

UNIVERSIDAD TECNICA DEL NORTE
FACULTAD CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA DE ENFERMERIA

**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 NOVIEMBRE**

EL 2009 A AGOSTO DEL 2010

Trabajo de Grado para obtener el Título de Licenciada en Enfermería

Autoras:

Casbascango Katia

Villegas Andrea

Tutor:

Msc. Gladys Rosales

Ibarra, Noviembre del 2009

TEMA:

**CALIDAD DE ATENCIÓN BRINDADA 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 NOVIEMBRE DEL 2009 A
AGOSTO DEL 2010**

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 el 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 utilizo una encuesta dirigida a los usuarios externos (300 usuarios), además se aplico una guía ideal del servicio de emergencia.

Se utilizo 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 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

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

INTRODUCCIÓN

El trabajo investigativo se origina al haber tenido la experiencia de presenciar momentos negativos y desfavorables para los usuarios que denigran la calidad de atención que brinda el área de emergencia del Hospital San Vicente de Paúl de la ciudad de Ibarra. La calidad de atención al usuario externo es un proceso encaminado a la satisfacción de las necesidades de los mismos, y es dada por el conjunto de características técnico/científicas, humanas, financieras y materiales que deben tener todos los servicios de salud, es por ello que las autoridades y directivos de este tipo de instituciones, deben mejorar constantemente la calidad del servicio que ofrecen a sus usuarios. En tal sentido con este trabajo de investigación se pretende identificar de acuerdo al criterio de los pacientes y familiares si existe o no satisfacción en la atención que reciben, además demostrar una más de las duras realidades, que tienen que afrontar los pacientes que acuden a un servicio de salud; y en nuestro caso en el Servicio de emergencia, basándonos en la aplicación de encuestas con preguntas cerradas en su mayoría; pero también preguntas abiertas en las que nos puedan manifestar con sus propias palabras sus expectativas y opiniones. Los usuarios externos constituyen el elemento vital e impulsor de los servicios de salud, ya que a ellos va dirigido el servicio final, a la vez que califican la calidad de atención por medio de la accesibilidad, disponibilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía, instalaciones físicas, comunicación e información entre otros, haciendo importante que el personal de salud sea capaz de identificar las expectativas del usuario. Luego de un análisis profundo nos encontramos en la facilidad de emitir conclusiones y recomendaciones que exponemos al culminar esta investigación, lo que permitiera elaborar la guía general de atención para el paciente.

INDICE**Paginas**

Portada	i
Tema	II
Resumen	III
Abstract	IV
Introducción	V

CAPITULO I**1. EL PROBLEMA**

1.1 Planteamiento del problema	1
1.2 Justificación	4
1.3 Objetivos	6
1.4 Preguntas guías	7

CAPITULO II**2. MARCO TEÓRICO**

2.1 Descripción del área de estudio	8
2.2 CALIDAD DE ATENCIÓN	10
2.2.1 Definición de calidad	10

2.2.1.1 Calidad técnica	10
2.2.1.2 Calidad sentida	11
2.2.2 Calidad de la atención de la salud	11
2.2.3 Tipos de calidad	12
2.2.3.1 Absolutista	12
2.2.3.2 Individualista	12
2.2.3.3 Social	12
2.2.4 Calidad de atención médica	13
2.2.5 Dimensiones de la calidad asistencial	14
2.2.6 Elementos de la calidad de atención	15
2.2.7 Máxima satisfacción del cliente	15
2.2.7.1 Los derechos fundamentales del usuario	16
2.2.7.2 Deberes del paciente	18
2.2.7.3 Derechos del moribundo	19
2.2.8 El problema de la calidad en la salud	20
2.2.8.1 La reforma del sector salud	22
2.2.9 Evaluación de la competencia y el desempeño profesional	27
2.2.9.1 Evaluación	28
2.2.9.2 Indicadores de la evaluación	30

CAPITULO III

3. Metodología

3.1 Tipo de estudio	32
3.2 Universo y muestra	32
3.3 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	33
3.4 Procesamiento y análisis de datos	33
3.5 Variables	34
3.5.1 Variable independiente	34
3.5.2 Variable dependiente	34
3.5.3 Variable de control	34
3.5.4 Operacionalizacion de variables	35
3.6 Análisis y tabulacion de datos	39
3.7 Guía de observación de emergencia del HSVP	63

CAPITULO IV

4. Aspectos administrativos

4.1 Recursos humanos, técnicos y tecnológicos	101
4.2 Presupuesto	101
4.3 Cronograma	102

CONCLUSIONES	103
RECOMENDACIONES	104
Bibliografía	105
Anexos	106
Resolución del Consejo Académico	
Resolución Honorable del Consejo Directivo	
Oficio dirigido al HSVP pidiendo autorización para realizar las “ Encuestas y Entrevistas ” a los usuarios del servicio de emergencia	
Oficio dirigido al HSVP pidiendo autorización para realizar la “ Guía de Observación ” en la unidad de emergencia.	
Encuesta aplicada en la prueba piloto	
Encuesta aplicada en la investigación	
Fotografías	

INDICE DE TABLAS

	Paginas
TABLA N° 1, Edad	40
TABLA N° 2, Estado civil	41
TABLA N° 3, Ocupación	43
TABLA N° 4, Categorías de ocupación	44
TABLA N° 5, Grado de Educación	45
TABLA N° 6, Accesibilidad	47
TABLA N° 7, Tiempo de espera	48
TABLA N° 8, Implementación de los consultorios	49
TABLA N° 9, Implementación de los consultorios	50
TABLA N° 10, Tipo de atención	52
TABLA N° 11, Consultorios limpios y ordenados	53
TABLA N° 12, Resultado de la atención	55
TABLA N° 13, Parámetros de los profesionales de salud	58
TABLA N° 14, Utilización del servicio de emergencia	60
TABLA N° 15, Prioridad en la atención	61
TABLA N° 16, Suficiente personal	62
TABLA N° 17, Recomendaciones para mejorar el servicio	63
	10

CAPITULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La calidad de atención al paciente que asiste a una unidad operativa de salud, con el pasar de los años ha adquirido considerable importancia en nuestro país y uno de los principios rectores de la política sectorial es la calidad de la atención a la salud como un derecho ciudadano en donde el eje central de la atención es la satisfacción de los usuarios.

Actualmente en el Hospital San Vicente de Paul de la ciudad de Ibarra, cuenta con una moderna y elegante infraestructura, con la cual se debería estar dando el mejor de los servicios es decir una atención eficiente, eficaz y efectiva a los usuarios que necesitan atención medica. Pero lamentablemente se ha escuchado con frecuencia que en dicho Hospital especialmente en el servicio de emergencia existe una mala atención al usuario y a sus familiares ya sea de parte de los profesionales de salud, y administrativos, incluso del personal de guardianía, los mismos que se esfuerzan día a día por brindar un mejor servicio pero la demanda excesiva de usuarios que acuden al servicio de emergencia imposibilitan una atención de calidad.

Los pacientes acuden al servicio de emergencia a diferencia de otros servicios van con numerosas expectativas en relacion al tiempo que tiene que esperar, a la informacion que tienen que recibir, o el trato que se les

debe dar. Pero serán estas expectativas las que determinarán el nivel de satisfacción de los usuarios.

Por otro lado El hospital San Vicente de Paul es una unidad de salud regional, por lo tanto existe excesiva cantidad de pacientes tanto de consulta externa como de hospitalización y transferencias regionales, esto es un problema para el servicio de Emergencia ya que dificulta la atención y el ingreso inmediato de pacientes a otros servicios, y hace que aumente la congestión de pacientes en dicha área y por ende la calidad de atención sea ineficiente.

La satisfacción de los usuarios es utilizada como un indicador para evaluar las intervenciones de los servicios sanitarios pues nos proporciona información sobre la calidad percibida en los aspectos de estructura, procesos y resultados.

Frente a esta problemática es que a través de esta investigación se pretende determinar Cual es la calidad de atención dada por el profesional de salud según la percepción de los usuarios externos en el área de emergencia Hospital San Vicente de Paúl (HSVP). Se considera que esta institución debería mantener una posición y categoría privilegiada, por el hecho de ser un Hospital Regional que cuenta con una infraestructura, equipos e insumos adecuados, además con profesionales de salud constantemente capacitados para brindar una atención excelente. Además los pacientes y familiares de la región anhelan contar con un Hospital de Salud Pública que garantice una atención eficiente, efectiva y eficaz.

JUSTIFICACIÓN

La calidad es hoy concepto, componente y exigencia fundamental en los servicios de salud. La calidad de la atención sanitaria, entendida como un enfoque centrado en el cliente, es una de las estrategias predominantes en la gestión de salud actual. La organización mundial de salud en su constitución afirma que toda persona tiene derechos al más alto nivel de salud, con profesionales excelentes y con el uso adecuado y responsable de insumos, materiales y servicios de salud.

El profesional de salud esta vinculado directamente con la conservación de la salud, identifica a los usuarios como aquellos que necesitan cuidado óptimo, específico, es decir que abarque todas las normas de atención de calidad y calidez, por encontrarse en una etapa de riesgo por su estado físico, biológico y/o emocional. En el área de emergencia del Hospital San Vicente de Paul (HSVP). Posiblemente existe un deterioro en la calidad y calidez de atención por parte de los médicos, profesional de enfermería y auxiliares de enfermería, ya que su atención puede estar basada en la rutina, lo que puede originar insatisfacción en los usuarios y por ende el desprestigio del Hospital San Vicente de Paul.

Brindar servicios de calidad en el área de salud especialmente en el servicio de emergencia requiere un conocimiento amplio y/o específico unido a una actitud positiva, alimentada por un ambiente favorable de creatividad y compromiso con lo que se hace y para quien se hace. Desde esta perspectiva la calidad, presupone a hacer

las cosas bien, desde la primera vez a tiempo, todo el tiempo, mejorando continuamente, satisfaciendo al usuario y llenando las expectativas de la población, incluso tratando de sobrepasarlas. Por eso la importancia de esta investigación ya que pretende identificar cuál es la calidad de atención que brinda el profesional de salud en el área de emergencia del Hospital San Vicente de Paul. Para luego a través de los resultados obtenidos socializar reflejando el grado de satisfacción de los usuarios externos hacia el profesional que labora en esta área. Además esta investigación es muy relevante ya que no se han realizado estudios anteriores en el área de emergencia, por ende los principales beneficiarios serán los profesionales de salud del servicio, las autoridades del Hospital y la comunidad en general.

Mediante esta investigación se permitirá a las autoridades de la institución trabajar en la mejoría de la calidad, realizando programas, acciones a corto o largo plazo enfocadas a la calidad de los servicios y satisfacción de los usuarios.

OBJETIVOS

Objetivo general:

Identificar la calidad de atención dada por el profesional de salud percibida por los usuarios externos en el área de emergencia Hospital San Vicente de Paul (HSVP) durante el periodo Noviembre del 2009 a Agosto del 2010

Objetivos específicos:

- Evaluar los vectores (calidad, satisfacción, eficacia, eficiencia y efectividad, puntualidad, limpieza) que debe otorgar el servicio de emergencia a los usuarios.
- Analizar la percepción del usuario externo sobre la calidad de la atención que recibe en el Servicio de Emergencia con relación a la estructura, procesos y resultados.
- Describir la percepción de los usuarios/as con respecto al tiempo utilizado y a algunos factores relacionados con la calidad al momento de la atención a los usuarios.
- Socializar los resultados obtenidos de la investigación y plantear una guía ideal de las normas básicas que debe cumplir una unidad de emergencia y una guía general de atención para los usuarios.

PREGUNTAS GUÍAS:

¿En el servicio de emergencia se llenan las expectativas del usuario con respecto a la calidad de atención que brinda el personal de salud?

¿Las dimensiones para evaluar la calidad de atención en salud son adecuadas en el Hospital San Vicente de Paul?

¿Cuál es la percepción de los usuarios con respecto al tiempo utilizados para recibir los servicios de salud?

¿Cómo influyen algunos factores relacionados con la calidad al momento de la atención a los usuarios?

¿Cuál es grado de satisfacción de los usuarios con la respuesta obtenida del servicio de salud?

CAPITULO II

MARCO TEORICO

Descripción del área de estudio: El Hospital San Vicente de Paul de la ciudad de Ibarra perteneciente a la provincia de Imbabura, actualmente en su proceso de modernización cuenta con una área de emergencia la cual brinda sus servicios en la planta baja del hospital, mantiene conexión directa con los servicios complementarios como centro obstétrico, centro quirúrgico, ambulancia, consulta externa y con los servicios de diagnóstico que son laboratorio clínico, imageneología, mamografía, ecosonografía, electrocardiografías, servicios de apoyo como trabajo social, estadística, comunicación social, educación para la salud, farmacia, epidemiología, nutrición y dietética, morgue, lavandería, servicios administrativos y informática. Dispone de una enfermera líder Lcda. Ximena Pozo, 19 enfermeras de cuidados directo tanto de planta y de contratos, 7 auxiliares de enfermería, 3 médicos tratantes 11 médicos residentes, 1 paramédico y además personal de limpieza, guardias, chóferes, secretaria y trabajador social también cuentan con el apoyo de otros servicios como médicos de tratantes, internos de medicina, de enfermería.

El área de emergencia dispone de sala de recepción, estación de enfermería, trabajo social, secretaria, guardianía, sala de reuniones, 4 cubículos para la atención de medicina general, cirugía y traumatología, ginecología y pediatría, sala de intermedios, sala de observación mujeres y hombres con 6 camas cada uno.

El servicio de emergencia manifiesta su preocupación sobre la atención integral de las personas, es por eso que la calidad de la atención es un

componente prioritario que requiere de especial interés, debido principalmente a que en esta sociedad los aspectos relacionados con la opinión del usuario, han sido considerados como una responsabilidad propia del paciente, dejando prácticamente de considerar la importancia de las actitudes, prácticas y responsabilidades que son propias de los usuarios y la comunidad.

Uno de los modos de mejorar la calidad de los servicios de salud se da al atender las quejas o sugerencias expresadas por el usuario o su familia. El personal de salud debe considerar las circunstancias en que se produce la atención de los pacientes comprendiendo la complejidad de muchas situaciones, lo que permitirá a las instituciones de salud y a su personal tener una actitud de mayor aceptación, ofrecer condiciones de accesibilidad, un ambiente cálido y saludable con una atención de mayor calidad técnica y humana favoreciendo al usuario.

Sin embargo, la calidad depende tanto de las imprecisiones como del conocimiento de los usuarios ya que estos perciben cuales son los servicios que le brindan atención médica más favorable o más desfavorable aunque ellos tengan ciertos valores en cuanto al estado y el contenido de la comunicación con el medio y personal de salud. Esto incluye también su percepción acerca del tiempo que se necesita para efectuar diagnóstico, administrar tratamiento y obtener un resultado favorable, influyendo además el nivel cultural, nivel de escolaridad entre otros, constituyéndose la calidad de la atención desde el punto de vista del paciente un componente necesario, aunque no es suficiente, ya que el paciente puede estar perfectamente satisfecho aunque no este recibiendo servicios de buena calidad, en relación con el diagnóstico y tratamiento.

(1)

La insatisfacción con la atención, la accesibilidad geográfica, el tiempo de espera, el coste de la atención, condiciones físicas del local,

abastecimiento, calidad de personal, su experiencia y rotación del mismo, contribuye a la medición de la calidad de atención donde el grado de satisfacción del usuario es inversamente proporcional al tiempo de espera, tomando en cuenta que el tiempo va a estar en dependencia del problema presentado. Se ha encontrado que los usuarios/as de servicios valoran la satisfacción basándose en criterios de tangibilidad, confiabilidad, capacidad de respuestas, seguridad y empatía. Para ello debe establecerse de manera sistematizadas estudios que evalúen la satisfacción del usuario y la prestación. Además garantizar el monitoreo de los factores carentes de insatisfacción en la población y aportar dentro de las políticas programas de mejoría continua de la calidad.

Tomando en cuenta que la calidad de los servicios es una variable estratégica esencial y una fuente competitiva dentro del mercado ya sea privado o pública. El servicio en sí mismo es un valor y el personal surge como una herramienta primordial para lograr la satisfacción del usuario y obtener lealtad se hace necesario conocer lo que piensa el usuario acerca del servicio prestado que permita a los administradores o gerentes de servicios tomar decisiones, que sostengan la calidad de los servicios para la elaboración de estrategias futuras y al mismo tiempo considerar las repercusiones de la mismas, en el bienestar de la salud del usuario en relación a las demandas de los servicios de salud

Estudios en otros países reflejan que el gasto se relaciona con la satisfacción del usuario y que la decisión de buscar atención o no de un profesional de la salud se basa en diferentes factores: horario del servicio, tiempo o costo del viaje, tiempo de espera, disponibilidad de médicos, medicamento y trato personal. Satisfacción significa la medida en que las prestaciones y servicios sanitarios son aceptados por los propios usuarios y por la población en general. (2)

CALIDAD DE ATENCION

Definiciones:

Calidad: Definir la calidad es un poco más difícil que definir la satisfacción del usuario, la calidad está basada en la percepción del usuario por lo tanto definimos calidad como cualquier cosa que el usuario percibe como calidad. Puede parecer muy simplista esta definición. Pero esto nos permite medir con mayor precisión la calidad y los niveles de satisfacción de los usuarios de su institución u organización.

Calidad en las instituciones de salud es la satisfacción razonable de las necesidades de los usuarios con soluciones técnicamente óptimas.

El concepto de calidad es un término que se origina de la gerencia empresarial donde los productos son tangibles.

En el caso de las instituciones de salud su producto son servicios que tienen las características de ser intangibles y se pueden identificar dos tipos de calidad:

Calidad técnica: es la aplicación de la ciencia y tecnología médica de forma que maximice los beneficios de la salud, sin aumentar de forma proporcional los riesgos en la atención mediante el cual se espera poder proporcionar al usuario externo el máximo y mas completo bienestar, logrando un equilibrio mas favorable de riesgo y beneficio.

Calidad sentida: es la satisfacción razonable de las necesidades de los usuarios externos después de utilizar los servicios de calidad de la institución. Está en la subjetividad y debe ser explicada por ellos. Calidad

es el cumplimiento de las normas técnicas y la satisfacción de las necesidades sentidas de los usuarios.

Relaciona la entrega amable y respetuosa de los servicios con un contenido técnico.

Mejorar la calidad implica un proceso de búsqueda de los medios que modifiquen la calidad técnica sentidas de los usuarios.

La OPS/OMS propone como definición de calidad de las instituciones:

- Alto grado de satisfacción por parte de los usuarios externos.
- Un mínimo de riesgo para los usuarios externos e internos.
- Alto nivel de excelencia profesional.
- Uso eficiente de los recursos de las instituciones.

La calidad: se define como el conjunto de propiedades y características de un producto apropiado para cumplir con la exigencia del mercado.(3)

CALIDAD DE LA ATENCIÓN DE LA SALUD

“Es el grado en que los medios más deseables se utilizan para alcanzar las mayores mejoras posibles en la salud.” (Avedis Donabedian)

Tipos de calidad:

Absolutista: Yo quiero lograr lo más posible, en el nivel de la salud de mi paciente. Muchas veces esto implica el indicar muchos estudios, a veces se hace un estudio y no estoy conforme por eso mando hacer otro estudio. Yo quiero hacer todo lo posible por mi paciente, gráficamente es como el practicar una higiene muscular con todo el equipo posible, con toda la tecnología disponible y en un sujeto que esté dispuesto a que yo lo fije, lo varíe y le haga muchas cosas. Esto es la definición absolutista y

está un poco más cercana a la media.

Individualista: El paciente como sujeto es el que sufre, del que tomo muestra de sangre, el que paga por los estudios que yo le pida, y no necesariamente, va a ser igual su definición de calidad a la que yo tengo como médico, yo como médico si no estoy seguro que mi paciente tenga cáncer, voy a sugerirle: vamos a realizarle una biopsia, o una intervención quirúrgica; pero el paciente puede decir, bueno y que me ofrece usted a cambio de esta nueva vida, ¿el que usted sepa exactamente si yo tengo cáncer va a prolongar mi vida? y puede ser que la respuesta sea no.

Social: Nosotros tenemos unos bienes comunes y que son los recursos que tiene la sociedad para gastar en la salud de la población, el que yo le dé a un sólo individuo, implica que ya no va a estar disponible para el siguiente paciente que se presente, en una definición social se busca lograr el mayor beneficio, pero ello implica que algunos individuos puedan no llegar a recibir todos los beneficios, esto es un beneficio de la mayoría de la sociedad (4)

CALIDAD DE ATENCION MÉDICA:

Es el tratamiento que proporciona un médico o cualquier otro profesional individual a un episodio de enfermedad claramente definido en un paciente dado.

La calidad tiene dos aspectos:

- 1) La atención técnica que es la aplicación de la ciencia y la tecnología de la medicina y de las otras ciencias de la salud de manejo de un problema personal de salud.
- 2) La atención percibida, que se acompaña de la interacción social y económica entre el usuario y el facultativo.

Factores que inciden en la calidad

Eficacia: Algunos autores la definen como la relación entre los objetivos previstos y los conseguidos en condiciones ideales o experimentales.

Eficiencia: Relación entre el impacto real de un servicio o programa y su coste de producción. Un servicio es eficiente si consigue el máximo logro con el mínimo número de recursos posible, o con los recursos disponibles.

Eficiencia clínica: Está subordinada a la actuación del profesional, que no debe emplear recursos innecesarios. Su evaluación se realiza por medio de auditorías que son equipos técnicos que revisan la documentación clínica. Pueden ser equipos internos al hospital o institución o un equipo externo que realiza auditorías.

Accesibilidad: Facilidad con que se obtienen, en cualquier momento, los servicios sanitarios, a pesar de posibles barreras económicas, geográficas, de organización, psíquicas y culturales.

Disponibilidad: Grado en que los servicios sanitarios se hallan en estado operativo. La disponibilidad incluye la accesibilidad.

Calidad científico-técnica: Nivel de aplicación de los conocimientos y la tecnología disponible en la actualidad (actualización constante de conocimientos: formación continuada).

Aceptabilidad, aquí también se incluye:

La satisfacción del cliente: Grado de cumplimiento de sus expectativas en cuanto a la atención recibida y los resultados de la misma. Incluye la satisfacción con la organización, la asistencia recibida, los profesionales y los resultados de la atención sanitaria.

Cooperación del paciente: Grado en que el paciente cumple el plan de atención. Depende de la relación que se establece entre el paciente y el profesional. Es un componente de gran importancia en la atención médica ambulatoria.

Continuidad: Tratamiento del paciente como un todo en un sistema de atención integrado. Los servicios deben ser continuos y coordinados para que el plan de cuidados de un paciente progrese sin interrupciones.

Competencia profesional: Capacidad del profesional de utilizar plenamente sus conocimientos en su tarea de proporcionar salud y satisfacción a los usuarios. Se refiere tanto a la función operacional y a la relacional, tanto del profesional sanitario como de la organización.

Seguridad: Balance positivo de la relación beneficios / riesgos.

Dimensiones de la calidad

Técnica: Es la aplicación de la ciencia y tecnología de manera que reporte el máximo beneficio de salud para el Pte. Y minimice los riesgos

Interpersonal: Se expresa en el cumplimiento de las relaciones humanas entre el equipo de salud y paciente

Ambiente Y Entorno Físico: Entorno donde se desarrolla la atención y características que hace que la consulta sea agradable tanto en privacidad, tiempo de espera, rapidez y eficiencia entre Máxima satisfacción del cliente

ELEMENTOS DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN

- Disponibilidad y oferta de insumos
- Información al cliente
- Capacidad técnica del prestador de servicios
- Relaciones interpersonales con el cliente
- Organización de servicios(6)

Los derechos fundamentales del usuario

Los usuarios del sector salud, público y privado gozaran de los siguientes derechos:

- Acceso a los servicios de salud garantizándolos conforme a la presente ley.
- Trato equitativo en las prestaciones y en especial la gratuidad de los servicios de salud públicos a la población vulnerable y son vulnerables todas aquellas personas que no dispone de recursos para satisfacer las necesidades mínimas para su desarrollo humano, y se incluyen los grupos especiales entre ellos el binomio madre – niño, personas de la tercera edad y discapacitados.
- Gratuidad de los servicios en el sector público, cuando el usuario forma parte de la población vulnerable, con prioridad en el área materno infantil.

- A ser informada de manera completa y continua, en términos razonables de comprensión y considerando el estado psíquico incluyendo el nombre facultativo, diagnóstico, pronóstico, y alternativa de tratamiento y ha recibir consejería por personal capacitado.
- Confidencialidad y sigilo de toda la información, su expediente y su instancia en la unidad de salud salvo en casos legales.
- Respeto a su persona, dignidad humana e intimidad sin que pueda ser discriminado por razones de raza, de tipo social, del sexo, moral, económico, ideológico, político o sindical.
- A no ser objeto de experimentación para la aplicación de medicamentos o procedimientos diagnóstico, terapéutica y pronóstico.
- El usuario tiene derecho, frente a la obligación correspondiente del médico de asignar, que se le comunique todo aquello que sea necesario para el debido consentimiento.
- A efectuar reclamos y hacer sugerencias en los plazos previstos.
- A exigir que los servicios que se les prestan para la atención cumplan con los estándares de calidad tanto en los procedimientos como en la práctica.
- Derecho a recibir un trato respetuoso en todo momento y bajo toda circunstancia como reconocimiento de su dignidad personal.
- Derecho a saber la identidad y calificación personal de los individuos que les están ofreciendo servicios.
- Derecho a esperar una seguridad razonable en las medidas que las intervenciones preventivas, curativas, de rehabilitación y las instalaciones del servicio lo permitan.
- Derecho a que la comunicación en salud se realice en el idioma predominante de la comunidad.

- Derecho a obtener información completa y actualizada de las actividades de atención, promoción y prevención para así poder decidir sobre la participación voluntaria.
- Derecho a participar razonablemente informado en las decisiones relacionadas al cuidado de la salud
- Derecho a rehusarse a hablar o a ver a alguien que no este oficialmente relacionado con la atención, aun personas que podrían estar oficialmente relacionadas con la institución, pero no involucradas directamente en su examen y tratamiento, por ejemplo estudiantes de medicina.
- Derecho a esperar que toda atención o mención de su caso se realice discretamente, que sin su consentimiento no haya gente presente sino esta directamente involucrada en su atención.
- Derecho a usar el vestido personal apropiado, objetos religiosos y simbólicos, sino interfieren con los procedimientos, pruebas diagnósticas o el tratamiento.
- Derecho a ser examinado en instalaciones diseñadas para asegurar el aislamiento visual y auditivo razonable. Incluye el derecho a pedir la presencia de una persona del mismo sexo, durante el examen, tratamiento o el procedimiento efectuado por un profesional del sexo opuesto; así como el derecho a permanecer desnudo solo el tiempo necesario para llevar a cabo el procedimiento.
- Derecho a que su expediente sea leído solo por aquellos directamente involucrados en su atención, o de supervisar la calidad de ésta. Otras personas podrán utilizarlo solo con su autorización por escrito, o la de su representante legal autorizado.

- Derecho a que toda comunicación y registros pertenecientes a su tratamiento, incluyendo facturas de pago, sean tratados confidencialmente.
- Derecho al acceso imparcial al tratamiento, sin considerar su edad, raza, creencia, sexo o identidad sexual y nacional.

Deberes del paciente:

1. El usuario tiene el deber de colaborar en el cumplimiento de las normas e instrucciones establecidas en las Instituciones Sanitarias.
2. El usuario tiene el deber de tratar con el máximo respeto al personal de las Instituciones Sanitarias, los otros enfermos y acompañantes.
3. El usuario tiene el deber de solicitar información sobre las normas de funcionamiento de la Institución y los canales de comunicación (quejas, sugerencias, reclamaciones y preguntas). Debe conocer el nombre del médico.
4. El usuario tiene el deber de cuidar las instalaciones y de colaborar en el mantenimiento de la habitabilidad de las Instituciones Sanitarias.
5. El usuario tiene el deber de firmar el documento de Alta Voluntaria, en los casos de no aceptación de los métodos de tratamiento.
6. El usuario tiene el deber de responsabilizarse del uso adecuado de las prestaciones ofrecidas por el sistema sanitario, fundamentalmente en lo que se refiere a la utilización de servicios, procedimientos de baja laboral o incapacidad permanente y prestaciones farmacéuticas y sociales.

7. El usuario tiene el deber de utilizar las vías de reclamación y sugerencias.
8. El usuario tiene el deber de exigir que se cumplan sus derechos.

Derechos del moribundo

1. -El derecho a saber que va a morir.
2. -El derecho a rehusar un tratamiento.
3. -El derecho a expresar su propia fe.
4. -El derecho a mantener la conciencia lo más cerca posible de la frontera de la muerte evitando el dolor.
5. -Morir sin el estrépito frenético de una tecnología puesta en juego para otorgar al moribundo algunas horas suplementarias de vida biológica.
6. -Morir manteniendo con las personas cercanas contactos humanos, sencillos y enriquecedores. (7)

El problema de la calidad en la Salud.

Para los profesionales de la salud, el problema de la calidad se les plantea como una cuestión práctica. Desde este enfoque es necesario aclarar algunas implicancias teóricas, pero sólo lo necesario para ayudar a esa práctica. Nuestras acciones de salud, sean de promoción, prevención o curación deben tener la más alta calidad. Esta exigencia es tan obvia en la labor cotidiana de los profesionales de la salud, que no requiere mayor argumentación. Cuando el profesional de la salud se

dispone a aplicar la más alta calidad a sus acciones de salud, surgen ante él obstáculos inesperados entre ellos están:

- Necesidad de establecer que se puede entender por calidad
- Necesidad de delimitar el campo en el que estudiaremos la calidad, para no dispersarnos con problemas que no corresponden.
- ¿Cómo medir la calidad y así fijar estándares, apreciar tendencias y hacer comparaciones, etc.?
- ¿Cómo podremos controlarlo (control de la calidad), o asegurar que la calidad no decaiga (garantía de la calidad)?.

Es importante mencionar que la mayoría de las veces que se realizan trabajos de calidad en salud, se presentan algunas dificultades debido a que no sean resueltos previamente las cuatro dificultades antes mencionadas. De hecho como SILAIS, El Sistema Local de Atención Integral en Salud estamos interesados en que las unidades conozcan la importancia y necesidad de desarrollar un instrumento de medición de la calidad, que permita descubrir los puntos concretos de su trabajo donde la calidad sea mejorada. De la misma manera que la calidad global del centro y con el interés de sistematizarla mejorando cualitativamente el trabajo.

La calidad de un servicio se juzga como un todo, sin dissociar sus componentes.

Prevalece la impresión de un conjunto y no el éxito relativo de una u otra acción.

En un servicio de salud, se consideran parámetros de calidad:

- Puntualidad
- Prontitud en la atención.
- Presentación del personal
- Cortesía, amabilidad, respeto.
- Trato humano.

- Diligencia para utilizar medios diagnósticos.
- Agilidad para identificar el problema
- Efectividad en los procedimientos
- Comunicación con el usuario y la familia
- Interpretación adecuada del estado de ánimo de los usuarios
- Aceptación de sugerencias
- Capacidad profesional
- Ética
- Equidad
- Presentación física de las instalaciones
- Presentación adecuada de las instalaciones
- Presentación adecuada de los utensilios y elementos
- Educación continúa a personal del servicio y a usuarios

Para mejorar y mantener la calidad de los productos o servicios, es necesario establecer un sistema de aseguramiento de calidad, como etapa fundamental en el avance hacia la calidad total. El mejoramiento de la calidad no depende exclusivamente de la voluntad y decisión de las personas, los recursos de todo orden juegan un papel fundamental. Esta mejoría se construye a base de la motivación y esfuerzo constante de todo el equipo humano. Para mejorar y mantener los productos o servicios es necesario establecer un sistema de aseguramiento de la calidad, como etapa inicial en el proceso de avances hacia la calidad total. Para llegar a la garantía de la calidad se necesita: Planeación de la calidad, Control de la calidad (4)

La reforma del sector salud

Casi tres décadas han transcurrido desde la Reunión de Alma-Ata, donde se fijó la meta de “Salud Para Todos en el año 2000” y se establecieron

los indicadores sanitarios mínimos, a alcanzar por parte de los países de Latinoamérica y el Caribe.

Unos cuantos años después empezaron a generarse propuestas de Reforma al Sector Salud, muchas de ellas dentro de las Reformas a los Estados. Lamentablemente, el desarrollo político y social fue insuficiente, se acentuó la falta de equidad y al culminar el siglo XX, más del 20% de la población carecía de acceso a la protección total de la salud. El análisis de la reforma del sector salud intentó entonces, además de examinar las políticas sociales para extender la cobertura, vincular a éstas con los factores condicionantes y determinantes de las estrategias adoptadas para alcanzar estas metas.

En la región de las Américas, la Reforma del Sector de la Salud y del desarrollo de las políticas sanitarias se producen en contexto de apertura económica, consolidación democrática y ajuste estructural de los Estados. Procesos que han influido en los mecanismos y estrategias orientadas a mejorar el acceso de la población a los sistemas de protección social, especialmente en la década de los 90, donde se intensificaron estos procesos

En la I Cumbre de las Américas, celebrada en EEUU en 1994, los gobiernos de la región reafirmaron su compromiso de incorporar en sus procesos de Reforma del Sector de la Salud, mecanismos para garantizar el acceso equitativo a determinados servicios básicos sanitarios y de mejorar la calidad de los mismos. Un año después, la Organización Panamericana de la Salud junto con otras agencias internacionales, patrocinaron una reunión especial sobre Reformas del Sector de la Salud, donde se establecieron sus criterios rectores, basados en los principios de

equidad, efectividad y calidad, eficiencia, sostenibilidad y participación social.

En los primeros años de la década de los 90 los países de la región aún no tenían una unificación de criterios respecto a la Reforma del Sector de la Salud, la reunión convocada en 1995 por la Organización Panamericana de la Salud produjo luego, una definición que se ha venido utilizando ampliamente desde entonces:

“La Reforma en Salud es un proceso orientado a introducir cambios sustantivos en las diferentes instancias y funciones del sector con el propósito de aumentar la equidad en sus prestaciones la eficiencia de su gestión y la efectividad de sus actuaciones, y con ello lograr la satisfacción de necesidades de salud de la población. Se trata de una fase intensificada de transformación de los Sistemas de Salud realizada durante un período determinado de tiempo y a partir de coyunturas que la justifican y viabilizan”.

En 1998 la OPS redactó y sugirió unos lineamientos metodológicos para la preparación de los perfiles de los sistemas de servicios de la salud, en los países de la región, en sus componentes básicos: contexto político, económico y social; organización general, recursos y funciones; y, seguimiento y evaluación de las reformas.

En este último, se examinan las diferentes fases en los procesos de Reforma: génesis, diseño, negociación, ejecución y evaluación, identificándose además los actores principales del proceso tanto en la sociedad cuanto en el propio sector.

Los contenidos generales propuestos para pretender establecer estrategias de cambio dentro del proceso de Reforma del Sector Salud en

los países de la región, y que son los que han sido considerados en diferente magnitud por nuestras naciones:

- Marco Jurídico
- Derecho a los cuidados de la Salud y al aseguramiento.
- Aumento de la Cobertura.
- Función Rectora de los Ministerios de Salud.
- Separación de Funciones
- Descentralización.
- Participación y control Sociales.
- Financiamiento y Gasto
- Oferta de Servicios
- Modelos de Gestión
- Formación y Capacitación de los Recursos Humanos
- Calidad y Evaluación de Tecnologías

Con las políticas implantadas se han logrado adelantos importantes, fundamentalmente en el aspecto normativo y teórico, ya que los sistemas de salud de toda la región reconocen, de manera implícita y explícita el carácter universal del derecho a la Salud de toda la población. No obstante, las reformas adoptadas en este sentido no siempre han logrado en la práctica dar cobertura de salud a todos los habitantes.

Una rápida mirada al sector salud en el Ecuador en las últimas décadas, refleja una realidad bastante problemática y la presencia de limitantes en su accionar: Acceso inequitativo a los servicios, bajas coberturas y calidad de atención, modelo de atención curativo y biológico, gestión centralizada y de bajas coberturas de atención, falta de una política integral de recursos humanos, inadecuada coordinación interinstitucional, paternalismo de instituciones públicas y privadas, alto costo de insumos y

tecnologías, situación similar a la de otros países de la región, que sin embargo ha sufrido algunos cambios en los últimos años, cuando se empiezan a implementar acciones relacionadas con la reforma del sector salud, que inicia en la década de los 80's.

Varios técnicos del sector consideran que el proceso debía contar con lo que se denominó la Reforma Mínima, a través de la cual, progresivamente se produciría un cambio y al mismo tiempo facilitaría consolidar nuevas fuerzas para enfrentar más tarde procesos Máximos. Esta Reforma Mínima se caracterizaría por:

- La Separación de las funciones de financiamiento de la provisión de servicios;
- El fortalecimiento de la función rectora del Ministerio de Salud;
- El fortalecimiento de las entidades territoriales o del régimen seccional;
- El apoyo a los programas de garantía de calidad y acreditación de servicios;
- La regulación de las empresas de aseguramiento privado;
- El apoyo a la creación de nuevos actores sociales en provincias y cantones;
- La ampliación de coberturas, mediante programas de servicios básicos localizados en zonas de mayor carencia de servicios;
- El apoyo a la gestión administrativa y financiera descentralizada de las unidades de salud;
- La realización de proyectos a pequeña escala para probar la aplicabilidad de mecanismos e instrumentos de reforma.

El Ministerio de Salud Pública a inicios del nuevo milenio, se pronunció mediante la emisión de un documento para discusión, posicionamiento del

MSP frente a la Reforma del Sector Salud. (Abril de 2001.), que el Ecuador se encuentra aún en la fase de formulación de la Reforma en Salud. Sin embargo, debido a que las transformaciones de esta magnitud son el resultado de procesos acumulativos y complejos, que involucran tanto a la sociedad como a las organizaciones públicas y privadas del sector, este proceso de Reforma Sanitaria se ha insinuado a través de esfuerzos dispersos e inconexos, generados tanto desde el Estado, cuanto desde organizaciones autónomas, ONG's y organismos internacionales. En este contexto se inserta el Programa PASSE. Estas experiencias acumuladas permiten evaluar la validez de ciertas propuestas y definir los principales lineamientos de la Reforma que le convienen al Ecuador.

La garantía de la calidad hoy en día

Las estrategias modernas relacionadas con la calidad en el campo de la salud suelen representarse como un triángulo, reflejando los conceptos de administración elaborados por Juran. Los tres puntos del triángulo diseño de la calidad, control de la calidad y mejoramiento de la calidad son componentes esenciales, interrelacionados y mutuamente reforzadores de la garantía de calidad

- **El diseño de la calidad** es un proceso de planificación. El proceso del diseño define la misión de la organización, incluso sus clientes y servicios. Distribuye los recursos y establece los estándares para la prestación de servicios.
- **El control de la calidad** consiste en el monitoreo, la supervisión y la evaluación que aseguran que todo empleado y toda unidad de trabajo cumplan con esos estándares y constantemente presten servicios de buena calidad.

- **El mejoramiento de la calidad** procura elevar la calidad y los estándares continuamente mediante la resolución de problemas y el mejoramiento de procesos.(8)

Evaluación De La Competencia Y El Desempeño Profesional

Entendemos por competencia la capacidad para desarrollar de forma idónea una actividad o tarea. Se refiere al conjunto de conocimientos y habilidades esenciales (invariantes), así como a las actitudes de los educandos o candidatos. Es lo que sabe y sabe hacer. Mientras que el desempeño es la conducta real del trabajador o educando para desarrollar competentemente los deberes u obligaciones inherentes a un puesto de trabajo. Es lo que en realidad hace.

Debemos recordar que, evaluar es emitir un juicio de valor sobre una actividad o tarea, como resultado de comparar la situación observada y un patrón predeterminado.

La evaluación de la competencia y el desempeño profesional se puede desarrollar con 2 objetivos:

- Con fines diagnósticos, para evaluar la calidad del aprendizaje, la eficiencia del sistema formativo o para identificar necesidades de aprendizaje.
- Con fines certificativos, ya sea de carácter académico (asignatura, curso, entrenamiento, etcétera) o para la autorización legal de ejercer como profesional o especialista (examen estatal).

Evaluación:

Esta evaluación podemos desarrollarla con el propósito de conocer y adoptar medidas (de acuerdo con los objetivos preestablecidos) de

carácter individual, o para evaluar el nivel de preparación o de desempeño de los grupos, por ejemplo, los grupos básicos de trabajo, equipos de salud, un servicio, una unidad o área, etcétera.

Contenido de la Evaluación:

En primer lugar, el contenido de la evaluación estará en dependencia del análisis que hayamos hecho para caracterizar el estado de salud de la población y de los problemas que hayamos detectado y al correlacionar la situación con los posibles grupos causales.

Ahora en cada una de las problemáticas es necesario valorar los aspectos de:

- Promoción.
- Prevención.
- Curación.
- Rehabilitación.
- Análisis.
- Planificación (gerencia).

De forma que seamos capaces de identificar en cuáles de estas acciones radican los problemas o insuficiencias del personal evaluado; ello contribuirá a que nuestros profesionales se entrenen en el estudio integral de los problemas de salud y en la consideración de los individuos, tanto en los aspectos biológicos, como en los psicológicos y sociales.

Por otra parte, es necesario evaluar la capacidad de análisis de nuestros profesionales y técnicos. Cómo valoran los distintos componentes que influyen en cada problema y cómo desarrollan los diferentes algoritmos, que le permitan arribar a mejores diagnósticos de las diferentes situaciones, agrupar los problemas en áreas o nudos claves, establecer el

orden de prioridades de éstos y adoptar un plan de acción, que le permita enfrentarlos y resolverlos de forma lógica y secuencial, con el empleo eficiente de los recursos humanos y materiales que posee.

Si el análisis lo realizáramos al nivel de una sala, servicio o unidad, valoraríamos su capacidad gerencial.

A quienes evaluar:

La mejor evaluación es aquella que es capaz de permitirnos hacer un juicio, de forma que estemos en las mejores condiciones objetivas para llegar a conclusiones y adoptar decisiones.

Denominamos evaluación interna, la que realiza la propia institución a sus áreas o unidades organizativas. Comprende la evaluación cruzada, que efectúa un departamento, servicio o área a otra de la misma institución y la autoevaluación, la realiza el propio personal de un departamento, servicio o unidad organizativa.

La evaluación externa la ejecuta el municipio, la provincia o la nación a una institución o unidad y cuyos evaluadores no pertenecen a dicha institución, ni se encuentran comprometidos con los procesos educacionales ni atencionales que ellos desarrollan.

Como evaluar:

En primer lugar dependerá de si lo que vamos a evaluar es el nivel de competencia o de desempeño profesional. Tenemos que definir -de acuerdo con los objetivos- los métodos que emplearemos: teórico, práctico o combinado; de observación directa, entrevista, auditoria, autoevaluación, etcétera.

Precisaremos a continuación en qué escenario tenemos que desarrollarlo: en el aula o laboratorio docente; en la institución hospitalaria: área, sala, servicio; o en la atención primaria: policlínicos, clínica estomatológica, consultorio o en la comunidad.

Indicadores de la evaluación:

Debemos recordar que un indicador es una variable diseñada y empleada para valorar cuantitativa o cualitativamente el grado de cumplimiento de una actividad; así como medir total o parcialmente un comportamiento. Ellos expresan, en términos de logros y deficiencias el resultado de un aprendizaje-acción, que se manifiesta a través de conductas concretas, medibles y observables.

Los instrumentos deben estar en correspondencia con lo que vayamos a evaluar, los métodos que se deben emplear y dónde se va a realizar. Si son conocimientos o habilidades intelectuales podremos evaluarlos mediante exámenes escritos u orales; si son habilidades senso perceptuales, técnicas y actitudes, se evaluarán mediante exámenes clínicos, con el apoyo de listas de comprobación y escalas de calificación, pruebas psicológicas, entrevistas, etcétera.

En cada uno de ellos debe quedar bien claro el patrón de aprobación-desaprobado o de competente-incompetente. Por otra parte es necesario seleccionar la muestra que se deben evaluar de forma aleatoria y cuya cantidad sea significativa desde el punto de vista estadístico.

Por último, debe realizarse un análisis de los resultados, que permita identificar las áreas donde existan problemas y validar los instrumentos empleados (9)

CAPITULO III

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 realizó 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 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 utilizadas en esta investigación van a ser la observación directa, guía de entrevista estructurada y encuesta a usuarios externos.

Observación Directa: Permite la información de primera mano, cuyos datos se utilizan con el propósito de hacer posible mayor objetividad en el conocimiento de la realidad.

Entrevista: las mismas que fueron aplicadas a los profesionales de salud que laboran en el servicio de emergencia del HSVP, cuya importancia radica en reunir la mayor cantidad de información válida.

Encuesta: son cuestionarios abiertos que requieren una respuesta más amplia que permite mayor libertad al informante y es posible mantener el anonimato.

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.

Validez y Confiabilidad:

Se aplicó una prueba piloto a un grupo focal en la sala de espera del área de quirófano y medicina interna del HSVP para pulir errores y de esta manera corregir y aplicar un cuestionario veraz, válido y confiable obteniendo respuestas claras y veraces.

Variables:

Variable dependiente: Percepción del usuario externo de la calidad de la atención, Se midió Mediante los Niveles de satisfacción del usuario externo

Indicador: Nivel De Satisfacción Alto, Medio Y Malo

Variable independiente: Atención brindada por el profesional de la salud en el servicio de emergencia del Hospital San Vicente de Paúl. Se medirá evaluando la calidad de atención que brinda el profesional de la salud a los usuarios externos.

Indicador: Calidad de atención: ¿mostró interés por su salud?, fue amable, mostró buen genio, fue respetuoso, le brindó seguridad, lo escuchó con atención, respeto sus opiniones y creencias, lo remitió a otros profesionales, usó el tiempo necesario, Tiempo de espera para su atención.

Variables de control: Grado de instrucción, estado civil, ocupación y edad del usuario externo,

Para el análisis de la variable percepción de la calidad de la atención se consideraron tres categorías: buena, regular y mala calidad de la atención con base en la percepción del usuario sobre la calidad de la atención global recibida en el servicio de Emergencia.

			Universidad
		Estado civil	Soltero
			Casado
			Divorciado
			Viudo
			Unión libre
		Ocupación	Estudiante
			Empleado
			Hogar
			Jubilado/pensionado
			Desempleado
			Otros

		médico	Muy satisfecho Satisfecho Poco satisfecho Insatisfecho Rápida, oportuna Inoportuna ninguna
Atención brindada por el profesional de la salud en el servicio de emergencia del Hospital San Vicente de Paúl	Se define la calidad como la atención oportuna, personalizada, humanizada, continua y eficiente que brinda el	Calidad de atención Sigüientes vectores: Calidad, satisfacción, actitud, servicio, evaluación, eficacia, cortesía,	SI NO A VECES • Prontitud en la atención.

	personal de salud.	humanismo, honestidad, puntualidad, limpieza y materiales de consultorio.	<ul style="list-style-type: none"> • Presentación del personal • Cortesía, amabilidad, respeto. • Diligencia para utilizar medios diagnósticos. • Agilidad para identificar el problema • Efectividad en los procedimientos • Aceptación de sugerencias
--	--------------------	---	---

ANALISIS Y TABULACION DE DATOS

TABLA N° 1

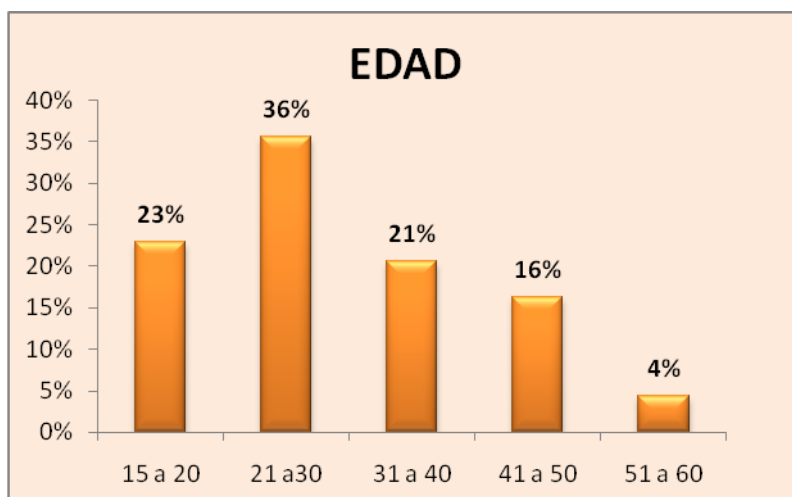
1. Cuantos años tiene Usted

EDAD	N° 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 N° 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

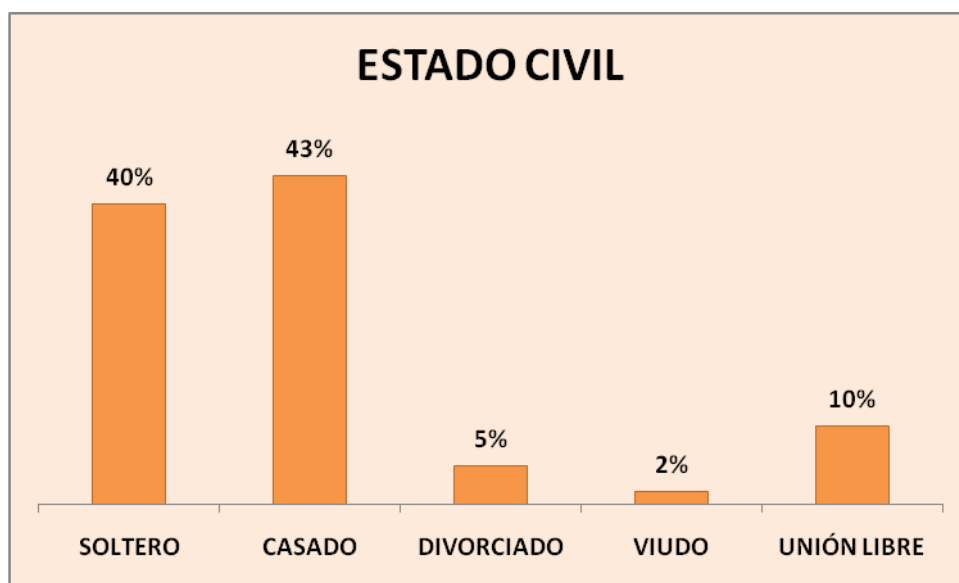
ESTADO CIVIL	Nº DE ENCUESTADOS	PORCENTAJE
SOLTERO	119	40%
CASADO	130	43%
DIVORCIADO	15	5%
VIUDO	5	2%
UNIÓN LIBRE	31	10%
TOTAL	300	100%

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

Autoras: Katia Cabascango,

Andrea Villegas

GRAFICO N° 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 N° 3

3. Que ocupación tiene usted

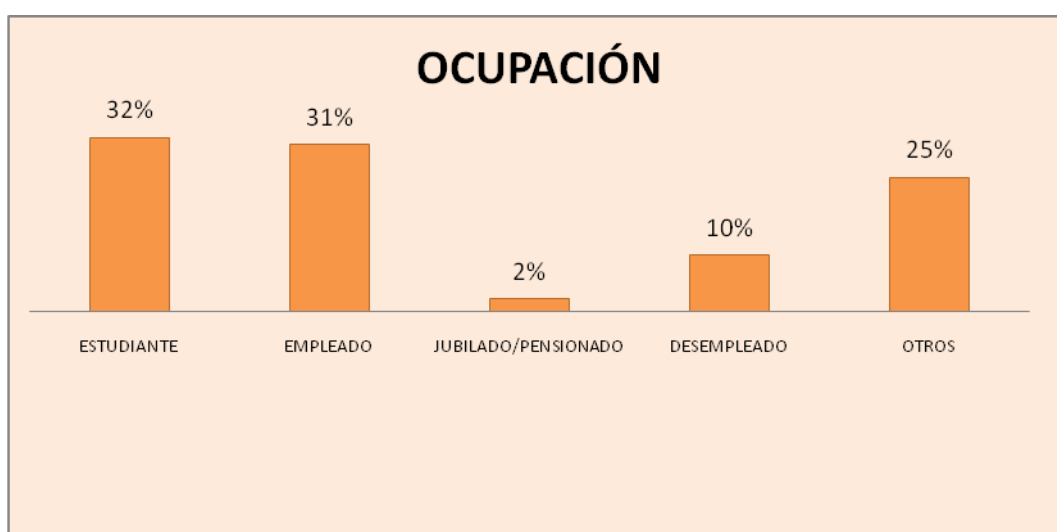
OCUPACIÓN	N° DE ENCUESTADOS	PORCENTAJE
ESTUDIANTE	96	32%
EMPLEADO	92	31%
JUBILADO/PENSIONADO	7	2%
DESEMPLEADO	31	10%
OTROS	74	25%
TOTAL	300	100%

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

Autoras: Katia Cabascango

Andrea Villegas

GRAFICO Nº 3



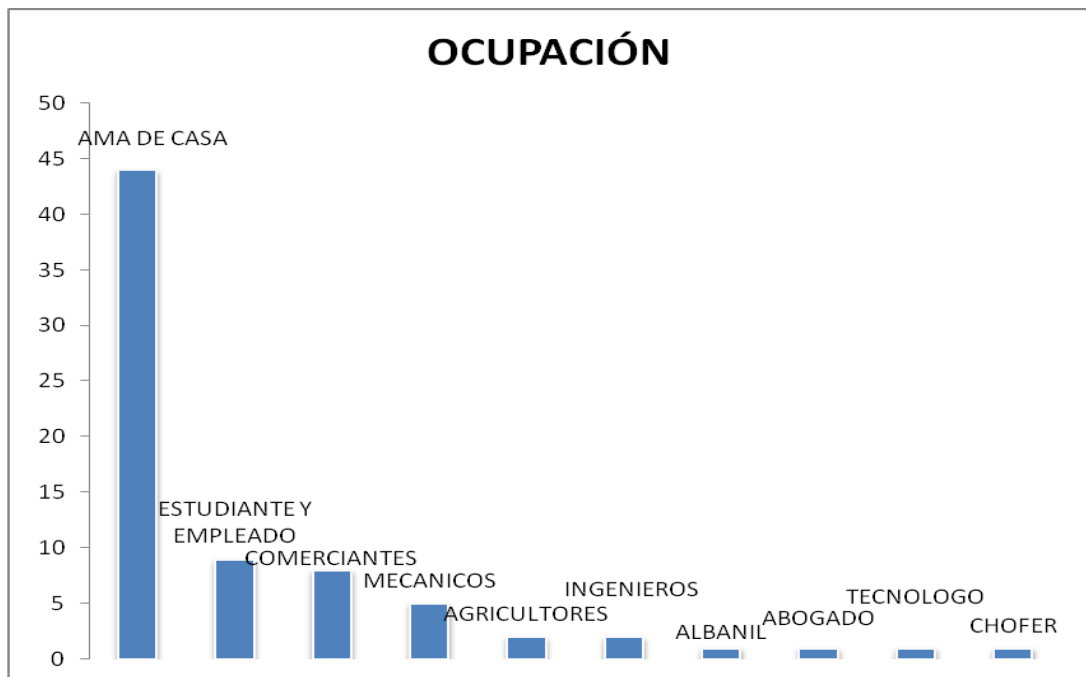
En la variable ocupación del grupo, de usuarios del servicio de emergencia se evidencia un porcentaje similar un 32% corresponde a estudiantes, un 31% a empleado un 25% a otro tipo de ocupación, un 10% a personas en edad productiva pero desempleado y un no menos importante 2% a personas jubiladas, probablemente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

TABLA N° 4

Dentro de la categoría Otros podemos ver que las principales ocupaciones son:

OCUPACIÓN	Nº DE ENCUESTADOS	PORCENTAJE
AMA DE CASA	44	59%
ESTUDIANTE Y EMPLEADO	9	12%
COMERCIANTES	8	11%
MECANICOS	5	7%
AGRICULTORES	2	3%
INGENIEROS	2	3%
ALBANIL	1	1%
ABOGADO	1	1%
TECNOLOGO	1	1%
CHOFER	1	1%
TOTAL	74	100%

GRAFICO N° 4



Dentro de la variable ocupación un porcentaje de 25% contesto la opción otras, de los cuales más del 50% son amas de casa, esto puede ser porque las madres acuden con sus niños a recibir atención, el porcentaje restante pero no menos importante se dedican a otras ocupaciones.

TABLA Nº 5

4. Cual es su grado de Educación

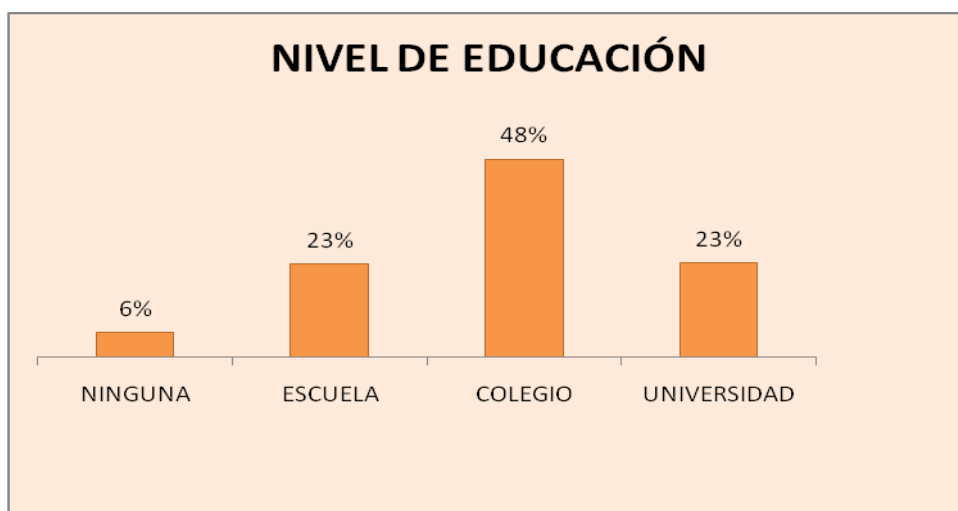
NIVEL DE EDUCACIÓN	Nº DE ENCUESTADOS	PORCENTAJE
NINGUNA	18	6%
ESCUELA	68	23%
COLEGIO	145	48%
UNIVERSIDAD	69	23%
TOTAL	300	100%

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

Autoras: Katia Cabascango

Andrea Villegas

GRAFICO Nº 5



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 6

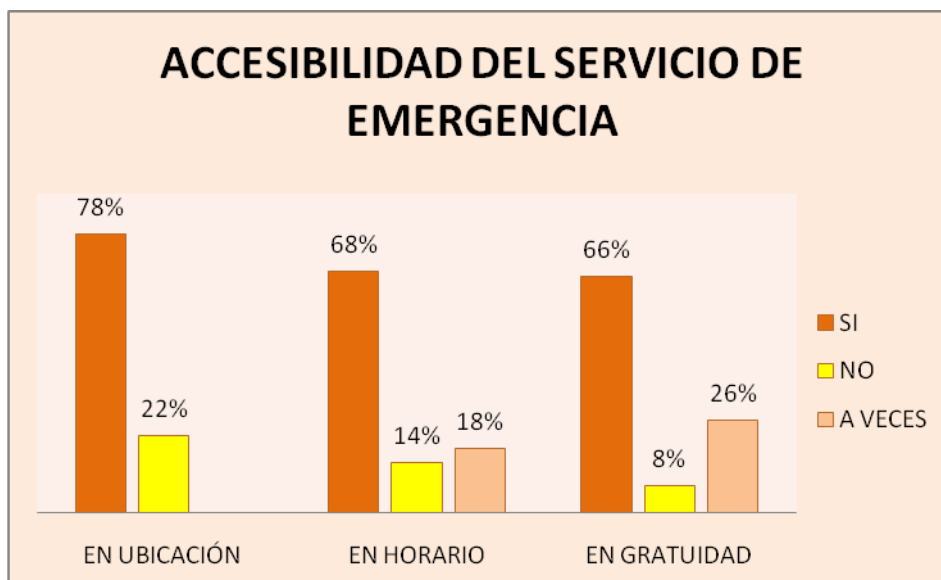
5. El servicio de emergencia del Hospital San Vicente de Paul es accesible en:

ACCESIBILIDAD	SI		NO		A VECES		TOTAL
	ENCUESTADOS	%	ENCUESTADOS	%	ENCUESTADOS	%	
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 N° 6



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 N° 7

6.-Tiempo de espera

Cuanto tiempo esperó aproximadamente para que ser atendido

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 N° 7



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 N° 8

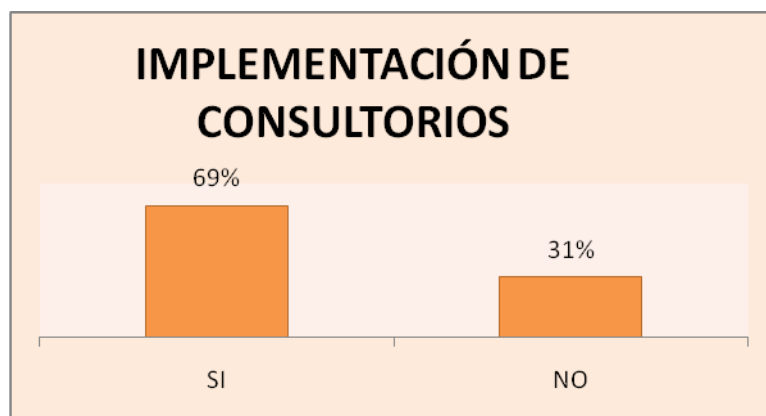
6. Considera usted que los consultorios cuentan con los implementos adecuados para la atención médica.

VARIABLE	Nº DE ENCUESTADOS	PORCENTAJE
SI	206	69%
NO	94	31%
TOTAL	300	100%

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

Autoras: Katia Cabascango,
Andrea Villegas

GRAFICO N° 8



Un 69% opina que los implementos de los consultorios son adecuados en cada uno de los cubículos médicos, y un 31% piensa que no son adecuados pero los mismos creen que se puede mejorar aumentando medicación, equipos entre otros. Pero esto se puede deber a la gran demanda de pacientes

TABLA Nº 9

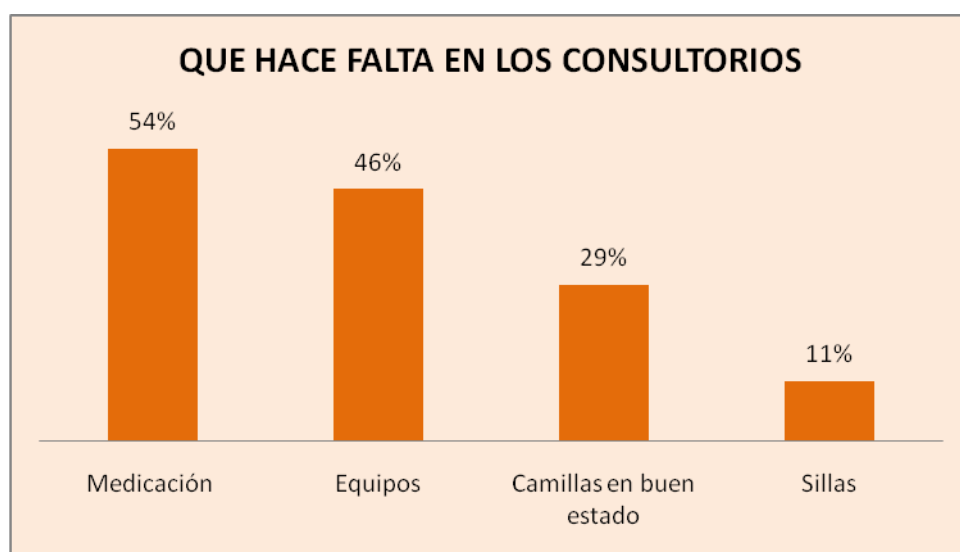
¿Cree usted que hace falta algo?

VARIABLE	Nº DE ENCUESTADOS	PORCENTAJE
Medicación	58	54%
Equipos	50	46%
Camillas en buen estado	31	29%
Sillas	12	11%
TOTAL	108	100%

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

Autoras: Katia Cabascango,
Andrea Villegas

GRAFICO Nº 9



La respuesta manifiesta la necesidad percibida por los usuarios, algunos responden equipamiento pero no saben el tipo de de equipo que deberían tener un consultorio de emergencia.

TABLA N° 10

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

ATENCIÓN	N° 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 N° 10



POR QUE?

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 espera para ser atendido es demasiado largo
- Consideran que hay mala atención por la falta de amabilidad e interés en la solución de las dolencias de los pacientes.
- Por que no hay doctores permanentes en el área de emergencias
- Por la falta de accesorios o implementos en los consultorios

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 N° 11

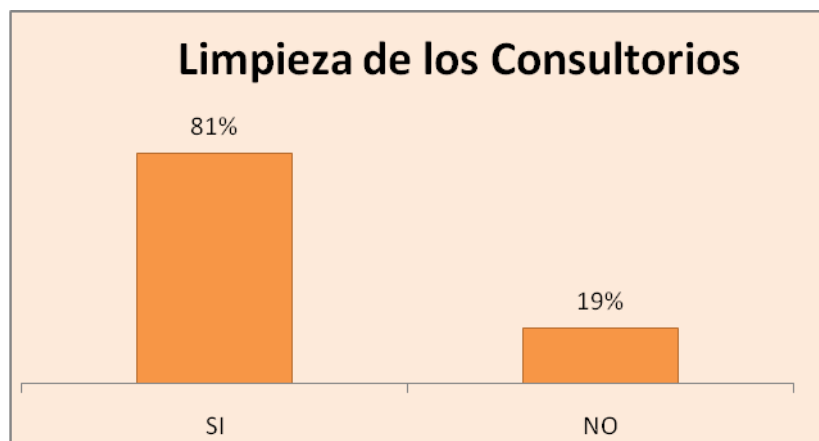
8. Usted considera que las cosas de cada consultorio están limpias y ordenadas:

VARIABLE	N° DE ENCUESTADOS	PORCENTAJE
SI	242	81%
NO	58	19%
TOTAL	300	100%

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

Autoras: Katia Cabascango,
Andrea Villegas

GRAFICO N° 11



Un 81% de las personas encuestadas opina que las cosas de cada uno de los consultorios están limpias y ordenadas y solo un 19% piensa lo contrario.

¿Cómo cree usted que podría mejorar?

VARIABLE	PORCENTAJE
Mayor organización	36%
Más médicos, enfermeras y auxiliares	24%
Personal de Limpieza	19%
Vitrinas y esterilizadores	11%
Supervisión de autoridades	6%
Cultura de limpieza de los usuarios	2%
Mayor responsabilidad del personal	2%
TOTAL	100%

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

Autoras: Katia Cabascango,
Andrea Villegas

Dentro de la variable limpieza, la pregunta cómo podría mejorar un 36% opina que con mayor organización y un 2% dice que con mayor responsabilidad del personal de limpieza.

TABLA N° 12

9. El problema de salud por el cual decidió acudir a este servicio fue atendido y solucionado oportuna y adecuadamente

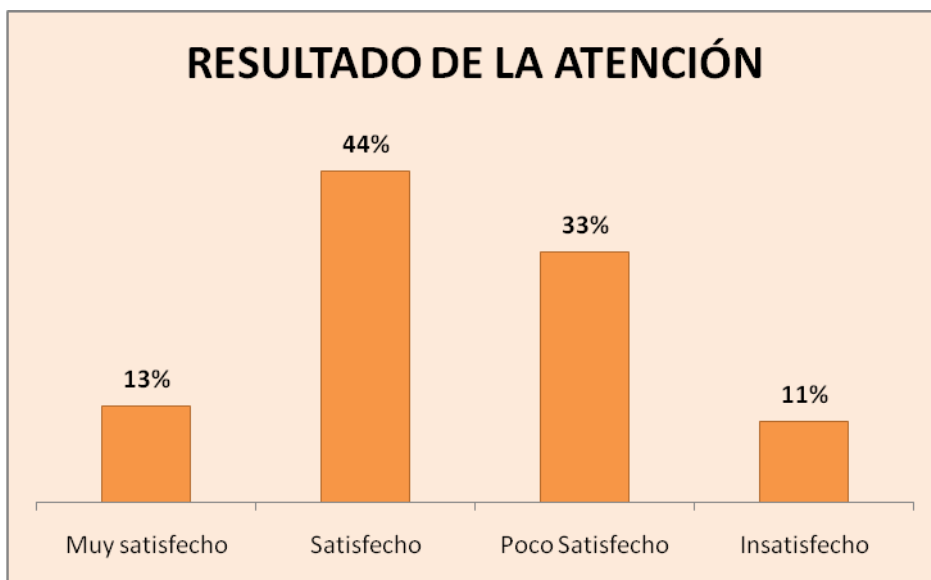
Resultado de la Atención:

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

Autoras: Katia Cabascango,
Andrea Villegas

GRAFICO Nº 12



¿Por que?

De las 38 personas encuestadas que representan el 13% de la muestra consideran que el servicio es muy satisfactorio por:

- BUENA ATENCIÓN 57%
- SANARON SU ENFERMEDAD 43%

El 44% de considera que el servicio del área de emergencias del hospital es satisfactorio por:

- ATENCIÓN POCO CORDIAL 70%
- MEJORARON SU CONDICION DE SALUD 17%
- ENTREGA DE MEDICINAS 7%
- NO HAY AGILIDAD EN EL SERVICIO 7%

El 33% considera que el servicio de emergencia es poco satisfactorio por:

- LENTITUD EN EL SERVICIO 47%
- EL PERSONAL ES GROCERO 21%
- FALTA DE PERSONAL 12%
- DESINTERES EN EL SERVICIO 9%
- MAL DIAGNOSTICO 7%
- EXIGIRIERON LES ATIENDAN 5%

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:

- LES ENVIARON A OTRA CASA DE SALUD 42%
- DEMASIADA ESPERA 21%
- NO HAY CONSIDERACIÓN AL ENFERMO 21%
- NO SANÓ SU ENFERMEDAD 11%
- APRESURADA REVISIÓN (SUPERFICIAL) 5%

TABLA N° 13

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

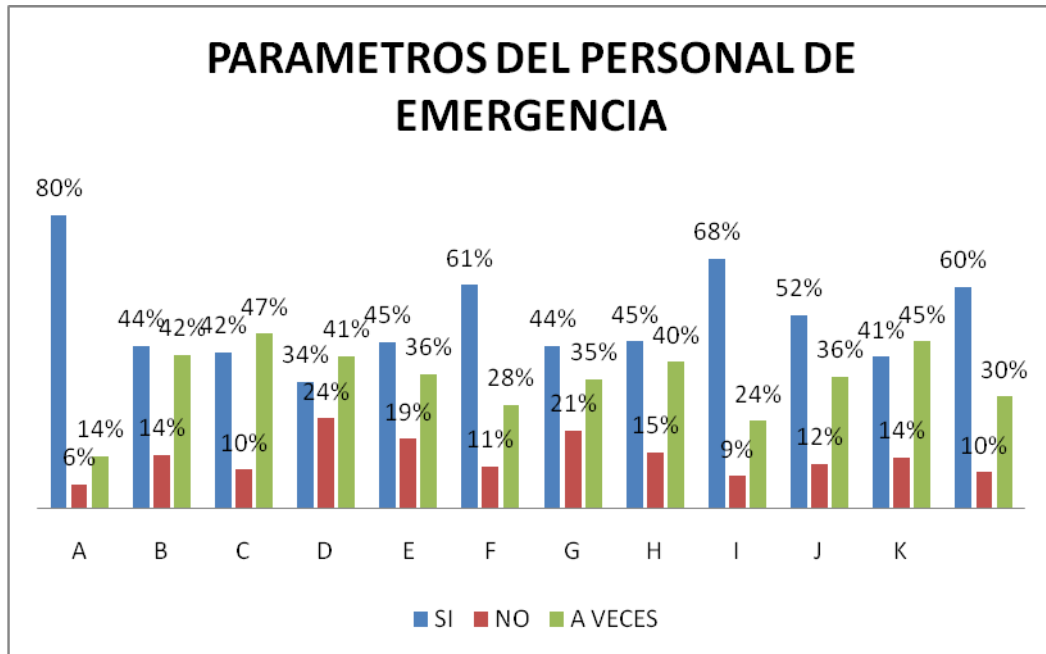
VARIABLE	SI		NO		A VECES		TOTAL
	f	%	f	%	f	%	
A. Presentación adecuada de su personalidad (uniformes)	23 9	80 %	1 9	6 %	42	14 %	300
B. Actúa con cortesía, amabilidad, respeto	13 2	44 %	4 3	14 %	12 5	42 %	300
C. Buena comunicación con el usuario	12	42	3	10	14	47	300

y su familia	7	%	1	%	2	%	
D. Prontitud en la Atención	10	34	7	24	12	41	300
	3	%	3	%	4	%	
E. Rapidez para diagnosticar la enfermedad	13	45	5	19	10	36	300
	5	%	6	%	9	%	
F. capacidad profesional para la atención medica	18	61	3	11	84	28	300
	2	%	4	%		%	
G. Agilidad en los procedimiento realizados	13	44	6	21	10	35	300
	2	%	3	%	5	%	
H. Calidad Humana al momento de la atención	13	45	4	15	11	40	300
	6	%	5	%	9	%	
I. respeta su intimidad y privacidad como ser humano	20	68	2	9%	71	24	300
	3	%	6			%	
J. Demuestra interés por la solución de la enfermedad	15	52	3	12	10	36	300
	7	%	6	%	7	%	
K. Aceptación de sugerencias	12	41	4	14	13	45	300
	3	%	1	%	6	%	
M. Ética profesional en su trabajo	18	60	2	10	91	30	300
	0	%	9	%		%	

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

Autoras: Katia Cabascango,
Andrea Villegas

GRAFICO N° 13



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° 14

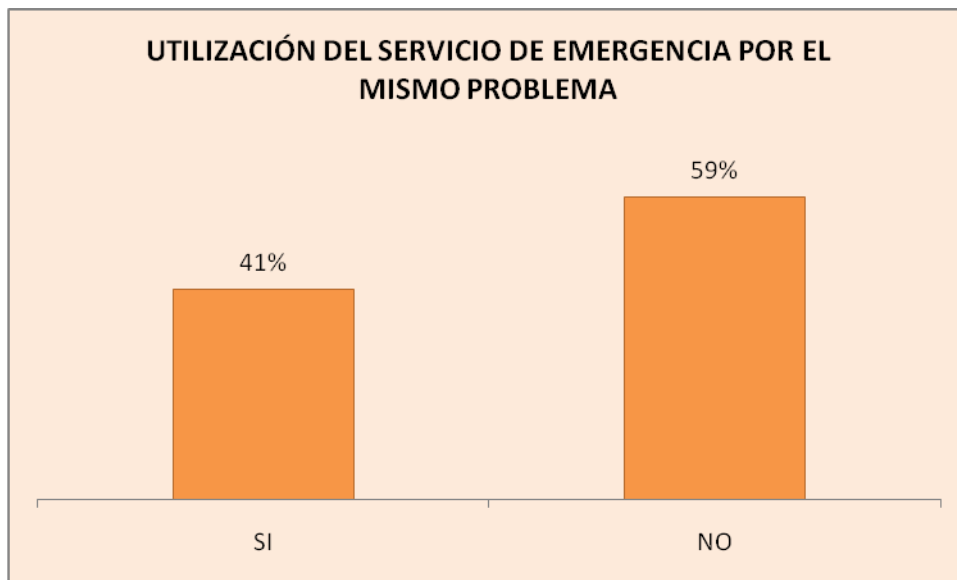
11. ¿Usted tuvo que regresar nuevamente al servicio de emergencia por el mismo problema?

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° 14



POR QUE?

El 41% de los usuarios del servicio de emergencia tuvieron que regresar nuevamente por:

Seguía con el mismo dolor	51%
Le diagnosticaron mal	41%
No le dieron solución a tiempo	8%

El 59% de los usuarios no volvieron por:

Por que sanó su enfermedad	33%
Por que no recibió una buena atención	20%
Porque fue a un centro particular	16%

TABLA N° 15

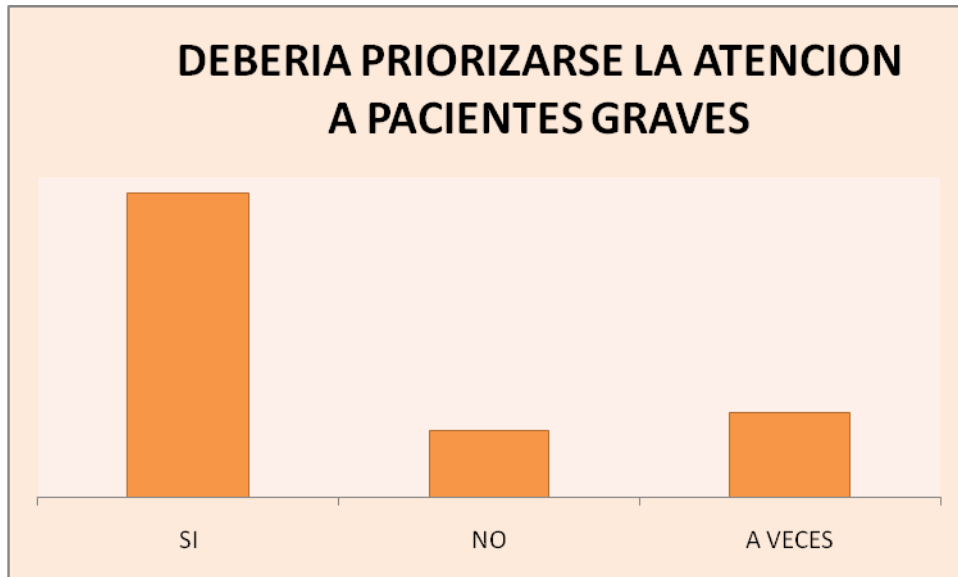
12. Cree usted que el profesional de salud atiende primero a los pacientes con enfermedades graves

VARIABLE	N° DE ENCUESTADOS	PORCENTAJE
SI	200	67%
NO	44	15%
A VECES	56	19%
TOTAL	300	100%

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

Autoras: Katia Cabascango,
Andrea Villegas

GRAFICO N° 15



El usuario externo opina en un 67% que el profesional de salud si da prioridad a los pacientes con enfermedades graves y solo un 16% según su ideología piensa que no se da prioridad.

TABLA N° 16

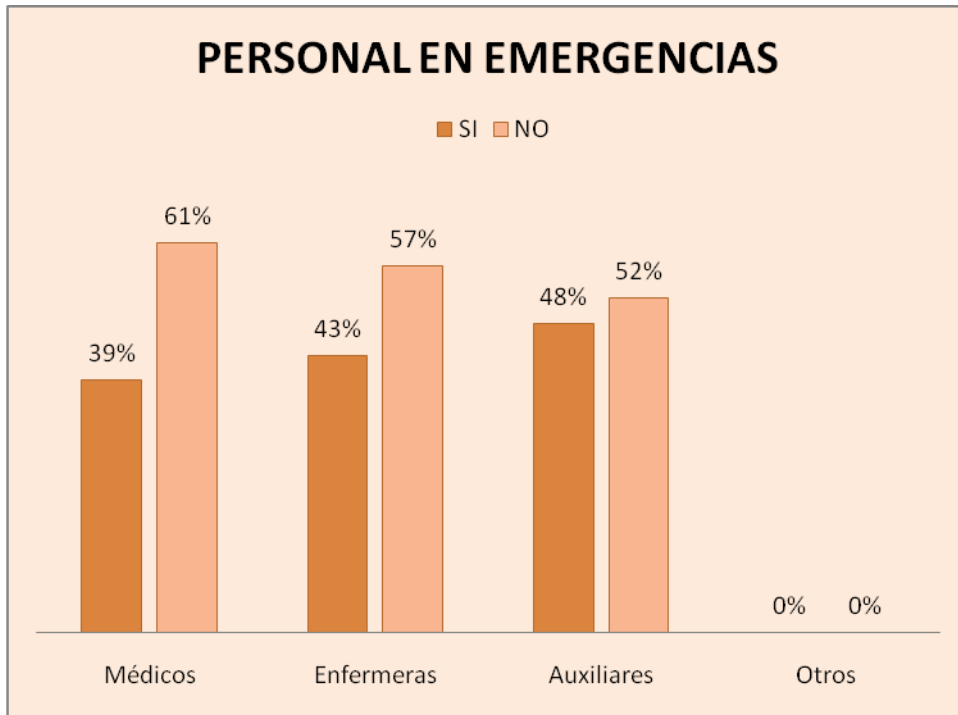
13. Usted considera que existe suficiente personal en el servicio de emergencia

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 Nº 16



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.

TABLA Nº 17

14. Cuál sería su recomendación para mejorar la calidad de atención en este servicio de salud.

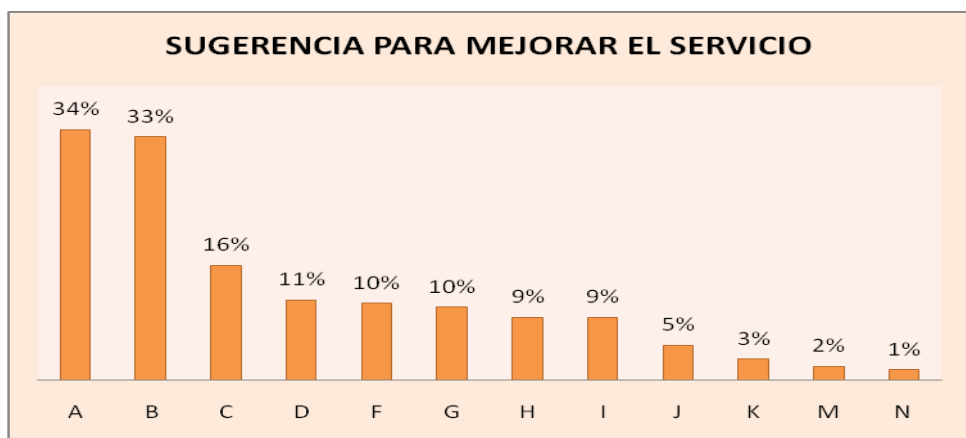
SUGERENCIA		%
A.	TENER MAS DE UN MÉDICO EN EMERGENCIA	34%
B.	TRATAR POR IGUAL A TODOS LOS PACIENTES	33%
C.	CON RESPETO Y CORTESÍA	
D.	AGILIDAD EN LA ATENCIÓN	16%
D.	ESPECIALISTAS DISPONIBLES	11%
E.	EQUIPOS	10%

F.	CAPACITACIÓN AL PERSONAL EN RELACIONES HUMANAS	10%
G.	MENOS PRACTICANTES MAS DOCTORES	9%
H.	MAS ENFERMERAS Y AUXILIARES	9%
I.	MEDICINAS	5%
J.	PRIORIDAD A LOS GRUPOS VULNERABLES	3%
M	ORDEN DE LOS IMPLEMENTOS	2%
N	MAS PERSONAL EN FINES DE SEMANA, FERIADOS Y POR LA NOCHE	1%

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

Autoras: Katia Cabascango,
Andrea Villegas

GRAFICO N° 17



Todos estos parámetros se basan en sugerencias para mejorar la calidad de atención en el servicio pero concuerda con una de las preguntas anteriores de la falta de personal de salud, medicamentos y equipos. En general los usuarios opinan que si se cumplieran todas estas recomendaciones podría mejorar la calidad de atención y dar solución a sus problemas con total satisfacción.

HOSPITAL SAN VICENTE DE PAUL

SERVICIO DE EMERGENCIA

GUIA DE OBSERVACION DE LA INFRAESTRUCTURA, DISPONIBILIDAD DEL ESPACIO FISICO Y DOTACION DE MATERIALES DE LA UNIDAD DE EMERGENCIA

La unidad de emergencia tiene como función atender pacientes adultos y niños con padecimientos de presentación súbita que comprometen su integridad y su vida, por lo que requiere una atención inmediata. Funciona las 24 horas del día y la permanencia de los pacientes no debe ser mayor a 48 horas.

El hospital San Vicente de Paúl dispone de una unidad de emergencia remodelada recientemente, la cual observamos y la comparamos con la guía ideal de una Unidad de Emergencia.

Fuente de investigación: Internet

- **Ministerio de Salud PRONAME, GUIA PARA EL DISEÑO DE UNIDADES DE EMERGENCIA**
- **Ministerio de Salud Pública, “NORMAS TECNICAS PARA PROYECTOS DE ARQUITECTURA Y EQUIPAMIENTO DE LAS UNIDADES DE EMERGENCIA”**

Localización: Cumple con los parámetros siguientes:

Facilidad de acceso desde el exterior.

Edificación de un solo nivel.

Fácil comunicación con las Unidades de Ayuda al diagnóstico, centro quirúrgico y áreas de hospitalización.

Área suficiente para abarcar el Programa Médico establecido.

Organización: La organización de la Unidad de Emergencia de un Hospital, depende del programa al que está destinada como del nivel de complejidad del establecimiento, es decir por el volumen de la demanda.

Por la función que realiza esta Unidad, debe organizarse en cinco áreas

Área de Apoyo Técnico:

Caseta de Control de Ingreso Vehicular.

Ambiente destinado a personal de seguridad que tiene a su cargo el control de ingreso de pacientes y vehículos a la unidad de emergencia, deberá contar con servicio higiénico.

DISPONIBILIDAD IDEAL	DISPONIBILIDAD REAL
<p>Equipamiento:</p> <p><input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Mueble modular</p> <p><input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Silla metálica apilable.</p>	<p style="text-align: center;">OBSERVACION</p> <p style="text-align: center;">Cumple con las normas básicas</p>
<p>Instalaciones:</p> <p><input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Teléfono</p> <p><input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Tomacorrientes dobles</p> <p><input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Equipos de iluminación</p> <p><input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Inodoro</p> <p><input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Lavatorio</p> <p><input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Red de desagüe y Red de agua fría</p>	<p style="text-align: center;">OBSERVACION</p> <p style="text-align: center;">Cumple con las normas básicas</p>
<p>Acabados:</p> <p><input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Pisos, Paredes, cielo raso con material lavable de alta duración</p>	<p style="text-align: center;">OBSERVACION</p> <p style="text-align: center;">Cumple con las normas básicas</p>

Estacionamiento de Ambulancias.

Espacio destinado para la permanencia de las ambulancias, debiendo contar con un mínimo de dos espacios de 15 m² cada uno.

OBSERVACION: Cumple con las normas básicas

Sala de Chóferes. NO DISPONEN

Área Administrativa:

Policía Nacional NO DISPONEN

Admisión, Recepción, Caja y Registro de pacientes. NO DISPONEN (En Caso De Ser Una Unidad De Emergencia Privada)

Secretaría.

Ambiente destinado al manejo de la Unidad con relación a las funciones de abastecimiento, archivo, recepción y despacho de información.

DISPONIBILIDAD IDEAL	DISPONIBILIDAD REAL
Equipamiento: <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Escritorio modular <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Silla metálica modular <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Papeleras metálicas de piso. <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Archivador metálico 4 gavetas <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Armario metálico	OBSERVACION Cumple con las normas básicas
Instalaciones:	

<input type="checkbox"/> Conexión a red de informática. <input type="checkbox"/> Teléfono <input type="checkbox"/> Tomacorrientes dobles <input type="checkbox"/> Equipos de Iluminación	<p style="text-align: center;">OBSERVACION</p> <p style="text-align: center;">Cumple con las normas básicas</p>
<p>Acabados:</p> <input type="checkbox"/> Pisos, Paredes, cielo raso con material lavable de alta duración	<p style="text-align: center;">OBSERVACION</p> <p style="text-align: center;">Cumple con las normas básicas</p>

Jefatura de la Unidad CONJUNTAMENTE con la Sala De Reuniones y Aula para Docencia

Ambiente destinado a labores de organización y coordinación de las actividades desarrolladas por la Unidad de Emergencia, debe contar con SH privado.

DISPONIBILIDAD IDEAL	DISPONIBILIDAD REAL
<p>Equipamiento:</p> <input type="checkbox"/> Escritorio modular <input type="checkbox"/> Silla metálica modular con brazos <input type="checkbox"/> Sillón modular con brazos giratorios <input type="checkbox"/> Mesa para reuniones	

<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Sillas modulares	
Instalaciones: <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Teléfono <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Tomacorrientes dobles <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Equipos de Iluminación	OBSERVACION: Tanto la Jefatura de la Unidad, la Sala De Reuniones y Aula para Docencia deben estar ubicadas por separado, lo ideal es una habitación para cada área, en este caso se utiliza la misma habitación con diferentes objetivos y usos.
Acabados: <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Pisos, Paredes, cielo raso con material lavable de alta duración	

Jefatura de Enfermeras.

Ambiente destinado a las funciones de programación de organización y coordinación de las actividades desarrolladas por la Unidad de Emergencia.

DISPONIBILIDAD IDEAL	DISPONIBILIDAD REAL
Equipamiento: <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Escritorio modular <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Silla metálica modular con brazos <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Sillón modular con brazos	OBSERVACION: Cumple con las normas básicas

giratorios <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Papeleras metálicas de piso. <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Archivador de 4 gavetas <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Pizarra Acrílica	
Instalaciones: <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Conexión a red de informática. <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Teléfono <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Tomacorrientes dobles <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Equipos de Iluminación	OBSERVACION: Cumple con las normas básicas
Acabados: <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Pisos, Paredes, cielo raso con material lavable de alta duración	OBSERVACION: Cumple con las normas básicas

Servicio Social.

Ambiente destinado a la entrevista de familiares del paciente, entrega de información sobre el estado del paciente y apoyo en cuanto a recursos económicos.

DISPONIBILIDAD IDEAL	DISPONIBILIDAD REAL
Equipamiento: <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Escritorio modular	

<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Sillas metálicas modulares con brazos <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Sillón modular con brazos giratorios <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Papeleras metálicas de piso.	<p align="center">OBSERVACION:</p> <p align="center">Cumple con las normas básicas</p>
<p>Instalaciones:</p> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Tomacorrientes dobles <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Equipos de Iluminación	<p align="center">OBSERVACION:</p> <p align="center">Cumple con las normas básicas</p>
<p>Acabados:</p> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Pisos, Paredes, cielo raso con material lavable de alta duración	<p align="center">OBSERVACION:</p> <p align="center">Cumple con las normas básicas</p>

Área de Confort:

Sala de Espera Público.

Ambiente destinado a acoger a pacientes y familiares. Su localización es contigua al ingreso principal y consiste en un área amplia confortable con asientos colectivos

Equipamiento:

DISPONIBILIDAD IDEAL	DISPONIBILIDAD REAL
<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Sillas metálicas modulares	<p align="center">OBSERVACION:</p>

<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Papeleras metálicas de piso <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Rack - TV.	Cumple con las normas básicas
Instalaciones: <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Tomacorrientes dobles <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Equipos de Iluminación	<p style="text-align: center;">OBSERVACION:</p> Cumple con las normas básicas
Acabados: <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Pisos, paredes, cielo raso con material lavable de alta duración.	<p style="text-align: center;">OBSERVACION:</p> Cumple con las normas básicas

Triaje

Ambiente destinado a la recepción y clasificación de pacientes derivándolo hacia los tópicos según corresponda. Tiene como objetivo la necesaria optimización de los recursos disponibles a fin de disminuir la morbimortalidad que conlleva un desastre y lograr la recuperación de las víctimas.

Esta área no cumple con su objetivo, ya que se atiende a las personas de enfermedades respiratorias.

Servicios Higiénicos Públicos Hombres y Mujeres

Ambientes diferenciados para usos de los pacientes y familiares.

Disponibilidad de Aparatos Sanitarios

Aparatos Sanitarios

DISPONIBILIDAD IDEAL			DISPONIBILIDAD REAL		
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	
Lavatorio	2	2	Lavatorio	1	1
Urinario	1	-	dañado		
Inodoro	2	3	Urinario	1	-
			Inodoro	1	2: 1 habilitado 1 cerrado

DISPONIBILIDAD IDEAL	DISPONIBILIDAD REAL
<p>Equipamiento:</p> <p><input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Espejos</p> <p><input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Papeleras de plástico con tapa ventana abatible</p> <p><input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Barras de auto ayuda</p> <p><input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Secadores de manos</p> <p><input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Portarrollos metálicos</p> <p><input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Jaboneras para jabón líquido</p>	<p>OBSERVACION:</p> <p>NO Cumple con las normas básicas</p>
<p>Instalaciones:</p> <p><input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Tomacorrientes dobles con línea a tierra</p>	<p>OBSERVACION:</p>

<input type="checkbox"/> Equipos de Iluminación <input type="checkbox"/> Red de desagüe, Red de agua fría	Cumple con las normas básicas
Acabados: <input type="checkbox"/> Pisos, paredes, cielo raso con material lavable de alta duración.	<p style="text-align: center;">OBSERVACION:</p> Cumple con las normas básicas

Servicios Higiénicos y Vestuarios Personal Hombres y Mujeres

Ambientes diferenciados para usos del personal médico y enfermería

Disponibilidad de Aparatos Sanitarios

DISPONIBILIDAD IDEAL			DISPONIBILIDAD REAL	
	Hombres	Mujeres	(Hombres, Mujeres)	
Lavatorio	5	5	Lavatorio	2
Inodoro	3	4	Inodoro	2
Duchas	2	2	Duchas	1 Funciona y otro no funciona

Equipamiento:

DISPONIBILIDAD IDEAL	DISPONIBILIDAD REAL
<input type="checkbox"/> Papeleras de plástico con tapa	<input type="checkbox"/> Espejos

<p>ventana abatible</p> <p><input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Barras de auto ayuda</p> <p><input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Secadores de manos</p> <p><input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Jaboneras para jabón líquido</p>	<p><input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Portarrollos metálicos</p> <p><input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Casilleros Guarda Ropa</p>
---	---

Instalaciones:

DISPONIBILIDAD IDEAL	DISPONIBILIDAD REAL
<p><input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Tomacorrientes dobles con línea a tierra</p> <p><input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Equipos de Iluminación</p> <p><input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Red de desagüe, Red de agua fría</p>	<p>OBSERVACION</p> <p>Cumple con las normas básicas</p>

Acabados:

DISPONIBILIDAD IDEAL	DISPONIBILIDAD REAL
<p><input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Pisos, paredes, cielo raso con material lavable de alta duración.</p>	<p>OBSERVACION</p> <p>Cumple con las normas básicas</p>

Sala de Espera de Pacientes.

Espacio destinado a la espera de pacientes no graves ingresados, en espera de tratamiento, exámenes o consulta.

Equipamiento:

DISPONIBILIDAD IDEAL	DISPONIBILIDAD REAL
<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Sillas metálicas modulares <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Papeleras metálicas de piso <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Silla de ruedas <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Vitrina de exhibición	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Sillas metálicas modulares <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Papeleras metálicas de piso <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Silla de ruedas

Instalaciones:

DISPONIBILIDAD IDEAL	DISPONIBILIDAD REAL
<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Equipos de Iluminación	<p style="text-align: center;">OBSERVACION</p> <p>Cumple con las normas básicas</p>

Acabados:

DISPONIBILIDAD IDEAL	DISPONIBILIDAD REAL
<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Pisos, paredes, cielo raso con material lavable de alta duración.	<p style="text-align: center;">OBSERVACION</p> <p>Cumple con las normas básicas</p>

Sala de Estar de Personal NO DISPONEN

Médico de Guardia

Espacio destinado al médico, durante los turnos, del día o la noche.

Equipamiento:

DISPONIBILIDAD IDEAL	DISPONIBILIDAD REAL
<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Sillón confortable de 1 cuerpo con brazos metálicos <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Escritorio de 3 cajones <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Sillas metálicas modulares	OBSERVACION Cumple con las normas básicas

Instalaciones:

DISPONIBILIDAD IDEAL	DISPONIBILIDAD REAL
<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Tomacorrientes dobles con línea a tierra <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Equipos de Iluminación	OBSERVACION Cumple con las normas básicas

Acabados:

DISPONIBILIDAD IDEAL	DISPONIBILIDAD REAL
<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Pisos, paredes, cielo raso con material lavable de alta duración.	OBSERVACION Cumple con las normas básicas

Área Clínica:

Tópico de Reanimación.

Ambiente destinado a atender a pacientes en estado grave que, eventualmente, pueden requerir soporte cardiorrespiratorio.

Equipamiento:

DISPONIBILIDAD IDEAL	DISPONIBILIDAD REAL
<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Camilla multipropósito tipo stryker <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Monitor de cuidados críticos de 6 parámetros <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Cubo metálico p/desperdicios c/tapa a pedal <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Porta suero metálico rodable <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Electrocardiógrafo monacal <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Coche de paro <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Aspiradora de secreciones, eléctrica, rodable, para conectar a la red <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Desfibrilador con monitor y paletas externas <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Unidad de aspiración para ser conectada a la red de vacío <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Flujometro con humidificador para la	<p style="text-align: center;">OBSERVACION</p> <p style="text-align: center;">No disponen</p> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Ventilador Volumétrico con compresora <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Mesa metálica rodable de uso múltiple con cajones

<p>red de oxígeno</p> <p><input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Bomba de infusión de un canal</p> <p><input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Armario metálico para instrumentos o material estéril doble</p> <p><input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Taburete metálico giratorio</p> <p><input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Percha metálica de pared con 4 ganchos</p> <p><input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Negatoscopio de 2 campos</p> <p><input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Lámpara de reconocimiento, c/cuello de ganso</p> <p><input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Reloj eléctrico de pared con cronometro</p> <p><input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Ventilador Volumétrico con compresora</p> <p><input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Mesa metálica rodable de uso múltiple con cajones</p>	
---	--

Instalaciones:

DISPONIBILIDAD IDEAL	DISPONIBILIDAD REAL
<p><input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Tomacorrientes dobles con línea a tierra</p>	

<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Equipos de Iluminación <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Lavabos dobles para médicos <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Salida de Oxígeno, flujómetro y humidificador <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Salida de vacío <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Ducha portátil tipo teléfono	<p style="text-align: center;">OBSERVACION</p> <p style="text-align: center;">No disponen</p> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Ducha portátil tipo teléfono
---	--

Acabados:

DISPONIBILIDAD IDEAL	DISPONIBILIDAD REAL
<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Pisos, paredes, cielo raso con material lavable de alta duración, antibacteriano.	<p style="text-align: center;">OBSERVACION</p> <p style="text-align: center;">Cumple con las normas básicas</p>

Sala de Procedimientos y Cirugía Menor CONJUNTAMENTE con la sala de traumatología

Ambiente donde se efectúan procedimientos, suturas, drenajes y curaciones.

Equipamiento:

DISPONIBILIDAD IDEAL	DISPONIBILIDAD REAL
<input type="checkbox"/> Cubo metálico p/desperdicios c/tapa a pedal	Basureros Rojo, Negro Y Corto punzantes

- <input type="checkbox"/> Porta suero metálico rodable	- Porta sueros de pared
Esfignomanometro de mercurio rodable	Tensiometros y estetoscopios
- Armario metálico para instrumental	Mesa multiusos
<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Aspiradora de secreciones eléctrica, rodable, para conectar a la red <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Unidad de aspiración para ser conectada a la red de vacío <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Flujometro con humidificador para la red de oxígeno <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Mesa tipo escritorio de 2 cajones de 60 x 100 cms. <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Taburete metálico giratorio <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Silla metálica apilable <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Silla metálica giratorio rodable <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Negatoscopio de 2 campos <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Lámpara de reconocimiento, c/cuello de ganso <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Papelera metálica de piso <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Mesa de mayo <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Percha metálica de pared con 4	<p style="text-align: center;">OBSERVACION</p> <p style="text-align: center;">NO DISPONEN</p> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Papelera metálica de piso <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Mesa de mayo <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Percha metálica de pared con 4 ganchos <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Mesa de exámenes, curaciones e intervenciones <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Autoclave eléctrico a vapor, de mesa, capac. 32 lts.

ganchos <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Mesa de exámenes, curaciones e intervenciones <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Autoclave eléctrico a vapor, de mesa, capac. 32 lts.	
--	--

Instalaciones:

DISPONIBILIDAD IDEAL	DISPONIBILIDAD REAL
<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Tomacorrientes dobles con línea a tierra <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Equipos de Iluminación <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Lavabos dobles para médicos <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Salida de Oxígeno, flujómetro y humidificador <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Salida de vacío	<p style="text-align: center;">OBSERVACION</p> <p style="text-align: center;">Cumple con las normas básicas</p>

Acabados:

DISPONIBILIDAD IDEAL	DISPONIBILIDAD REAL
<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Pisos, paredes, cielo raso con material lavable de alta duración, antibacteriano.	<p style="text-align: center;">OBSERVACION</p> <p style="text-align: center;">Cumple con las normas básicas</p>

Tópico de Pediatría

Ambiente destinado a la consulta médica pediátrica (hasta 14 años), se recomienda su ubicación contigua al tópico de Gineco – Obstetricia.

Equipamiento:

DISPONIBILIDAD IDEAL	DISPONIBILIDAD REAL
- <input type="checkbox"/> Cubo metálico p/desperdicios c/tapa a pedal	-Basureros Rojo, Negro Y Corto punzantes
- <input type="checkbox"/> Porta suero metálico rodable	-Porta sueros de pared
-Esfignomanometro de mercurio rodable pediátrico	Tensiometros y estetoscopios
Mesa metálica rodable de uso múltiple con cajones	Armario de madera
<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Armario metálico para instrumental <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Taburete metálico giratorio <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Mesa tipo escritorio de 2 cajones de 60 x 100 cms. <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Banquillo de un peldaño <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Silla metálica apilable <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Silla metálica giratorio rodable <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Diván para exámenes y	OBSERVACION NO DISPONEN <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Papelera metálica de piso

<p>curaciones pediátricas</p> <p><input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Negatoscopio de 2 campos</p> <p><input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Lámpara de reconocimiento, c/cuello de ganso</p> <p><input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Balanza de pie con tallímetro</p> <p><input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Balanza de mesa para bebés</p> <p><input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Papelera metálica de piso</p> <p><input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Percha metálica de pared con 4 ganchos</p>	<p><input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Percha metálica de pared con 4 ganchos</p>
---	---

Instalaciones:

DISPONIBILIDAD IDEAL	DISPONIBILIDAD REAL
<p><input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Tomacorrientes dobles con línea a tierra</p> <p><input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Equipos de Iluminación</p> <p><input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Lavatorio</p> <p><input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Salida de Oxígeno</p> <p><input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Salida de vacío</p>	<p style="text-align: center;">OBSERVACION</p> <p style="text-align: center;">Cumple con las normas básicas</p>

Acabados:

DISPONIBILIDAD IDEAL	DISPONIBILIDAD REAL
<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Pisos, paredes, cielo raso con material lavable de alta duración, antibacteriano.	OBSERVACION Cumple con las normas básicas

Tópico de Medicina.

Ambiente destinado a la consulta médica de pacientes adultos.

Equipamiento

DISPONIBILIDAD IDEAL	DISPONIBILIDAD REAL
- <input type="checkbox"/> Cubo metálico p/desperdicios c/tapa a pedal	-Basureros Rojo, Negro Y Corto punzantes
-Porta Sueros Rodable	- <input type="checkbox"/> Porta suero metálico de pared
-Esfignomanometro de mercurio rodable pediátrico	Tensiometros y estetoscopios
Mesa metálica rodable de uso múltiple con cajones	Armario de madera y escritorio
<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Armario metálico para instrumental <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Taburete metálico giratorio <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Mesa tipo escritorio de 2 cajones de 60 x 100 cms.	OBSERVACION NO DISPONEN

<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Banquillo de un peldaño <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Papelera metálica de piso <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Silla metálica apilable <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Silla metálica giratorio rodable <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Diván para exámenes y curaciones <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Negatoscopio de 2 campos <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Balanza de pie con tallimetro <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Lampara de reconocimiento, c/cuello de ganso <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Percha metálica de pared con 4 ganchos	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Lampara de reconocimiento, c/cuello de ganso <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Percha metálica de pared con 4 ganchos
--	--

Instalaciones:

DISPONIBILIDAD IDEAL	DISPONIBILIDAD REAL
<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Tomacorrientes dobles con línea a tierra <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Equipos de Iluminación <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Lavatorio <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Salida de Oxígeno	<p style="text-align: center;">OBSERVACION</p> <p style="text-align: center;">Cumple con las normas básicas</p>

<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Salida de vacío	
---	--

Acabados:

DISPONIBILIDAD IDEAL	DISPONIBILIDAD REAL
<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Pisos, paredes, cielo raso con material lavable de alta duración, antibacteriano.	OBSERVACION Cumple con las normas básicas

Tópico de Gineco – Obstetricia

Ambiente donde se realiza entrevistas y examen físico de pacientes; debe contar con servicio higiénico. En este ambiente se pueden efectuar algunos procedimientos como: Parto inevitable, Aborto, Extracción de cuerpo extraño entre otros.

Equipamiento:

DISPONIBILIDAD IDEAL	DISPONIBILIDAD REAL
- <input type="checkbox"/> Cubo metálico p/desperdicios c/tapa a pedal	-Basureros Rojo, Negro Y Corto punzantes
-Porta Sueros Rodable	- <input type="checkbox"/> Porta suero metálico de pared
-Esfignomanometro de mercurio rodable pediátrico	Tensiometros y estetoscopios

Mesa metálica rodable de uso multiple con cajones	Armario de madera y escritorio
<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Porta bolsa metálica rodable, p/ropa sucia <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Porta suero metálico rodable <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Unidad de aspiración para ser conectada a la red de vacío <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Flujo metro con humidificador para la red de oxígeno <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Armario metálico para instrumental (repisa) <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Banquillo de un peldaño <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Taburete metálico giratorio <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Mesa tipo escritorio de 2 cajones de 60 x 100 cms. <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Silla metálica apilable <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Silla metálica giratorio rodable <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Mesa especial de reconocimiento para ginecología <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Lámpara de reconocimiento, c/cuello de ganso <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Balanza de pie con tallímetro	<p style="text-align: center;">OBSERVACION</p> <p style="text-align: center;">NO DISPONEN</p> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Papelera metálica de piso <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Percha metálica de pared con 4 ganchos <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Negatoscopio de 2 campos

<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Papelera metálica de piso <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Percha metálica de pared con 4 ganchos <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Negatoscopio de 2 campos	
---	--

Instalaciones:

DISPONIBILIDAD IDEAL	DISPONIBILIDAD REAL
<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Tomacorrientes dobles con línea a tierra <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Equipos de Iluminación <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Salida de Oxígeno <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Salida de vacío Baño, ducha y lavatorio <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Mueble con lavadero de acero Inoxidable <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Lavadero de Acero Inoxidable con mueble	<p style="text-align: center;">OBSERVACION</p> <p style="text-align: center;">NO DISPONEN</p> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Mueble con lavadero de acero Inoxidable <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Lavadero de Acero Inoxidable con mueble

Acabados:

DISPONIBILIDAD IDEAL	DISPONIBILIDAD REAL
<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Pisos, paredes, cielo raso con	<p style="text-align: center;">OBSERVACION</p>

material lavable de alta duración, antibacteriano.	Cumple con las normas básicas
--	-------------------------------

☐☐Sala de Insuficiencia Respiratoria Aguda / Rehidratación Oral NO DISPONEN (Rehidratación En Cada Piso)

☐☐Sala de Observación para Pacientes Hombres y Mujeres

Ambiente donde ingresan pacientes cuyo diagnóstico no está claro, o bien que no se han estabilizado. Esta condición conlleva un riesgo eventual, por lo que requieren de un período de observación antes de definir la conducta de hospitalizar, operar o dar de alta.

Equipamiento:

DISPONIBILIDAD IDEAL	DISPONIBILIDAD REAL
<p>☐☐Cama clínica hospitalaria</p> <p>☐☐Porta suero metálico de pared</p> <p>☐☐Esfignomanometro de mercurio</p> <p>☐☐Unidad de aspiración para ser conectada a la red de vacío</p> <p>☐☐Flujometro con humidificador para la red de oxígeno</p> <p>☐☐Bomba de infusión de un canal</p> <p>☐☐Mesa de noche de hospitalización</p>	<p>OBSERVACION</p> <p>NO DISPONEN</p> <p>☐☐Monitor de cuidado críticos de 6 parámetros, con Rack de pared</p> <p>☐☐Vent. volumétrico con compresora</p>

<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Banquillo de un peldaño <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Silla metálica apilable <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Monitor de cuidado críticos de 6 parámetros, con Rack de pared <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Vent. volumétrico con compresora <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Lampara de reconocimiento, c/cuello de ganso	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Lampara de reconocimiento, c/cuello de ganso
--	--

Instalaciones:

DISPONIBILIDAD IDEAL	DISPONIBILIDAD REAL
<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Tomacorrientes dobles con línea a tierra <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Equipos de Iluminación <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Inodoro <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Lavatorio <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Mueble con lavadero de acero Inoxidable <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Lavachatas	<p style="text-align: center;">OBSERVACION</p> <p style="text-align: center;">NO DISPONEN</p> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Mueble con lavadero de acero Inoxidable <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Lavachatas

Acabados:

DISPONIBILIDAD IDEAL	DISPONIBILIDAD REAL
<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Pisos, paredes, cielo raso con material lavable de alta duración, antibacteriano.	<p style="text-align: center;">OBSERVACION</p> <p style="text-align: center;">Cumple con las normas básicas</p>

Servicio Higiénico para pacientes Hombres y Mujeres.

Ambiente destinado al uso de los pacientes que puedan movilizarse por sus propios medios.

DISPONIBILIDAD IDEAL	DISPONIBILIDAD REAL
<p>Equipamiento:</p> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Inodoro	<p style="text-align: center;">OBSERVACION</p> <p style="text-align: center;">Cumple con las normas básicas</p>
<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Lavatorio	
<p>Instalaciones:</p> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Red de desagüe y Red de agua fría y caliente	
<p>Acabados:</p> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Pisos, paredes, cielo raso con material lavable de alta duración.	

Servicio Higiénico para pacientes (Aseo).

Ambiente destinado a pacientes que presentan condiciones de aseo altamente deficientes, debe permitir el acceso de pacientes en camillas o silla de ruedas.

DISPONIBILIDAD IDEAL	DISPONIBILIDAD REAL
<p>Equipamiento:</p> <p><input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Inodoro</p> <p><input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Lavatorio, Ducha</p> <p>Instalaciones:</p> <p><input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Red de desagüe y Red de agua fría y caliente</p> <p>Acabados:</p> <p><input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Pisos, paredes, cielo raso con material lavable de alta duración.</p>	<p style="text-align: center;">OBSERVACION</p> <p style="text-align: center;">Cumple con las normas básicas</p>

Área de Apoyo Clínico:

OBSERVACION: Esta área cumple con las normas básicas, a continuación enumeramos lo siguiente:

Estación de Enfermeras.

Área donde se efectúan diversas actividades clínicas y administrativas, tales como procedimientos terapéuticos indicados, contacto con servicios clínicos y unidades de apoyo.

DISPONIBILIDAD IDEAL	DISPONIBILIDAD REAL
----------------------	---------------------

<p>Equipamiento:</p> <p><input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Mostrador de Atención</p> <p><input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Sillas metálicas</p> <p>Instalaciones:</p> <p><input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Teléfono</p> <p><input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Tomacorrientes dobles con línea a tierra</p> <p><input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Equipos de Iluminación</p> <p><input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Reloj</p> <p>Acabados:</p> <p><input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Pisos, paredes, cielo raso con material lavable de alta duración.</p>	<p style="text-align: center;">OBSERVACION</p> <p style="text-align: center;">Cumple con las normas básicas</p>
--	--

Trabajo Limpio.

Area destinada a la preparación de medicamentos y soluciones, puede estar integrado a la estación de enfermeras.

DISPONIBILIDAD IDEAL	DISPONIBILIDAD REAL
-----------------------------	----------------------------

<p>Equipamiento:</p> <p><input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Muebles de trabajos y lavadero de acero inoxidable</p> <p>Instalaciones:</p> <p><input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Tomacorrientes dobles con línea a tierra</p> <p><input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Equipos de Iluminación</p> <p><input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Red de desagüe, Red de agua fría y caliente</p> <p>Acabados:</p> <p><input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Pisos, paredes, cielo raso con material lavable de alta duración</p>	<p style="text-align: center;">OBSERVACION</p> <p style="text-align: center;">Cumple con las normas básicas</p>
--	--

Trabajo Sucio.

Area destinada al depósito transitorio del instrumental y elementos utilizados en las intervenciones o procedimientos; puede estar integrado a la estación de enfermeras.

DISPONIBILIDAD IDEAL	DISPONIBILIDAD REAL
<p>Equipamiento:</p> <p><input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Muebles de trabajos y lavadero de acero inoxidable</p> <p>Instalaciones:</p>	

<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Tomacorrientes dobles con línea a tierra <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Equipos de Iluminación <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Red de desagüe, Red de agua fría y caliente Acabados: <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Pisos, paredes, cielo raso con material lavable de alta duración	OBSERVACION Cumple con las normas básicas
--	---

Depósito de materiales.

Ambiente dotado de estanterías para el depósito y almacenamiento de los insumos e instrumental estéril, medicamentos, soluciones necesarios para el funcionamiento de la Unidad.

DISPONIBILIDAD IDEAL	DISPONIBILIDAD REAL
Equipamiento: <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Estanterías de ángulos ranurados Instalaciones: <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Tomacorrientes dobles con línea a tierra <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Equipos de Iluminación Acabados:	OBSERVACION Cumple con las normas básicas

<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Pisos, paredes, cielo raso con material lavable de alta duración.	
---	--

Ropa Limpia.

Ambiente dotado de estanterías para el depósito y almacenamiento de ropa limpia y estéril.

DISPONIBILIDAD IDEAL	DISPONIBILIDAD REAL
Equipamiento: <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Estanterías de ángulos ranurados Instalaciones: <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Equipos de Iluminación Acabados: <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Pisos, paredes, cielo raso con material lavable de alta duración.	OBSERVACION Cumple con las normas básicas

Ropa Sucia y Residuos Sólidos.

Ambiente destinado al estacionamiento transitorio de los contenedores de ropa sucia y residuos sólidos de la unidad.

DISPONIBILIDAD IDEAL	DISPONIBILIDAD REAL
----------------------	---------------------

<p>Equipamiento:</p> <p><input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Porta bolsa de ropa sucia</p> <p><input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Contenedor de Residuos sólidos</p> <p>Instalaciones:</p> <p><input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Equipos de Iluminación</p> <p><input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Lavatorio</p> <p>Acabados:</p> <p><input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Pisos, paredes, cielo raso con material lavable de alta duración</p>	<p style="text-align: center;">OBSERVACION</p> <p style="text-align: center;">Cumple con las normas básicas</p>
---	--

Estacionamiento de Camillas y Silla de Ruedas (Lava camillas)

Ambiente destinado al estacionamiento transitorio de Camillas y Silla de Ruedas. El tamaño de este ambiente variará de a cuerdo con el número de tópicos de la unidad.

Lavachatas.

Ambiente destinado a la eliminación de los fluidos corporales y otros residuos líquidos. Se ubica anexa al área sucia y a los sectores de atención de pacientes.

DISPONIBILIDAD IDEAL	DISPONIBILIDAD REAL
<p>Instalaciones:</p> <p><input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Equipos de Iluminación</p>	

<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Botadero Clínico <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Lavachatas Acabados: <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Pisos, paredes, cielo raso con material lavable de alta duración.	<p style="text-align: center;">OBSERVACION</p> <p style="text-align: center;">Cumple con las normas básicas</p>
--	--

Depósito de Equipos

Ambiente destinado al almacenamiento de equipos médicos, de diagnóstico, Rayos X, entre otros.

Botiquín

Ambiente destinado al almacenamiento de medicinas para los pacientes que ingresan a la unidad.

DISPONIBILIDAD IDEAL	DISPONIBILIDAD REAL
Equipamiento: <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Estanterías de ángulos ranurados Instalaciones: <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Equipos de Iluminación Acabados: <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Pisos, paredes, cielo raso con material lavable de alta duración.	<p style="text-align: center;">OBSERVACION</p> <p style="text-align: center;">Cumple con las normas básicas</p>

□□Laboratorio (ESTA UBICADO FUERA DEL AREA DE EMERGENCIA)

Ambiente destinado a la toma de muestras y resultados, funciona las 24 horas.

CONCLUSION

Se aplicó una guía ideal y básica de una unidad de emergencia, la cual nos permitió observar que el servicio de emergencia del HSVP dispone la mayoría de requerimientos y normas para su funcionamiento, también se observó deficiencia en lo referente a áreas de confort para el personal que labora en este servicio, especialmente servicios higiénicos, salas de descanso y otros.

Los profesionales que laboran en la unidad de emergencia, a pesar de no contar con todos los requerimientos ideales, brindan una atención de calidad adaptándose a los equipos y materiales disponibles.

CAPITULO IV

MARCO ADMINISTRATIVO

RECURSOS HUMANOS:

Usuarios que acuden al servicio de emergencia del Hospital San Vicente de Paúl

Profesionales que laboran en el HSVP

Tutora de tesis: Msc. Gladis Rosales

Autoras de tesis:

Andrea Villegas

Cabascango Katia

PRESUPUESTO

La labor que llevaremos a cabo no requiere gastos especiales a parte de los recursos materiales básicos (computador, hojas, transporte, etc.), lo cual correrá por parte de los investigadores, sin embargo, a continuación se hace una descripción de los mismos:

CONCEPTO	VALOR
PAPELERÍA Y FOTOCOPIAS	300
SERVICIOS TELEFÓNICOS Y COMPUTADOR	250
TRANSPORTE DE LOS INVESTIGADORES	80
ATENCIÓN A LOS PROFESIONALES DE SALUD	80
IMPREVISTOS	100
TOTAL	670 DOLARES

CRONOGRAMA

TIEMPO ACTIVIDAD	2009		2010							
	Nov.	Dic.	Ene.	Feb.	Mar.	Abri.	Mayo.	Jun.	Agos.	Octub
Elaboración del anteproyecto	X	X	X							
Análisis, corrección Y aprobación del anteproyecto				X						
Recolección de información y análisis de información bibliográfica					X	X				
Estructura de resultados							X	X		
Presentación de documento final y defensa de tesis									X	X

CONCLUSIÓN

El servicio de emergencia del Hospital San Vicente de Paúl es un 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.

RECOMENDACIONES

El Hospital San Vicente de Paúl (HSVP) dispone de un servicio de emergencia que esta en buenas condiciones físicas, cuenta con profesional suficientemente capacitado, pero siempre se necesitan mejoras para un futuro irse perfeccionando para así elevar el tipo de calidad y por ende aumentar el prestigio de la institución.

Se debería implementar cursos de capacitación y motivación para que los profesionales de salud se incentiven y brinden una buena calidad de atención que no se base solo en la parte académica y científica sino también en el aspecto humano en la calidez y ética de cada una de las personas para así poder atender de una manera integral a cada usuario.

Es muy importante que un servicio de emergencia disponga de una atención permanente de las 24 horas del día, además que exista personal suficiente para cada tópico, incluso en fines de semanas y feriados, se puede sugerir que aumenten profesionales residentes del servicio de emergencia para que la atención sea rápida, oportuna y eficaz.

Aparte de los profesionales que laboran en el HSVP , también los usuarios, son entes importantes al momento de recibir atención, por esto sugerimos orientar y educar a los usuarios para que sean amables, pacientes y educados al ahora de formular sus preguntas y querer recibir atención medica.

Los profesionales de salud tanto médicos, enfermeras, auxiliares entre otros deben estar preparados para coordinar el trabajo en equipo ya que

esto favorece la atención, disminuye el tiempo de espera, de diagnóstico y de procedimientos a realizarse en cada usuario.

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"

ANEXOS

ENTRADA DE EMERGENCIA HOSPITAL SAN VICENTE DE PAUL





SALA DE ESPERA DE EMERGENCIA H.S.V.P



ATENCIÓN DE PACIENTES CUBÍCULO MEDICINA INTERNA



ATENCIÓN DE PACIENTES CUBÍCULO CIRUGIA



ATENCIÓN DE PACIENTES CUBÍCULO GINECOLOGIA



ATENCIÓN DE PACIENTES CUBÍCULO PEDIATRIA



