

**CAPITULO IV**  
**RESULTADOS Y DISCUSIÓN**

**TABLA N° 1**

**EDAD DE LOS PACIENTES**

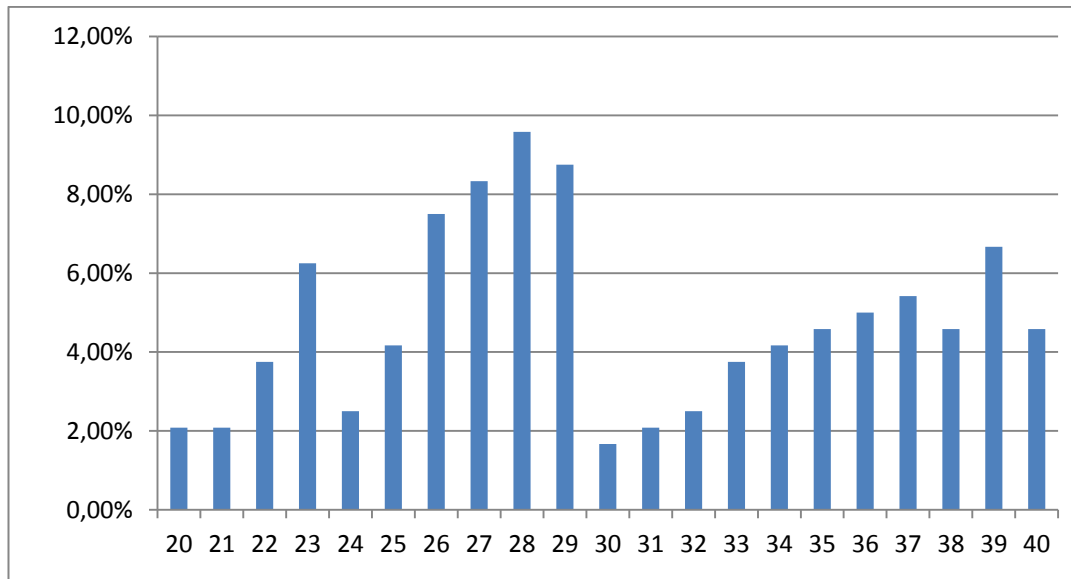
<b>EDAD</b>	<b>CATIDAD</b>	<b>PORCENTAJE</b>
20	5	2,08%
21	5	2,08%
22	9	3,75%
23	15	6,25%
24	6	2,50%
25	10	4,17%
26	18	7,50%
27	20	8,33%
28	23	9,58%
29	21	8,75%
30	4	1,67%
31	5	2,08%
32	6	2,50%
33	9	3,75%
34	10	4,17%
35	11	4,58%
36	12	5,00%
37	13	5,42%
38	11	4,58%
39	16	6,67%
40	11	4,58%
<b>TOTAL</b>	<b>240</b>	<b>100,00%</b>

**Fuente:** Cuestionario

**Elaborado por:** Viviana Vargas

### GRAFICO N° 1

#### EDAD DE LOS PACIENTES



**Fuente:** Cuestionario

**Elaborado por:** Viviana Vargas

**Análisis:** Después de tabuladas las encuestas realizadas en el Subcentro de Salud de Punyaro en la Ciudad de Otavalo se ha llegado a la conclusión que la mayor parte de los pacientes atendidos están entre los 26( 7.5 % ) ,27( 8.33%),28(9.5%) y 29(8.7%) años .

**TABLA N° 2**

**GENERO DE LOS PACIENTES**

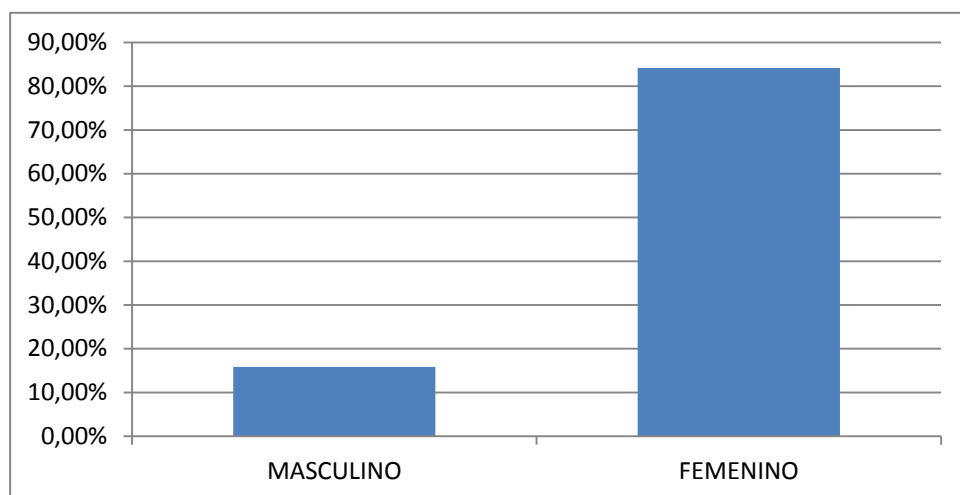
<b>GENERO</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>PORCENTAJE</b>
Masculino	38	15,83%
Femenino	202	84,17%
<b>TOTAL</b>	<b>240</b>	<b>100,00%</b>

**Fuente:** Cuestionario

**Elaborado por:** Viviana Vargas

**GRAFICO N° 2**

**GÉNERO DE LOS PACIENTES**



**Fuente:** Cuestionario

**Elaborado por:** Viviana Vargas

**Análisis:** Luego de haber realizado el análisis pertinente de los resultados de la encuesta en el Subcentro de Salud de Punyaro en la ciudad de Otavalo se concluye que la mayoría de pacientes atendidos son de sexo femenino en un 84, 17% mientras que el sexo masculino en un mínimo porcentaje del 15,8%.

**TABLA N° 3**

**RAZA DE LOS PACIENTES**

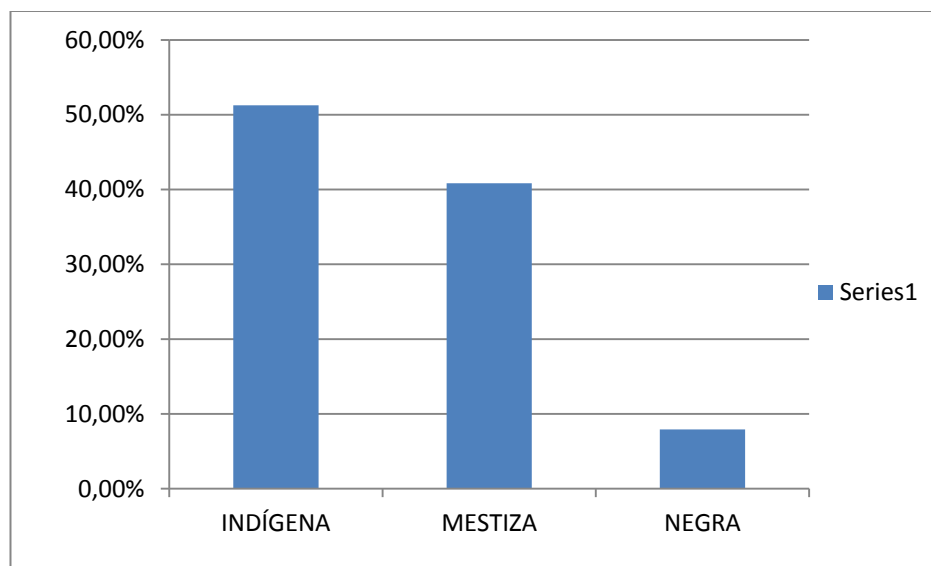
<b>RAZA</b>	<b>CATIDAD</b>	<b>PORCENTAJE</b>
Indígena	123	51,25%
Mestiza	98	40,83%
Negra	19	7,92%
<b>TOTAL</b>	<b>240</b>	<b>100,00%</b>

**Fuente:** Cuestionario

**Elaborado por:** Viviana Vargas

**GRAFICO N° 3**

**RAZA DE LOS PACIENTES**



**Fuente:** Cuestionario

**Elaborado por:** Viviana Vargas

**Análisis:** Analizados los resultados de la tabulación de las encuestas y en concordancia con el sector en el cual se encuesta en Subcentro de Salud, el 51.25 % de la población es de etnia indígena mientras que el resto de la población se encuentra dividida entre un 40.83% etnia mestiza y un mínimo porcentaje del 7.9 % etnia negra.

**TABLA N° 4**

**MOTIVO DE CONSULTA DE LOS PACIENTES**

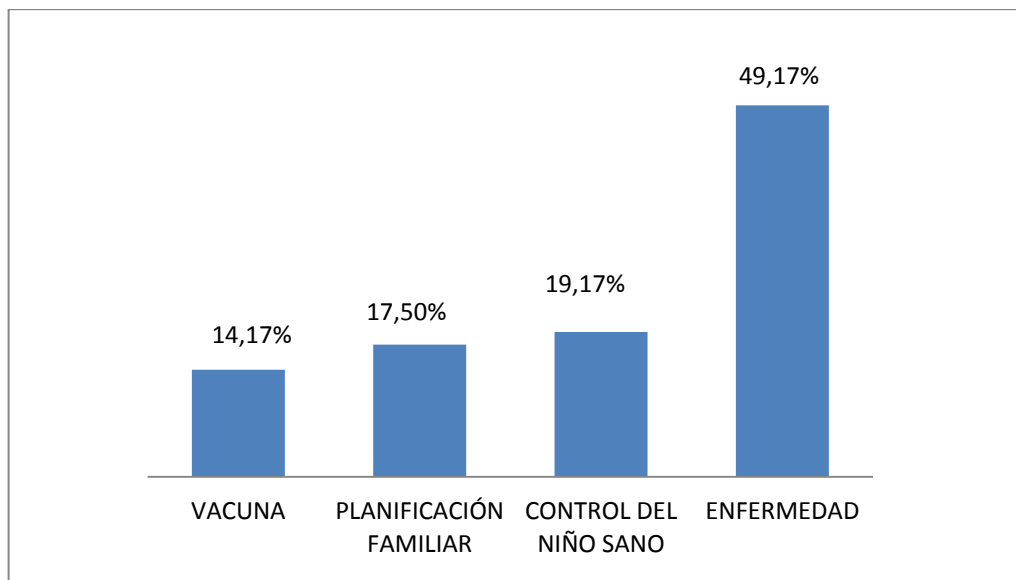
<b>MOTIVO DE CONSULTA</b>	<b>CATIDAD</b>	<b>PORCENTAJE</b>
Vacuna	34	14,17%
Planificación familiar	42	17,50%
Control del niño sano	46	19,17%
Enfermedad	118	49,17%
<b>TOTAL</b>	<b>240</b>	<b>100,00%</b>

**Fuente:** Cuestionario

**Elaborado por:** Viviana Vargas

**GRAFICO N° 4**

**MOTIVO DE CONSULTA DE LOS PACIENTES**



**Fuente:** Cuestionario

**Elaborado por:** Viviana Vargas

**Análisis:** La salud es primordial en la vida del ser humano, es así que preocupa el resultado en ésta pregunta de la encuesta ya que determina el bajo porcentaje de prevención de las enfermedades tanto en niños como en adultos. Se deberá tomar medidas pertinentes que solucionen esta situación.

**TABLA N° 5**

TIEMPO DE ESPERA DE LOS PACIENTES.

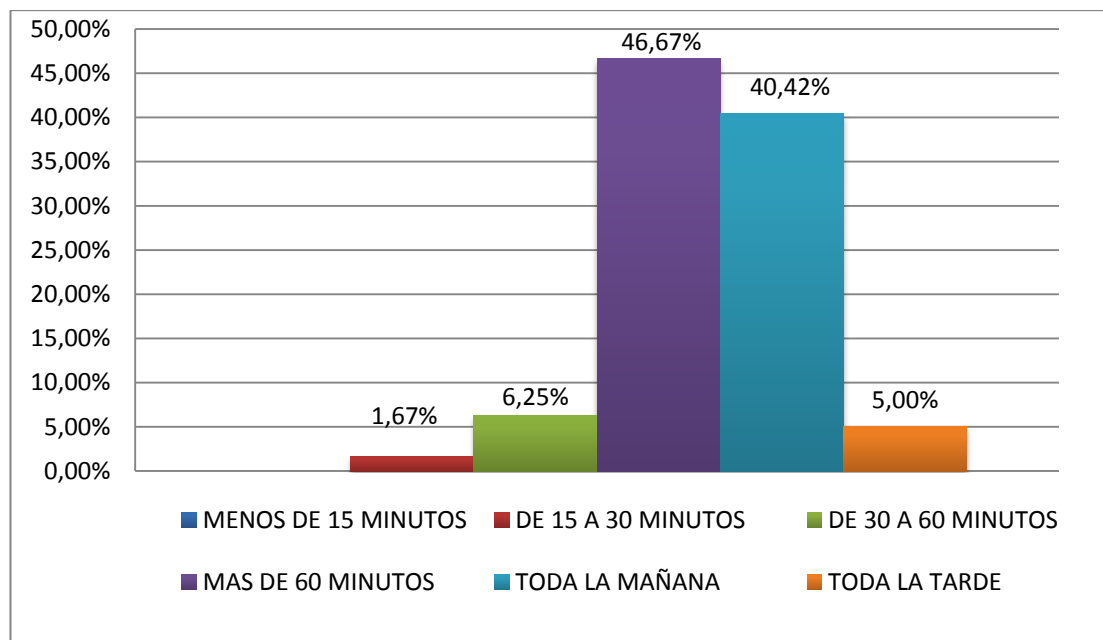
<b>TIEMPO DE ESPERA</b>	<b>CATIDAD</b>	<b>PORCENTAJE</b>
Menos de 15 minutos	0	0,00%
De 15 a 30 minutos	4	1,67%
De 30 a 60 minutos	15	6,25%
Más de 60 minutos	112	46,67%
Toda la mañana	97	40,42%
Toda la tarde	12	5,00%
<b>TOTAL</b>	<b>240</b>	<b>100,00%</b>

**Fuente:** Cuestionario

**Elaborado por:** Viviana Vargas

**GRAFICO N° 5**

TIEMPO DE ESPERA DE LOS PACIENTES.



**Fuente:** Cuestionario

**Elaborado por:** Viviana Vargas

**Análisis:** Obtenidos los resultados, vemos que se debe trabajar en el análisis de la eficiencia y eficacia del personal en el Subcentro de Salud en tanto que los pacientes necesitan atención inmediata y oportuna.

**TABLA N° 6**

**OPINIÓN DEL TIEMPO DE ESPERA POR PARTE DE LOS PACIENTES**

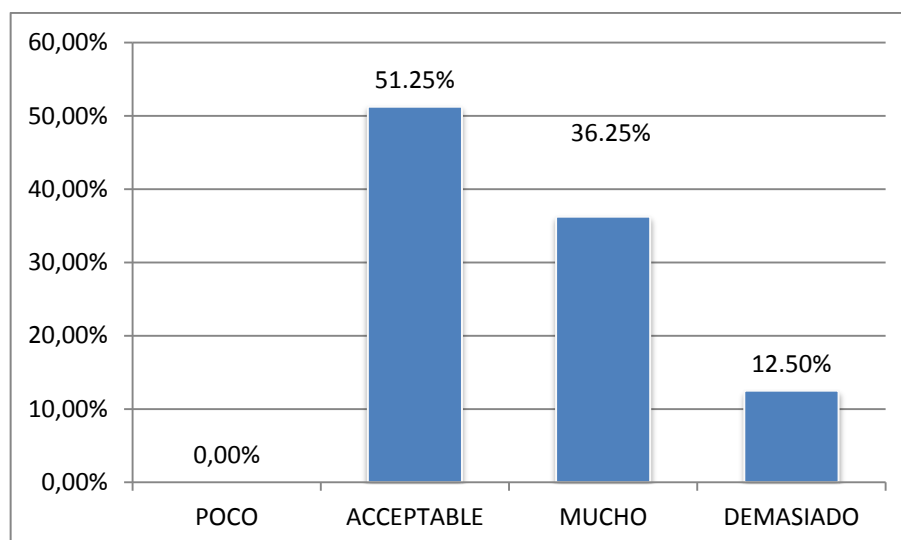
<b>OPINION DEL TIEMPO DE ESPERA</b>	<b>CATIDAD</b>	<b>PORCENTAJE</b>
Poco	0	0,00%
Aceptable	123	51,25%
Mucho	87	36,25%
Demasiado	30	12,50%
<b>TOTAL</b>	<b>240</b>	<b>100,00%</b>

**Fuente:** Cuestionario

**Elaborado por:** Viviana Vargas

**GRAFICO N° 6**

**OPINIÓN DEL TIEMPO DE ESPERA POR PARTE DE LOS PACIENTES**



**Fuente:** Cuestionario

**Elaborado por:** Viviana Vargas

**Análisis:** Aparentemente la aceptación del personal atendido en el Subcentro de Salud se encuentra satisfecho en su mayoría, aunque existe un alto porcentaje que opina lo contrario, cantidad que podría disminuir si se realiza acciones para lograrlo.

**TABLA N° 7**

AMABILIDAD EN LA ATENCIÓN DURANTE LA PREPARACIÓN O LA TOMA DE SIGNOS VITALES

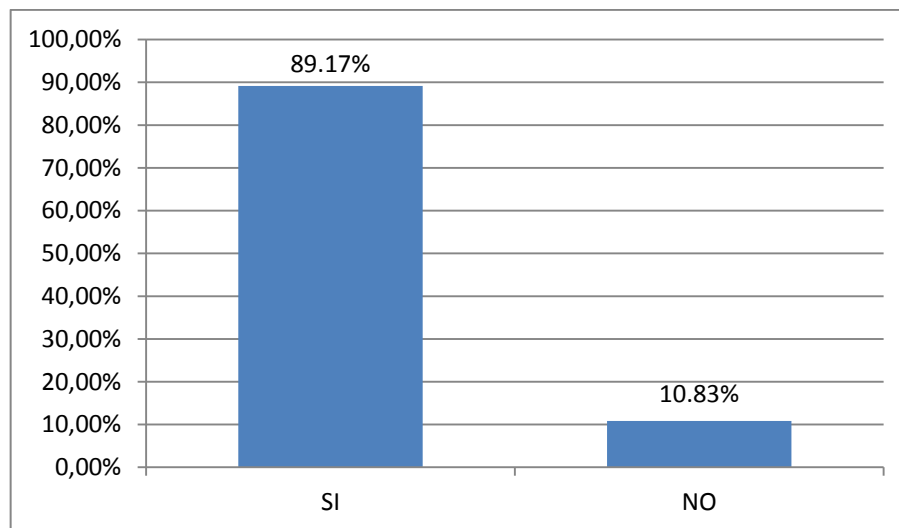
AMABILIDAD EN LA ATENCION	CANTIDAD	PORCENTAJE
SI	214	89,17%
NO	26	10,83%
<b>TOTAL</b>	<b>240</b>	<b>100,00%</b>

**Fuente:** Cuestionario

**Elaborado por:** Viviana Vargas

**GRAFICO N° 7**

AMABILIDAD EN LA ATENCIÓN DURANTE LA PREPARACIÓN O LA TOMA DE SIGNOS VITALES



**Fuente:** Cuestionario

**Elaborado por:** Viviana Vargas

**Análisis:** Aunque el porcentaje de respuestas negativas a ésta pregunta es bajo, la razón nos dice que debería ser aun más baja para poder considerar que el trato hacia el paciente es óptimo.



**TABLA N° 8**

DURACIÓN DE LA CONSULTA SEGÚN LA OPINIÓN DE LOS PACIENTES

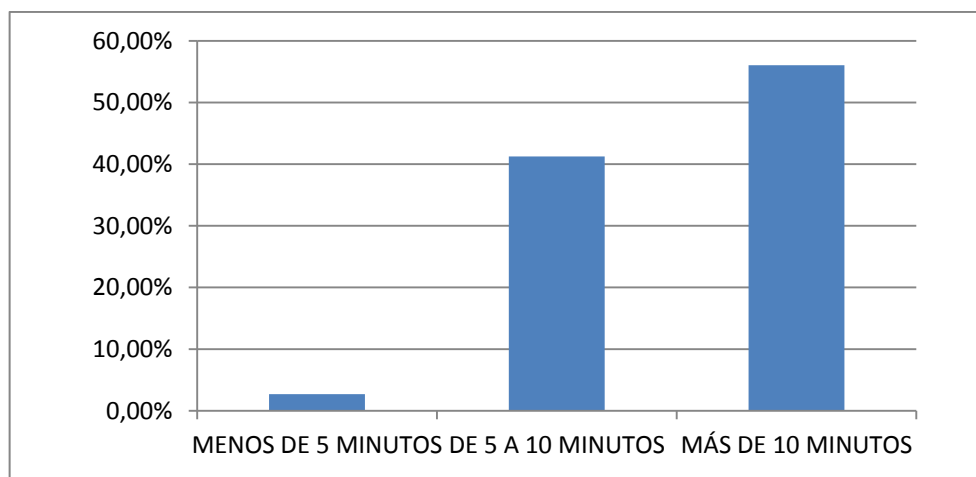
<b>DURACION DE LA CONSULTA</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>PORCENTAJE</b>
Menos de 5 minutos	6	2,69%
De 5 a 10 minutos	92	41,26%
Más de 10 minutos	125	56,05%
<b>TOTAL</b>	<b>223</b>	<b>100,00%</b>

**Fuente:** Cuestionario

**Elaborado por:** Viviana Vargas

**GRAFICO N° 8**

DURACIÓN DE LA CONSULTA SEGÚN LA OPINIÓN DE LOS PACIENTES



**Fuente:** Cuestionario

**Elaborado por:** Viviana Vargas

**Análisis:** Es necesario que se realice un análisis por parte del médico en turno durante la consulta para que pueda tener un diagnóstico verás del paciente, dependiendo de su situación. Se evidencia que el tiempo es considerablemente adecuado, aunque una parte manifiesta un corto tiempo que podría ser por circunstancias que serán analizadas.

**TABLA N° 9**

OPINIÓN DEL TIEMPO QUE DURA LA CONSULTA AL MOMENTO DE LA ATENCIÓN MÉDICA SEGÚN LOS PACIENTES

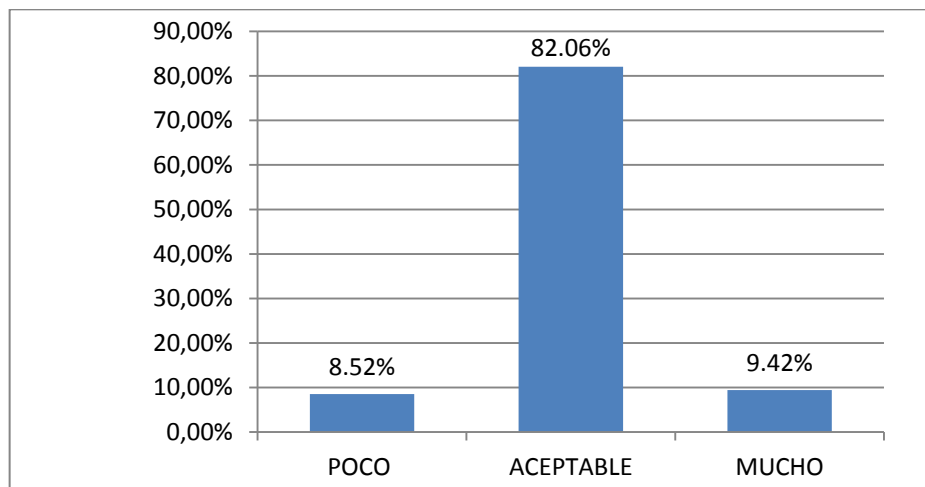
<b>OPINION DEL TIEMPO QUE DURA LA CONSULTA</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>FRECUENCIA</b>
Poco	19	8,52%
Aceptable	183	82,06%
Mucho	21	9,42%
<b>TOTAL</b>	<b>223</b>	<b>100,00%</b>

**Fuente:** Cuestionario

**Elaborado por:** Viviana Vargas

**GRAFICO N° 9**

OPINIÓN DEL TIEMPO QUE DURA LA CONSULTA AL MOMENTO DE LA ATENCIÓN MÉDICA SEGÚN LOS PACIENTES



**Fuente:** Cuestionario

**Elaborado por:** Viviana Vargas

**Análisis:** Después de realizar el análisis, el paciente se encuentra en su mayoría satisfecho con los servicios del personal médico del Subcentro, aunque no existe una satisfacción total, ya que el 18 por ciento que no opina lo mismo se halla repartido en un 9 % que opina que la duración de la consulta es mucho ante un igual porcentaje que dice que el tiempo es poco.

**TABLA N° 10**

EXAMEN MÉDICO COMPLETO DE ACUERDO A LA APRECIACIÓN DE LOS PACIENTES

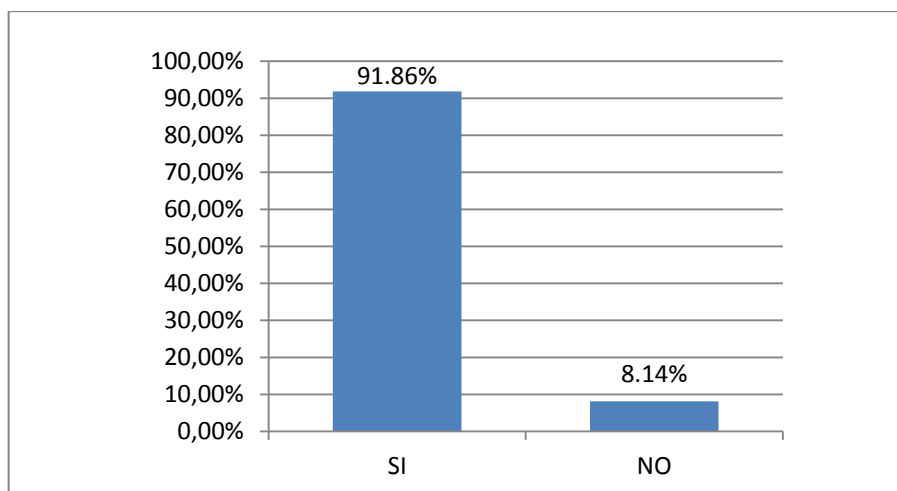
EXAMEN MEDICO	CATIDAD	PORCENTAJE
Si	203	91,86%
No	18	8,14%
<b>TOTAL</b>	<b>221</b>	<b>100,00%</b>

**Fuente:** Cuestionario

**Elaborado por:** Viviana Vargas

**GRAFICO N° 10**

EXAMEN MÉDICO COMPLETO DE ACUERDO A LA APRECIACIÓN DE LOS PACIENTES



**Fuente:** Cuestionario

**Elaborado por:** Viviana Vargas

**Análisis:** El desarrollo de la consulta médica es correcto según la encuesta realizada en la que el 92% de la población expresa que si fue examinado lo que hará que las personas que asisten al Subcentro de Salud tomen mayor conciencia de su condición de salud y cuiden la misma asistiendo a sus controles periódicos ya que el porcentaje que opina lo contrario es mínimo.

**TABLA N° 11**

**RECEPCIÓN DE INFORMACIÓN SOBRE EL ESTADO DE SALUD**

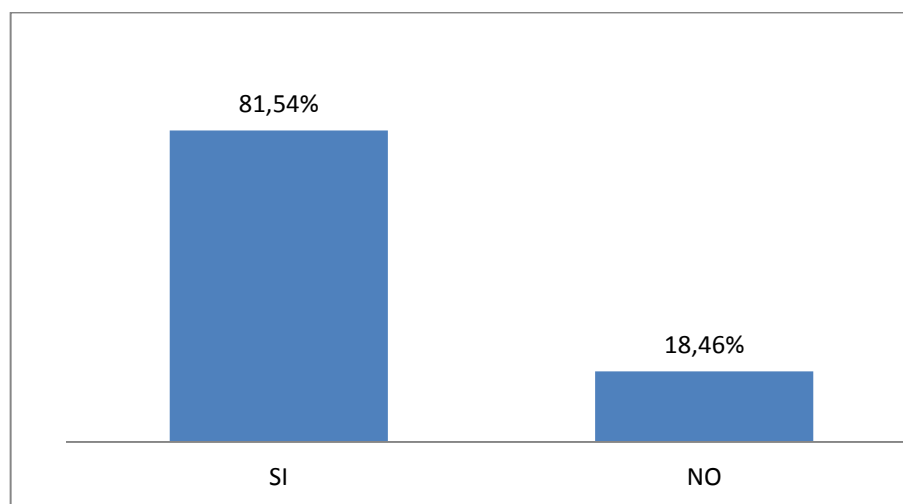
<b>INFORMACION SOBRE ESTADO DE SALUD</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>PORCENTAJE</b>
Si	106	81,54%
No	24	18,46%
<b>TOTAL</b>	<b>130</b>	<b>100,00%</b>

**Fuente:** Cuestionario

**Elaborado por:** Viviana Vargas

**GRAFICO N° 11**

**RECEPCIÓN DE INFORMACIÓN SOBRE EL ESTADO DE SALUD**



**Fuente:** Cuestionario

**Elaborado por:** Viviana Vargas

**Análisis:** El porcentaje de explicaciones en el diagnóstico de la enfermedad de los pacientes que asisten al Subcentro de Salud de Punyaro en la Ciudad de Otavalo demuestra que existe un aceptable trabajo de los profesionales y aunque es bajo el índice que demuestra lo contrario, indica que se podría mejorar en éste aspecto.

**TABLA N° 12**

**PRIVACIDAD DURANTE LA CONSULTA SEGÚN LOS PACIENTES**

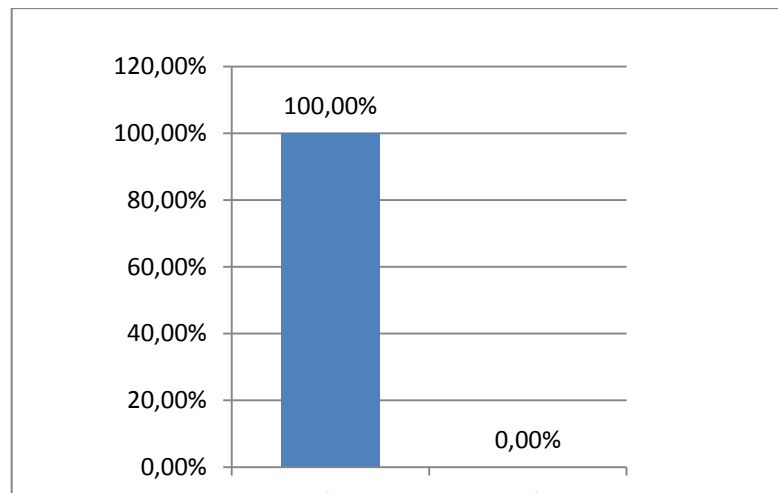
<b>PRIVACIDAD DURANTE LA CONSULTA</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>PORCENTAJE</b>
Si	240	100,00%
No	0	0,00%
<b>TOTAL</b>	<b>240</b>	<b>100,00%</b>

**Fuente:** Cuestionario

**Elaborado por:** Viviana Vargas

**GRAFICO N° 12**

**PRIVACIDAD DURANTE LA CONSULTA SEGÚN LOS PACIENTES**



**Fuente:** Cuestionario

**Elaborado por:** Viviana Vargas

**Análisis:** Es importante el cumplimiento de la privacidad que como vemos en el Subcentro de salud de Punyaro el 100% de los pacientes que asisten a esta unidad operativa refieren que si existe.

**TABLA N° 13**

**ATENCIÓN MÉDICA SEGÚN LA OPINIÓN DE LOS PACIENTES**

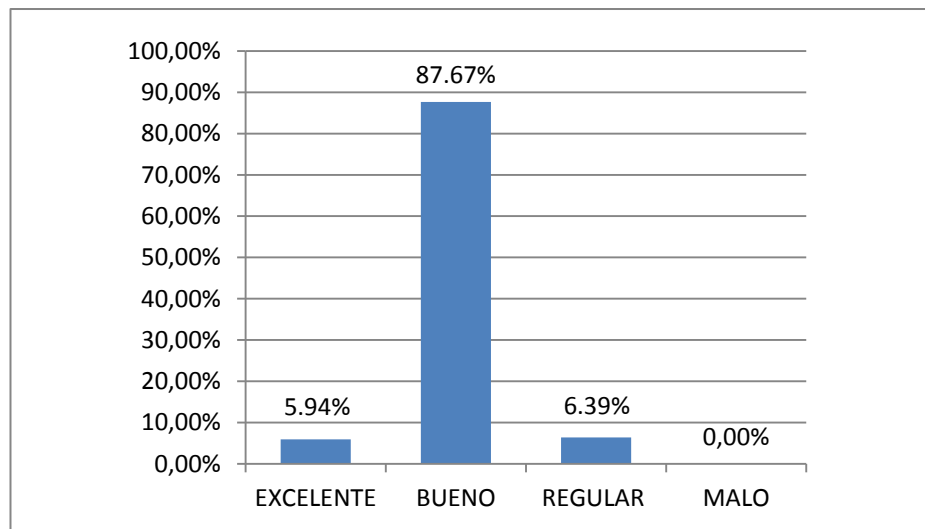
<b>ATENCION MEDICA</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>PORCENTAJE</b>
Excelente	13	5,94%
Bueno	192	87,67%
Regular	14	6,39%
Malo	0	0,00%
<b>TOTAL</b>	<b>219</b>	<b>100,00%</b>

**Fuente:** Cuestionario

**Elaborado por:** Viviana Vargas

**GRAFICO N° 13**

**ATENCIÓN MÉDICA SEGÚN LA OPINIÓN DE LOS PACIENTES**



**Fuente:** Cuestionario

**Elaborado por:** Viviana Vargas

**Análisis:** Existe una relativa mayor aceptación en cuanto al trato del médico, lo que es aceptable aunque podría mejorarse para lograr una atención con calidad.

**TABLA N° 14**

**ATENCIÓN ODONTOLÓGICA SEGÚN LA OPINIÓN DE LOS PACIENTES**

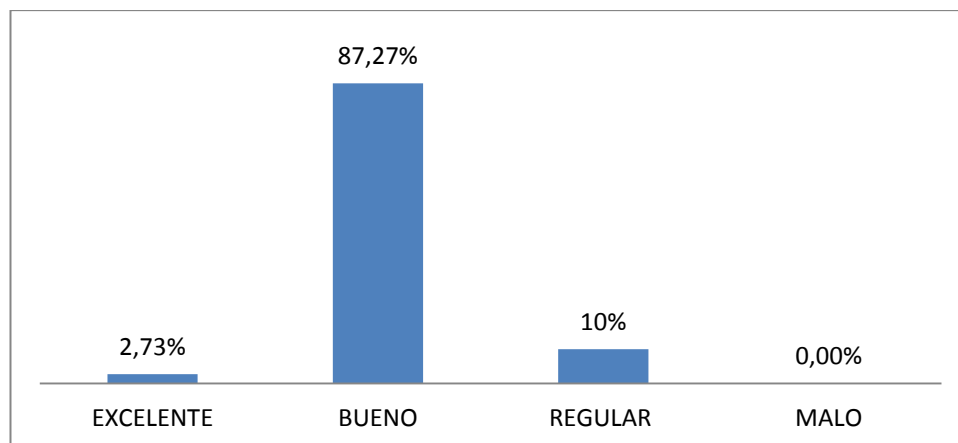
<b>ATENCION ODONTOLOGICA</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>PORCENTAJE</b>
Excelente	3	2,73%
Bueno	96	87,27%
Regular	11	10,00%
Malo	0	0,00%
<b>TOTAL</b>	<b>110</b>	<b>100,00%</b>

**Fuente:** Cuestionario

**Elaborado por:** Viviana Vargas

**GRAFICO N° 14**

**ATENCIÓN ODONTOLÓGICA SEGÚN LA OPINIÓN DE LOS PACIENTES**



**Fuente:** Cuestionario

**Elaborado por:** Viviana Vargas

**Análisis:** Debe tomarse en cuenta que el trato con el paciente prima definitivamente en su participación de colaboración con la eficacia de los tratamientos y de la forma en que se desarrolle la consulta, es así que se tendrá que trabajar en éste aspecto para lograr un alto porcentaje o un 100% de pacientes satisfechos con una atención excelente.

**TABLA N° 15**

ATENCIÓN DE ENFERMERÍA SEGÚN LA OPINIÓN DE LOS PACIENTES

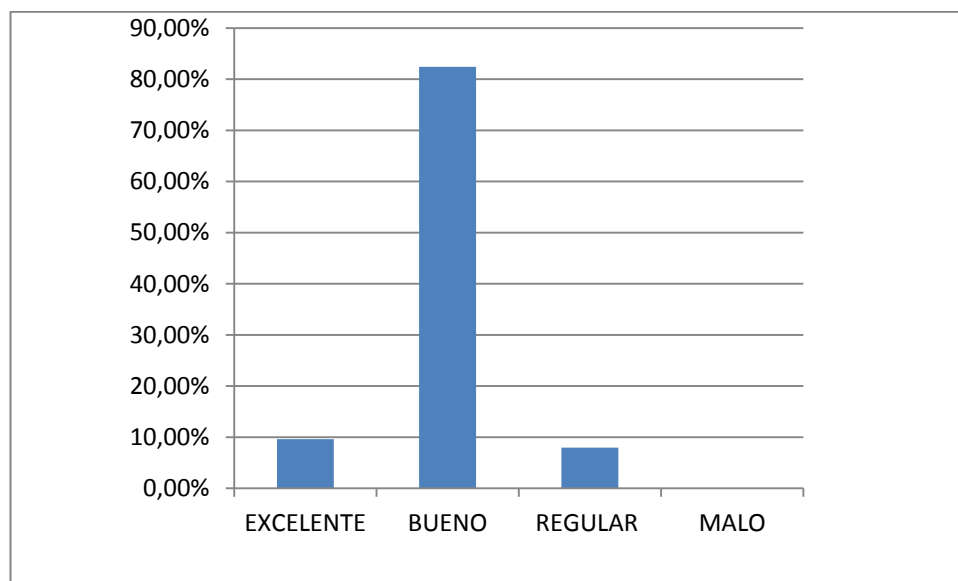
<b>ATENCIÓN DE ENFERMERIA</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>PORCENTAJE</b>
Excelente	24	9,62%
Bueno	197	82,43%
Regular	19	7,95%
Malo	0	0,00%
<b>TOTAL</b>	<b>240</b>	<b>100,00%</b>

**Fuente:** Cuestionario

**Elaborado por:** Viviana Vargas

**GRAFICO N° 15**

ATENCIÓN DE ENFERMERÍA SEGÚN LA OPINIÓN DE LOS PACIENTES.



**Fuente:** Cuestionario

**Elaborado por:** Viviana Vargas

**Análisis:** Se nota una clara diferencia con la pregunta anterior ya que la tendencia esta en mayor porcentaje entre excelente y bueno, pero se debe mejorar ya que existe un 7,9% que opina que la atención recibida es regular.



**TABLA N° 16**

EDUCACIÓN RECIBIDA POR LOS PACIENTES AL MOMENTO DE VACUNAR AL NIÑO Y DE RECIBIR POST- CONSULTA DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA.

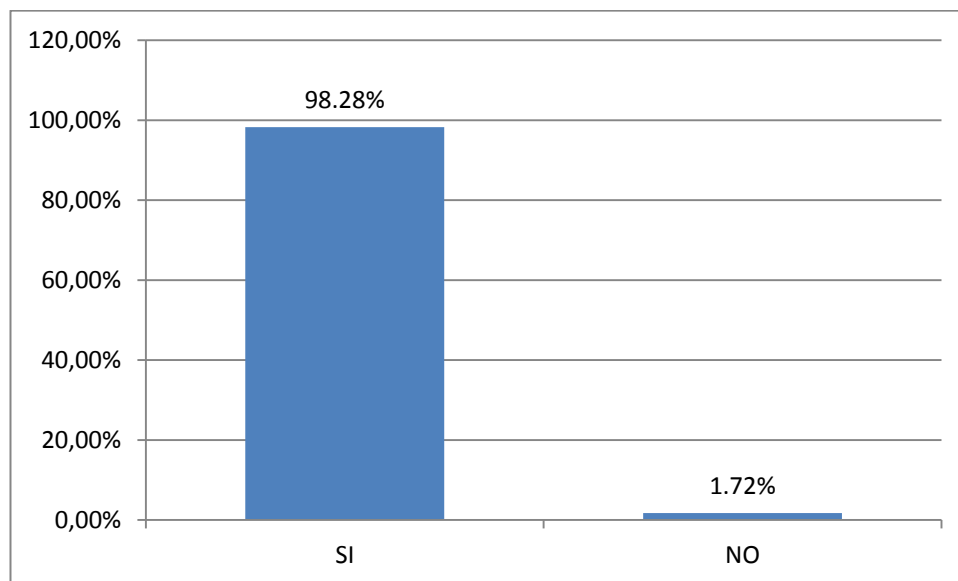
EDUCACION	CANTIDAD	PORCENTAJE
Si	236	98,28%
No	4	1,72%
<b>TOTAL</b>	<b>240</b>	<b>100,00%</b>

**Fuente:** Cuestionario

**Elaborado por:** Viviana Vargas

**GRAFICO N° 16**

EDUCACIÓN RECIBIDA POR LOS PACIENTES AL MOMENTO DE VACUNAR AL NIÑO Y DE RECIBIR POST- CONSULTA DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA.



**Fuente:** Cuestionario

**Elaborado por:** Viviana Vargas

**Análisis:** Es aceptable que exista un muy bajo porcentaje de respuesta negativa en este punto pues denota un interés por el personal de enfermería por capacitar a la población en cuanto a el cuidado de su salud

**TABLA N° 17**

**REQUERIMIENTO DE ATENCIÓN CONSENTIDA PARA LOS PACIENTES**

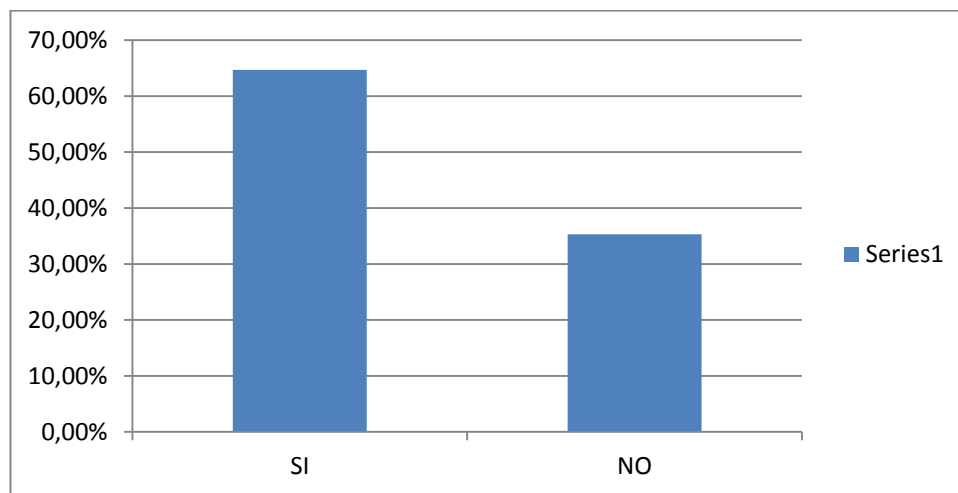
<b>REQUERIMIENTO DE ATENCION</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>PORCENTAJE</b>
Si	155	64,68%
No	85	35,32%
<b>TOTAL</b>	<b>240</b>	<b>100,00%</b>

**Fuente:** Cuestionario

**Elaborado por:** Viviana Vargas

**GRÁFICO N° 17**

**REQUERIMIENTO DE ATENCIÓN CONSENTIDA PARA LOS PACIENTES**



**Fuente:** Cuestionario

**Elaborado por:** Viviana Vargas

**Análisis:** Es preocupante esta cifra, ya que denota un alto grado de falencias en el trabajo del Subcentro de Salud, se deberá realizar un análisis de asistencias así como también de antecedentes que precedan a la no atención de las necesidades de los pacientes ya que un 35.32 % dice no haber recibido atención cuando la requería.

**TABLA N° 18**

ATENCIÓN RECIBIDA EN OCASIONES ANTERIORES EN ESTA UNIDAD DE SALUD

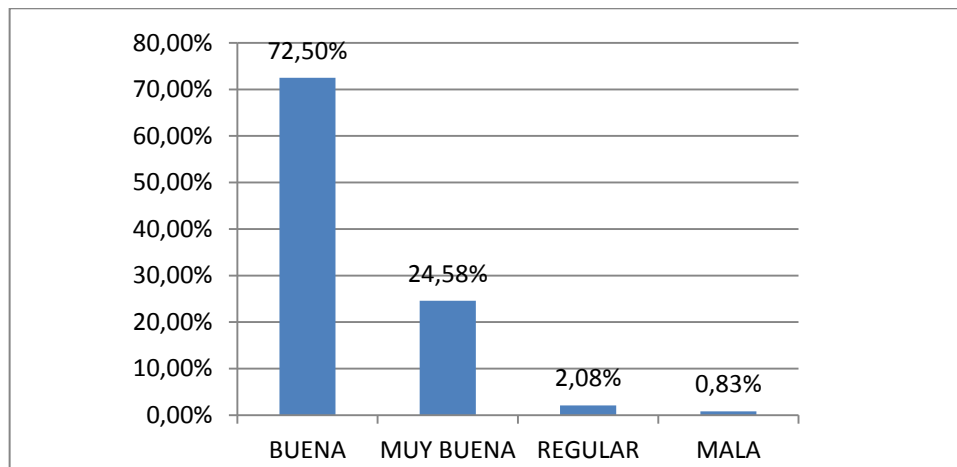
<b>ATENCIÓN RECIBIDA EN OCASIONES ANTERIORES</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>PORCENTAJE</b>
Buena	174	72,50%
Muy buena	59	24,58%
Regular	5	2,08%
Mala	2	0,83%
<b>TOTAL</b>	<b>240</b>	<b>100,00%</b>

**Fuente:** Cuestionario

**Elaborado por:** Viviana Vargas

**GRÁFICO N° 18**

ATENCIÓN RECIBIDA EN OCASIONES ANTERIORES EN ESTA UNIDAD DE SALUD



**Fuente:** Cuestionario

**Elaborado por:** Viviana Vargas

**Análisis:** Los antecedentes de atenciones que preceden a la encuesta permiten analizar que durante la atención se tiene un correcto trato con el personal con un bajo porcentaje de excepciones que amerita un análisis y buscar la forma de superarlo.

**TABLA N° 19**

OPINIÓN DE LOS PACIENTES ACERCA DE SI LAS ENFERMEDADES QUE SON DETECTADAS SE DIVULGAN EN EL SUBCENTRO DE SALUD DE PUNYARO

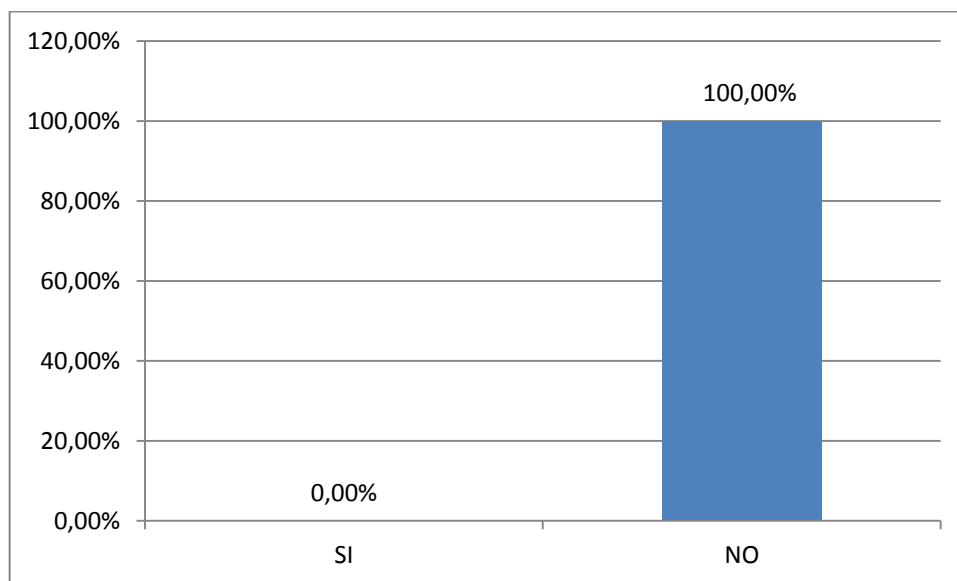
<b>DIBULGAN LAS ENFERMEDADES</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>PORCENTAJE</b>
Si	0	0,00%
No	240	100,00%
<b>TOTAL</b>	<b>240</b>	<b>100,00%</b>

**Fuente:** Cuestionario

**Elaborado por:** Viviana Vargas

**GRAFICO N° 19**

OPINIÓN DE LOS PACIENTES ACERCA DE SI LAS ENFERMEDADES QUE SON DETECTADAS SE DIVULGAN EN EL SUBCENTRO DE SALUD DE PUNYARO



**Fuente:** Cuestionario

**Elaborado por:** Viviana Vargas

**Análisis:** Interpretamos esta pregunta como el asunto de la confidencialidad que tiene el personal de salud referente a las enfermedades de los pacientes, lo cual se cumple según el resultado de la encuesta realizada

**TABLA N° 20**

**MAYOR PROBLEMA DE ATENCIÓN SEGÚN LOS PACIENTES**

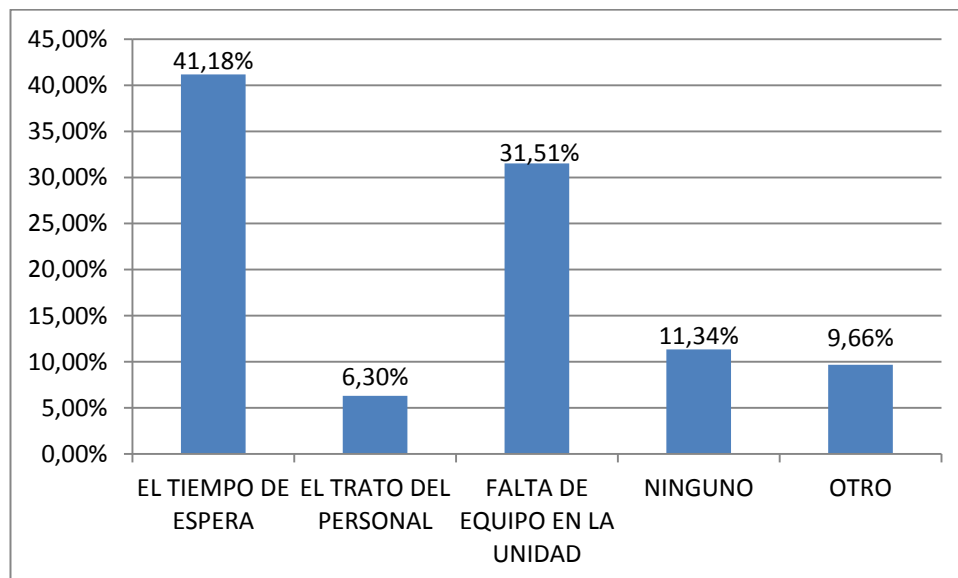
<b>MAYOR PROBLEMA DE ATENCION</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>PORCENTAJE</b>
El tiempo de espera	98	41,18%
El trato del personal	15	6,30%
Falta de equipo en la unidad	75	31,51%
Ninguno	27	11,34%
Otro	25	9,66%
<b>TOTAL</b>	<b>240</b>	<b>100,00%</b>
Especifique		
Medicación	19	
Falta espacio	1	
Madrugado	2	
Falta personal	1	

**Fuente:** Cuestionario

**Elaborado por:** Viviana Vargas

**GRÁFICO N° 20**

**MAYOR PROBLEMA DE ATENCIÓN SEGÚN LOS PACIENTES**



**Fuente:** Cuestionario

**Elaborado por:** Viviana Vargas

Análisis: El indicador de tiempo de espera es importante en cuanto se puede notar que pueden existir diferentes causas para que no se agilice el trabajo del personal de salud, mismas que deberán ser analizadas y superadas.

Además se nota la falta de equipamiento en el Subcentro, pues la cantidad de pacientes que se atienden es cada vez mayor así como también las complicaciones que ellos tienen, lo que no hace que se pueda atender inmediatamente sintomatologías que requieren de rápida atención.

En la pregunta abierta "Especifique" se evidenciaron 2 puntos clave entre todas las encuestas: medicación que se deberá tratar a nivel de Subcentro para evaluar si es necesario o no tal implementación y Falta Espacio que es un requerimiento que no depende de forma directa del personal que atiende el Subcentro pero que si se puede gestionar para que se realice con las autoridades respectivas.

**TABLA N° 21**

**ATENCIÓN RECIBIDA EN ESTA UNIDAD DE SALUD**

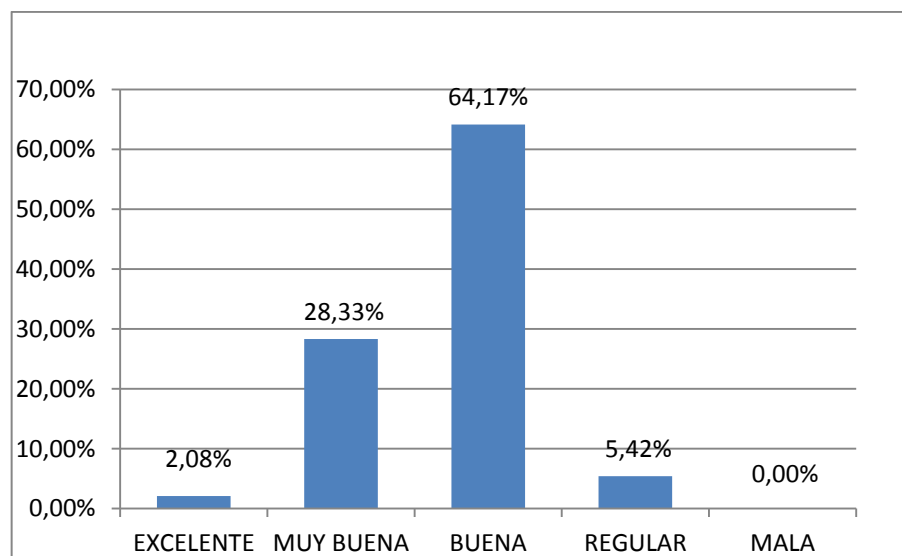
<b>ATENCIÓN DE LA UNIDAD DE SALUD</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>PORCENTAJE</b>
Excelente	5	2,08%
Muy buena	68	28,33%
Buena	154	64,17%
Regular	13	5,42%
Mala	0	0,00%
<b>TOTAL</b>	<b>240</b>	<b>100,00%</b>

**Fuente:** Cuestionario

**Elaborado por:** Viviana Vargas

**GRAFICO N° 21**

**ATENCIÓN RECIBIDA EN ESTA UNIDAD DE SALUD**



**Fuente:** Cuestionario

**Elaborado por:** Viviana Vargas

**Análisis:** Se tiene una visión general alentadora en cuanto al servicio en general del Subcentro de Salud de Punyaro en la Ciudad de Otavalo. El bajo pero considerable porcentaje de descontento deberá ser en lo posible superado luego de ejecutado el plan de mejoras a través de la guía de información.

**TABLA N° 22**

EDUCACIÓN RECIBIDA POR LOS PACIENTES EN EL TIEMPO DE ESPERA DE LA ATENCIÓN

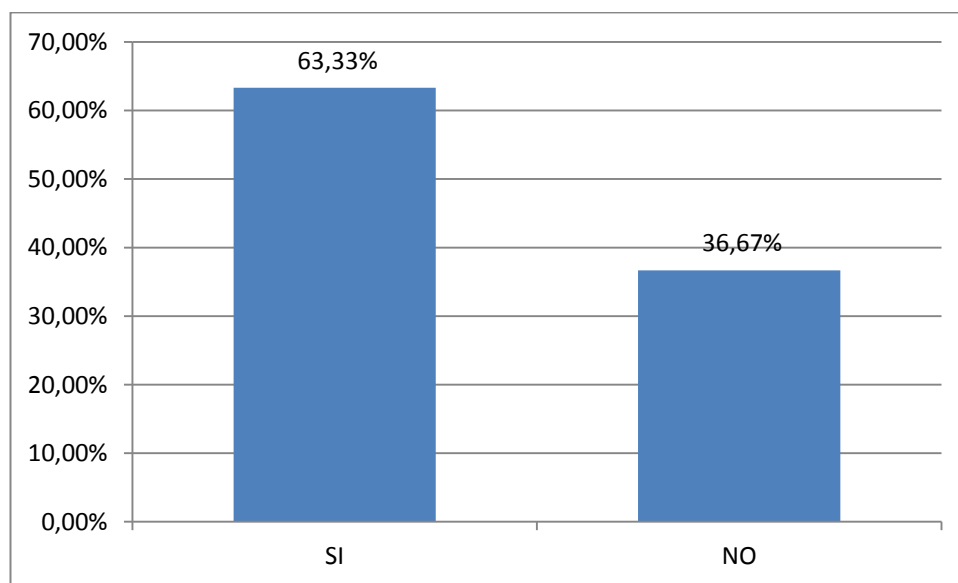
EDUCACION	CANTIDAD	PORCENTAJE
Si	152	63,33%
No	88	36,67%
<b>TOTAL</b>	<b>240</b>	<b>100,00%</b>

**Fuente:** Cuestionario

**Elaborado por:** Viviana Vargas

**GRAFICO N° 22**

EDUCACIÓN RECIBIDA POR LOS PACIENTES EN EL TIEMPO DE ESPERA DE LA ATENCIÓN



**Fuente:** Cuestionario

**Elaborado por:** Viviana Vargas

**Análisis:** Es posible que debido a las tareas a realizar y la falta de personal hagan que el 37% no haya recibido educación mientras espera su atención, pero también puede haber otras circunstancias que se puede solucionar. La capacitación en salud a los pacientes en tanto se tenga la oportunidad de hacerlo es importante para mejorar su calidad de vida.



**TABLA N° 23**

COMODIDAD QUE BRINDA EL ESPACIO FÍSICO AL MOMENTO DE ESPERA PARA LA ATENCIÓN

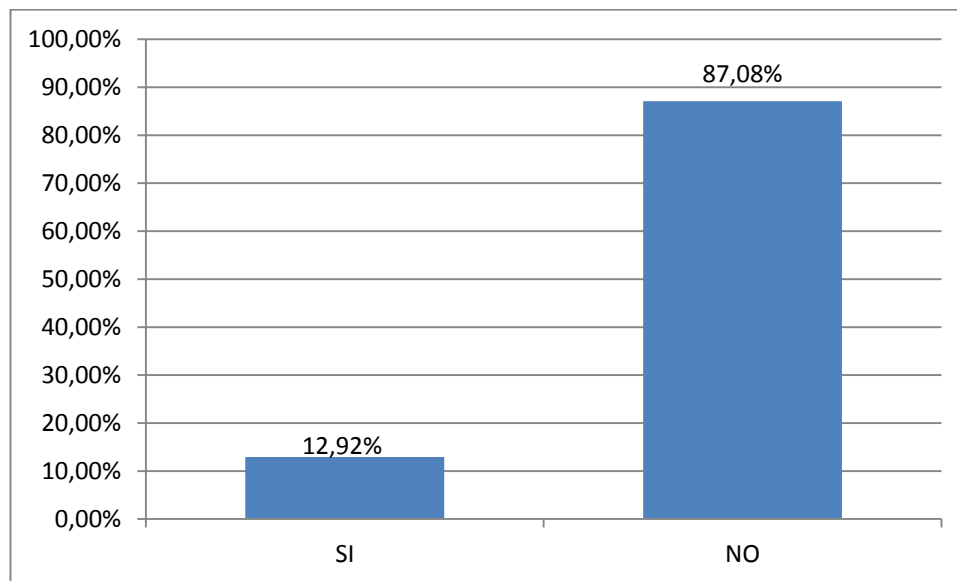
COMODIDAD	CANTIDAD	PORCENTAJE
Si	31	12,92%
No	209	87,08%
<b>TOTAL</b>	<b>240</b>	<b>100,00%</b>

**Fuente:** Cuestionario

**Elaborado por:** Viviana Vargas

**GRAFICO N° 23**

COMODIDAD QUE BRINDA EL ESPACIO FÍSICO AL MOMENTO DE ESPERA PARA LA ATENCIÓN



**Fuente:** Cuestionario

**Elaborado por:** Viviana Vargas

**Análisis:** Es claro el descontento de los pacientes en cuanto al espacio físico que brinda el Subcentro, se debe realizar un estudio que dé los resultados pertinentes para solucionar tal situación ya que el 87.08 % de los pacientes refieren que el espacio físico no brinda comodidad.

**TABLA N° 24**

OPINIÓN DE LOS PACIENTES SOBRE LA LIMPIEZA DEL SUBCENTRO DE SALUD DE PUNYARO.

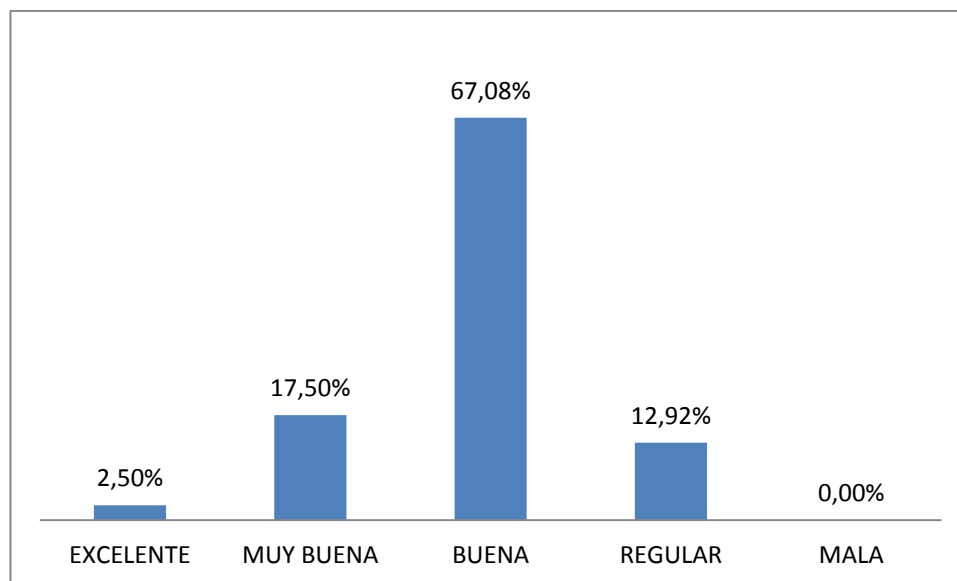
LIMPIEZA DE LA UNIDAD	CANTIDAD	PORCENTAJE
Excelente	6	2,50%
Muy buena	42	17,50%
Buena	161	67,08%
Regular	31	12,92%
Mala	0	0,00%
<b>TOTAL</b>	<b>240</b>	<b>100,00%</b>

**Fuente:** Cuestionario

**Elaborado por:** Viviana Vargas

**GRAFICO N° 24**

OPINIÓN DE LOS PACIENTES SOBRE LA LIMPIEZA DEL SUBCENTRO DE SALUD DE PUNYARO.



**Fuente:** Cuestionario

**Elaborado por:** Viviana Vargas

**Análisis:** Resulta crítico saber que en un Subcentro de salud los pacientes no tengan un criterio de mínimo buena la limpieza en el lugar, ya que si se está difundiendo una mejor calidad de vida, debería empezar por el ejemplo para poder hablar de una atención con calidad.

**TABLA N° 25**

RETORNO A ESTA UNIDAD DE SALUD POR PARTE DE LOS PACIENTES

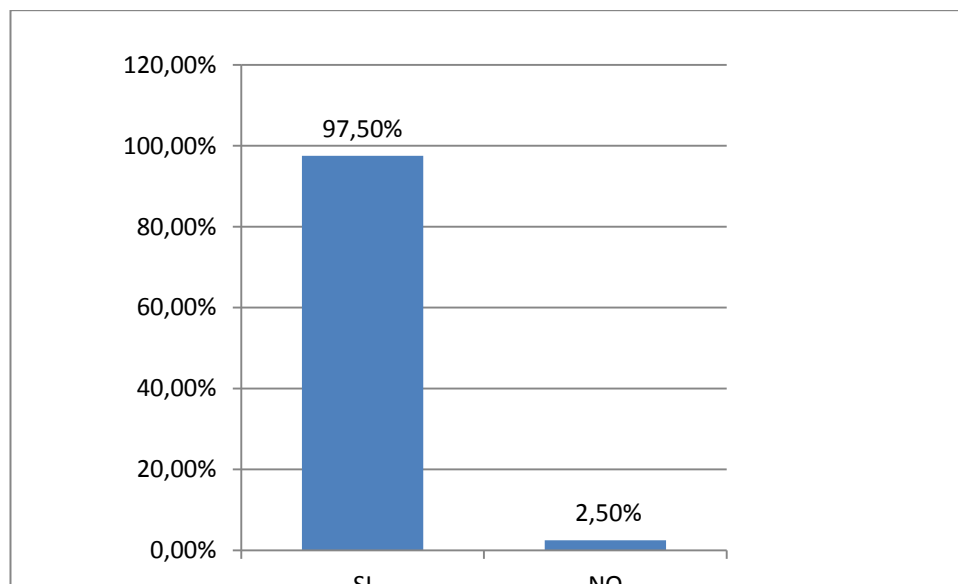
<b>RETORNO A LA UNIDAD DE SALUD</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>PORCENTAJE</b>
Si	234	97,50%
No	6	2,50%
<b>TOTAL</b>	<b>240</b>	<b>100,00%</b>

**Fuente:** Cuestionario

**Elaborado por:** Viviana Vargas

**GRAFICO N° 25**

Retorno a esta unidad de salud por parte de los pacientes que asisten a recibir atención al Subcentro de Salud de Punyaro.



**Fuente:** Cuestionario

**Elaborado por:** Viviana Vargas

**Análisis:** Se debe aprovechar la confianza que el paciente deposita en ésta casa de salud para lograr capacitar en las condiciones que mejoren la salud de ellos, pues ya sea por confianza o necesidad la población regresa a sus controles y es así que se debe poner énfasis en aprovechar esta fortaleza.

**TABLA N° 26**

RECOMENDACIÓN DE LA UNIDAD DE SALUD POR PARTE DE LOS PACIENTES

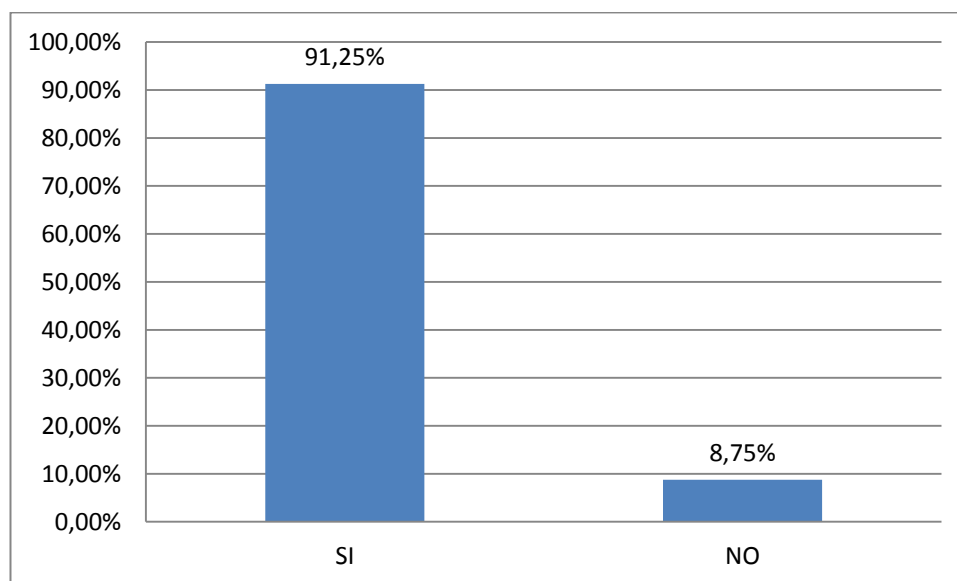
RECOMENDACIÓN DE LA UNIDAD DE SALUD	CANTIDAD	PORCENTAJE
Si	219	91,25%
No	21	8,75%
<b>TOTAL</b>	<b>240</b>	<b>100,00%</b>

**Fuente:** Cuestionario

**Elaborado por:** Viviana Vargas

**GRAFICO N° 26**

RECOMENDACIÓN DE LA UNIDAD DE SALUD POR PARTE DE LOS PACIENTES



**Fuente:** Cuestionario

**Elaborado por:** Viviana Vargas

**Análisis:** Otra fortaleza de éste centro de salud permite que haya más personas que se interesen en mejorar su calidad de vida mediante el aprovechamiento de éste Gran Servicio que brinda el Estado a través de profesionales capaces que ayuden a tener una mejor sociedad.

**TABLA N° 27**

**SUGERENCIAS PARA UNA MEJOR ATENCIÓN**

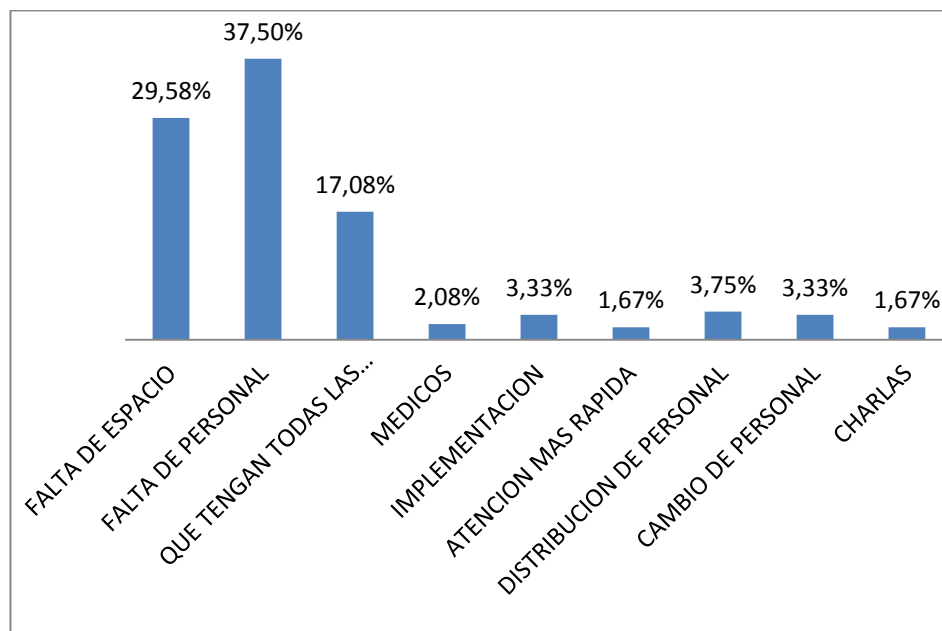
<b>SUGERENCIAS PARA UNA MEJOR ATENCIÓN</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>PORCENTAJE</b>
Falta de espacio	71	29,58%
Falta de personal	90	37,50%
Que tengan todas las medicinas	41	17,08%
Médicos	5	2,08%
Implementación	8	3,33%
Atención más rápida	4	1,67%
Distribución de personal	9	3,75%
Cambio de personal	8	3,33%
Charlas	4	1,67%
<b>TOTAL</b>	<b>240</b>	<b>100,00%</b>

**Fuente:** Cuestionario

**Elaborado por:** Viviana Vargas

**GRAFICO N° 27**

**SUGERENCIAS PARA UNA MEJOR ATENCIÓN**



**Fuente:** Cuestionario

**Elaborado por:** Viviana Vargas

**Análisis:** La falta de personal, falta de espacio y la falta de medicación hace que el servicio no sea el óptimo, es esa la apreciación que la población encuestada demuestra así como otros factores que deberán considerarse en el análisis y elaboración de un plan de mejoramiento.

## **Análisis e Interpretación de Resultados**

El estudio realizado en el Subcentro de salud de Punyaro nos dio como resultado los siguientes datos:

- En el área de salud el 84,17% de asistentes son mujeres
- El 49,17% de los usuarios que asisten a solicitar atención lo hacen por enfermedad
- El 40,42% de los encuestados dicen que la espera para recibir atención médica es muy larga ya que dura toda la mañana
- La mayoría de la población es decir el 82,06% informan que la duración de la consulta es aceptable.
- Podemos observar que el 64,17% de usuarios opinan que la atención recibida es buena, y por tanto el 91,86% informan que si hubo una revisión completa.
- El 100% indica que si existe privacidad durante la consulta; y por tanto si son tratados con cordialidad
- En cuanto a la atención médica podemos observa que el 87,67% de usuarios refieren que es buena y en cuanto a la atención de enfermería opinan lo mismo en un 82,43%.
- El 81,54% de usuarios que asisten al Subcentro de salud de Punyaro si reciben educación al momento de la consulta médica.
- En general la atención que brinda el Subcentro de salud de Punyaro tiene una aceptación favorable del 97.50 % de los encuestados
- En cuanto a la limpieza de la unidad en 67,08% de los encuestados opina que es buena
- El requerimiento de la atención tiene un aceptación del 64,68% ya que si reciben atención al momento que la necesitan
- El 97,50% opina que si retorna a la unidad de salud ya que la atención que recibe es buena
- El 91,25% opina que si recomendarían la unidad de salud ya que tiene un buen personal de salud
- En cuanto a las recomendaciones sugeridas por los usuarios para recibir una mejor atención en el Subcentro de Salud de Punyaro podemos decir que el 29,58%

sugiere Espacio, el 37,50% Mas personal el 17,08% Que tengan todas las medicinas el 2,08% mas Médicos el 3,33% Implementación de equipos el 1,67% Atención más rápida el 3,75% Distribución de personal el 1,67% Charlas y un mínimo porcentaje de usuarios sugiere Cambio de personal en un 3,33%.

### **Discusión**

- Datos generales de los entrevistados.

Si observamos en los resultados el grupo etáreo que más acude a las unidades de salud es el que se encuentra entre los 28 a 39 años y sobre todo son mujeres las que buscan más los servicios de salud, ya sea por motivos propios o de sus hijos al estar enfermos y por asistencia directa a los servicios de planificación familiar, control prenatal, vacunación, vigilancia, promoción, crecimiento y desarrollo del niño/a entre otras.

Los resultados del estudio nos permiten afirmar categóricamente que las mujeres, son las que acuden en búsqueda de los servicios de salud y en menor proporción lo hacen los varones, coincidiendo el hecho de que la mujer es quien más acompaña a sus hijos / as cuando visitan las unidades de salud, al igual que lo hace en muchas ocasiones por su compañero

- Tiempo para recibir la atención

Analizando el tiempo de espera para recibir la atención la mayoría de los usuarios entrevistados esperaron para recibir la atención más de 60 minutos, y lo consideran mucho tiempo. Sin embargo el 40 % de los usuarios que refirieron haber esperado toda la mañana, la percepción en cuanto al tiempo de espera es considerado como demasiado, ante esto existe un 6 % que refieren que el tiempo de espera fue de 30 a 60 minutos y lo consideran aceptable, esto se podría relacionar con la cultura de los usuarios. En general se puede decir que a medida que disminuye el tiempo de duración de la consulta, la percepción de los usuarios es que el tiempo que les dedicaron aceptable

En general el tiempo de espera es muy prolongado debido a que en las horas de mayor demanda de servicios, la duración de la consulta se disminuye, agilizando el flujo de atención. Esto lógicamente es un factor que reduce la calidad del servicio brindado.



La mayoría de los usuarios son atendidos en más de 10 minutos, esto está relacionado que los usuarios que proceden de comunidades más cercanas son los primeros que llegan a las unidades de salud, y por lo tanto son los primeros en ser atendidos ya que no existe prioridad para los usuarios que proceden de comunidades más alejadas, además cuando ellos son atendidos, el personal de salud se encuentran agotado, y más cuando la consulta ha sido muy numerosa.

- Factores relacionados con la calidad de la atención.

El motivo por el cual los usuarios acuden en su mayoría continúa siendo por morbilidad y menos por los programas, esto está influenciado probablemente porque tenemos la cultura de buscar ayuda sólo cuando estamos enfermos, además existe muy poca educación preventiva y mucho menos la práctica de promover estilos de vida saludables por el personal de salud. Algo que influye es el enfoque que trae el médico desde su formación como es lo curativo y muy poco las acciones de prevención. El porcentaje elevado de la población sin educación o con bajo nivel, es un aspecto muy importante que influye negativamente en la percepción del riesgo de no buscar ayuda.

- Característica del trato que recibieron los usuarios.

En cuanto a la valoración del trato del personal de enfermería que da atención directa, la califica como buena en un 82.43%.exelente un 9.62% y sólo un7.95% manifestó haber recibido atención regular.

Es importante mencionar que el 82.43% de los entrevistados manifestó buen trato, esto refleja los esfuerzos realizados por el personal de Salud en cuanto a mejorar el trato de los usuarios.

Cabe recalcar que el 100% de los usuarios refieren que el personal de salud no divulga las enfermedades de las personas lo que constituye la formación de un vínculo que ayudara a la existencia de mayor confianza por parte de los usuarios lo que permitirá que los mismos acudan al Centro de salud.