorar la atención a pesar de la falta de personal, insumos, materiales y equipos.

BIBLIOGRAFIA

1. ICAS, Rojas Zil, Manual para funcionarios de salud del nivel primario. 2,000 (Calidad de la Atención de la Salud
2. ANIORTE HERNÁNDEZ, N. "Derechos y deberes de los pacientes. Papel de la enfermería".
3. http://www.minsa.gob.ni/bns/tesis_sp/21.pdf
4. http://sisbib.unmsm.edu.pe/bvrevistas/anales/v58_n1/casalud.htm
5. MOLINA ASTUA, Milena, QUESADA MENA, Luis Diego, ULATE GOMEZ, Daniel et al. La calidad en la atención médica. Med. leg. Costa Rica, mar. 2004, vol.21, no.1, p.109-117. ISSN 1409-0015.
6. <http://www.gonzalodiaz.net/l100/ley100/derechosdelpaciente.shtml>
Donebedian A. Evaluación de la calidad de la atención médica. En: Investigaciones sobre servicios de salud: Una antología OPM-OPS. Publicación Científica 1992;(534):384-404.
7. <http://www.laprensa.SILASIS.com.ni/2010/01/23/nacionales/14010>
8. "http://es.wikipedia.org/wiki/Salud_en_el_Ecuador": Ministerio de Salud Pública. Consejo Nacional de Salud (2002): Marco de la Reforma Estructural de la Salud en el Ecuador. OPS (2001). El gasto total per cápita en salud equivale a la parte per cápita de la suma del gasto público en salud y el gasto privado en salud
9. DR. RAMÓN S. SALAS PEREA, DR. ALBERTO HATIM RICARDO¹ Y DR. ROLANDO Rey Bravo Sistema de monitoreo y control de calidad de la competencia y el desempeño profesional Educ Med Sup 1997;11(1):17-30
10. MINISTERIO DE SALUD PRONAME, guía para el diseño de unidades de emergencia
11. MINISTERIO DE SALUD PÚBLICA, "Normas técnicas para proyectos de arquitectura y equipamiento de las unidades de emergencia"