

CAPITULO I

EL PROBLEMA

1.1 Planteamiento del problema

Antes de 1979 el Ministerio de Salud Pública se dedicaba fundamentalmente a acciones de: protección al saneamiento ambiental y erradicación de la malaria, fomento materno infantil, nutrición, planificación familiar y recuperación de la salud, atención médica y morbilidad del niño, la madre gestante etc. Sin embargo, la cobertura de los programas era reducida y sus objetivos no se determinaban con respecto a la opinión de los usuarios, sobre los servicios que ofrecían en las unidades de salud.

En 1982 no se registraba evidencias de la satisfacción del usuario, ni como política ni como visión. La calidad de las asistencias estaba dirigida a extender la red de servicios, aumentar el personal médico y auxiliar de salud, incremento de medicinas, infraestructura adecuada, formación docente e investigación. En ese momento la meta era llevar salud a los lugares más alejados del territorio nacional, sin considerar la opinión del usuario sobre los servicios de salud que ofertaba el Ministerio.

Para 1997 se registra el grado de satisfacción real de los servicios de atención curativa en un 80.7% y con las hospitalizaciones en 70.1%. Se sabe que del total de usuarios, el 28% han visitado las unidades del sector público por la dificultad geográfica y económica, este esfuerzo realizado sostenían un 6% que visitaban las unidades por los especialistas en Pediatría y Gineco - obstetricia, además

consideraban que el personal de la unidad de salud estaba bien calificado; catalogando como excelentes a los médicos, más que a las enfermeras. Estas estadísticas favorables al desempeño profesional, sugieren el implemento del servicio para el total de los usuarios, de quienes un 60% estarían dispuestos a pagar algo por la atención recibida.

Según el Dr. William Rodríguez Uribe, los antecedentes de la calidad de los servicios de salud, se remontan al siglo pasado; cuando se registran los primeros esfuerzos documentados para evaluar la calidad de la atención proporcionada durante la Guerra de Crimea, siendo el más reconocido, el registro de la mortalidad en los hospitales en campaña, elaborados por Florence Nightingale, enfermera ejemplar precursora de la calidad de atención a los usuarios.

La requerida reforma en salud, es un movimiento internacional que tiene diversas expresiones y modalidades, surge como respuesta a los cambios sociales y económicos que vienen experimentando los países desde la década de los Ochenta. Estas reformas tienen como finalidad transformar los sistemas de salud, para satisfacer las necesidades de toda la población mediante la búsqueda de la equidad, la eficiencia y la calidad.

Las investigaciones demuestran que con el simple hecho de medir el desempeño se mejora la productividad, la calidad y los niveles de satisfacción de los usuarios. Los programas dirigidos a incrementar la calidad tienen como principio central a la satisfacción del cliente o usuario, esta dimensión se refiere a la relación existente entre proveedores y clientes, entre administradores y proveedores de servicios de salud y entre el equipo de servicios de salud y la comunidad.

Las buenas relaciones interpersonales contribuyen en forma muy efectiva a la eficacia de los servicios que se presten en materia de salud y a establecer una buena relación con los pacientes. La calidad de esas relaciones produce confianza y credibilidad, evidenciándose en el respeto, la confidencialidad, la cortesía, la comprensión y compenetración, donde la manera de escuchar y comunicarse constituye un aspecto muy importante. Si las relaciones interpersonales no son adecuadas, aunque los servicios se presten en forma profesional y competente, se

corre el riesgo que la atención no sea eficaz, produciéndose problemas que comprometen la calidad general de la atención en la satisfacción del cliente.

En nuestro país ya se han desarrollado varias experiencias sobre la utilización de instrumentos para conocer la satisfacción de usuarios externos e internos de las unidades de salud, presentando los propósitos principales de las metodologías a utilizar, y describiendo las características más relevantes de la técnica y herramientas empleadas. Esta evaluación diagnóstica no se ha realizado en el Subcentro de salud de Punyaro, razón suficiente para llevarlo como tema de investigación que asegure la mejora en la calidad de atención a los usuarios.

1.2 Formulación del problema

¿Cuál es la calidad de atención en el Subcentro de salud de Punyaro de la ciudad de Otavalo en pacientes en etapa de adulto joven durante el periodo enero – agosto 2010?

1.3 Preguntas directrices

- a) ¿Cómo caracterizar socio demográficamente al grupo de estudio para realizar la investigación?
- b) ¿Cuál es la percepción de los usuarios/as con respecto al tiempo utilizado para recibir los servicios de salud?
- c) ¿Cuáles son las características de calidez de atención que recibieron los usuarios de acuerdo con su percepción?
- d) ¿Qué factores relacionados con la calidad influyen al momento de la atención a los usuarios?
- e) ¿Cuáles son los desfases para que exista una mejor atención, o una atención óptima y de calidad en este servicio?
- f) ¿Qué estrategias se utilizaran para mejorar la calidad de atención y por ende la percepción de la población?
- g) ¿Cómo influirá en la institución el plan de intervención que será aplicado según los resultados obtenidos?

1.4 Objetivos

1.4.1 Objetivo General

Determinar la calidad de atención en el Subcentro de salud de Punyaro de la ciudad de Otavalo a pacientes en etapa de adulto joven durante el periodo enero-agosto 2010.

1.4.2 Objetivos Específicos

- a) Identificar los aspectos demográficos y sociales del grupo de estudio que asiste a recibir atención al Subcentro de salud de Punyaro en la ciudad de Otavalo.
- b) Determinar los parámetros en los cuales se evidencia la calidad de atención brindada a los usuarios del Subcentro de salud de Punyaro.
- c) Establecer la calidad de atención brindada a los usuarios del Subcentro de Salud de Punyaro tomando en cuenta el tiempo utilizado para recibir los servicios de salud y las características de calidez de atención de acuerdo con su percepción.
- d) Describir los factores relacionados con la calidad que influyen al momento de la atención a los usuarios.
- e) Elaborar un plan de intervención en base a los resultados obtenidos para mejorar la calidad de atención al usuario.

1.5 Justificación

Para determinar la calidad en la atención en salud brindada a los usuarios que asisten al Subcentro de Salud de Punyaro, se necesita de la aplicación metodológica de instrumentos, que estén relacionadas con la satisfacción de los usuarios sobre la prestación de los servicios de salud; la medición de la calidad técnica, información y aplicación de normas de los proveedores en los Servicios de Salud, y el flujo de atención que determina el tiempo de espera y contacto entre el usuario y proveedor de servicios de salud.

La atención que reciben los usuarios es de calidad si les satisface sus necesidades, de manera cortés y en el momento que lo demandan. Esta perspectiva del usuario

externo es probablemente, una de las dimensiones más importantes de la calidad, ya que los clientes satisfechos cumplirán con sus tratamientos, continuarán utilizando los servicios de los centros y de seguro obtendrán una mejora en su salud.

Cada día se pone en evidencia la falta de aplicación de una buena atención de calidad, el ser humano debe ser considerado como un ser bio-psico-social, el cual tiene derecho a ser atendido con técnicas interpersonales para satisfacer sus necesidades, considerando al individuo, la familia y la comunidad.

El propósito del presente trabajo es mejorar la calidad en la atención con la práctica profesional del equipo de servicios de salud, desde el enfoque relacionado con los diversos papeles que puede representar una enfermera en la calidad de atención al usuario.

La importancia de ésta investigación permitirá conocer e identificar los factores que interfieren en la aplicación del proceso para mejorar la calidad de atención al usuario, para determinar las estrategias de solución que permitan evadir los obstáculos encontrados y dar a conocer la trascendencia en los propósitos de preservación de la salud.

Este proceso de mejora en la calidad de atención, se verá reflejado de forma directa en los usuarios que acuden al Subcentro de Salud de Punyaro de la ciudad de Otavalo y el equipo de servicios de salud; e indirectamente se beneficiara la institución, ya que luego de realizada la investigación se aplicará un plan de intervención que ayudará a mejorar la calidad de atención o a mantenerla según los resultados obtenidos.

Al contribuir a un cambio de actitud del personal de salud involucrado en la atención que se brinda al usuario en el Subcentro de salud de Punyaro, se optimiza la calidad y calidez en los servicios brindados, en el marco de las políticas institucionales, garantizando la calidad en la atención, con un equipo profesional debidamente capacitado para responder a las necesidades de los usuarios en forma oportuna y adecuada.