

# II CONGRESO Internacional de **ENFERMERÍA**

9 - 10 y 11 de MAYO  
Santa Elena - Ecuador



---

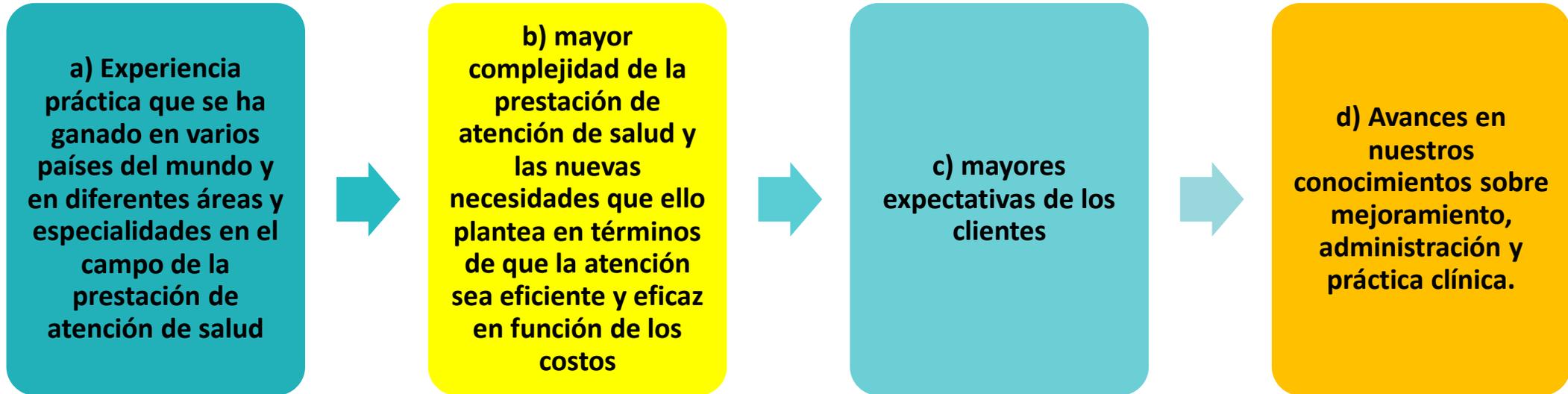
*“INVESTIGACIÓN FORMATIVA:  
ESTRATEGIAS PARA LOGRAR UN SERVICIO DE SALUD DE CALIDAD”*

OBST. MA DOLORES SUAREZ VILLAGO, MSC



# CALIDAD EN SALUD

La metodología para mejorar la calidad de la atención de salud ha evolucionado rápidamente durante la última década. Esto ha sido el resultado de varios factores:



---

## CALIDAD

LAS CARACTERÍSTICAS Y FUNCIONES DEL SISTEMA DE SALUD, DESTACANDO LOS VALORES DE EQUIDAD, DIGNIDAD, SOLIDARIDAD, UNIVERSALIDAD Y LOS PRINCIPIOS DE EFICACIA, EFICIENCIA, CALIDAD, PARTICIPACIÓN, TRANSPARENCIA, CAPACIDAD DE RESPUESTA. (OMS, 2013)



# BASES INVESTIGACIÓN FORMATIVA

## ASIGNATURA: GESTION ADMINISTRATIVA EN SALUD

### RESULTADO DE APRENDIZAJE:

Aplicar los principios de calidad y estrategias en la atención a los usuarios en los diferentes servicios en relación a los programas del Sistema Nacional de Salud y a indicadores administrativos.

### OBJETIVO GENERAL:

Conocer los aspectos para lograr un servicio de salud de calidad desde una visión multifocal mediante un proyecto de investigación formativa.

### METODOLOGÍA:

Para este proyecto, se realizó un estudio de tipo exploratorio-descriptivo, que empleó métodos y técnicas cuantitativas y cualitativas, las cuales permitieron identificar la Calidad de la atención en salud. La percepción de los usuarios es muestra representativa de la calidad de atención recibida en la institución.

Mediante trabajo grupal los estudiantes realizaron un diagnóstico para lograr un servicio de salud de calidad, desde la visión de usuarios y también de los funcionarios prestadores de salud, aplicando 2 herramientas metodológicas:

**CONVERSATORIO CON FUNCIONARIOS DEL MSP Y ENCUESTA A LOS USUARIOS DE SERVICIOS DE SALUD**

**PARALELO 4/1  
32 ESTUDIANTES**

### AREAS DE INTERVENCIÓN

**Hospital General Liborio Panchana  
Hospital Básico de la Libertad  
Centro de Salud Venus de Valdivia  
Centro de Salud de Santa Elena**

# Cuestionamientos

## CONVERSATORIO CON FUNCIONARIOS MSP (PRESTADORES DE SERVICIOS DE SALUD)



DRA. KATTY CALVA SARANGO, DIRECTORA DE PROVISIÓN DE SERVICIOS DE DISTRITO 24D02, LCDO AHMED POMARES, RESPONSABLE DE GESTIÓN ENFERMERÍA DE HOSPITAL LIBORIO PANCHANA SOTOMAYOR, LCDA. CARMEN LASCANO, DOCENTE DE CARRERA DE ENFERMERÍA, MODERADORA CONVERSATORIO OBST. MA. DOLORES SUÁREZ, DOCENTE CARRERA

Cuáles son los problemas evidenciados en la atención de los cuales existen mayores reportes de los servicios de salud?

¿Qué se ha hecho para solucionarlos?

¿Cuáles son los cambios efectuados en los servicios que han sido mejor recibidos por los usuarios?

¿Qué herramientas utiliza el MSP para medir la calidad en los servicios de salud?

¿Con que frecuencia se utilizan estas herramientas?

¿Conocen los funcionarios de salud de la aplicación de estas herramientas?

¿Qué proceso se sigue frente a una queja por problemas en la atención en los servicios de salud?

¿Qué se ha hecho para mejorar la calidez en la atención a los usuarios en los servicios de salud?

¿Qué medidas se han tomado para mejorar los canales comunicación con los usuarios de los servicios?

¿Qué elementos de la atención de salud son desde la perspectiva del usuario lo que más contribuyen a que se sienta satisfecho con la atención de salud hospitalaria que recibe?

¿Dónde existen mayores problemas en la atención, en el primer o en el segundo nivel?

¿Qué servicios se plantea incrementar en la provincia para satisfacer las necesidades de la población?

# ENCUESTA APLICADA A USUARIOS SERVICIOS DE SALUD



ESTUDIANTE PARALELO 4/1 APLICANDO ENCUESTA

1	NO. ENCUESTA				
2	SEXO				
<b>CICLO DE VIDA ATENDIDO/AREA DE INTERVENCIÓN</b>					
3	EDAD				
4	ADOLESCENTE (10 a 19 años) ADULTO/A (20 años y más)				
5	CONSULTA EXTERNA HOSPITALIZACIÓN				
<b>ASPECTOS GENERALES UNIDAD OPERATIVA</b>					
6	ASPECTOS ADMINISTRATIVOS	¿Las instalaciones físicas (edificio en general - paredes, puertas, ventanas de salas de espera, consultorios, pasillos, baños, etc.), tienen una apariencia agradable?	NO	SI	NO APLICA
7		¿Está satisfecho(a) con la atención prestada por parte de porteros, facturadores, cajeros y otro personal administrativo?	NO	SI	NO APLICA
8		¿Está satisfecho con el servicio de alimentación?	NO	SI	NO APLICA
9		¿El tiempo que esperó desde que llegó hasta ser atendido fue razonable? Preguntar cuanto esperó? Expresado en horas	NO	SI	¿CUÁNTO ESPERÓ?
10	INFRAESTRUCTURA/EQUIPAMIENTO	¿El hospital o centro de salud dispone de suficientes equipos técnicos, medicamentos, insumos y materiales?	NO	SI	
11		¿Los servicios y unidades del hospital/centro de salud estaban claramente indicados y señalizados?	NO	SI	
12		¿La unidad operativa estaba limpia ?	NO	SI	
13		¿Está satisfecho (a) con la atención recibida en esta unidad de salud? Si no es así como la catalogaría Muy buena buena regular mala	NO	SI	CUAL?
14	Cumple la unidad operativa con aspectos administrativos adecuados (A) (recuerde que esta pregunta se evalúa mediante promedio sacado con la tabla Excel, por tanto no debe ser contestada por usuarios				
<b>SATISFACCIÓN SOBRE ATENCIÓN PROFESIONAL</b>					
15	Profesional	¿Se sintió satisfecho con la atención del profesional? ¿ quién lo atendió?: enfermera (1) Médico (2) Obstetrix (3) Especialista (4) Otro (5)			
16	Privacidad	¿Cuándo le examinaron o atendieron en la consulta, existió la suficiente privacidad o Intimidad?			
17	Atención	¿La explicación entregada por el profesional sobre su enfermedad y evolución fue en términos no médicos (en palabras que usted entendió)?			
18		¿Le informaron sobre la importancia de tener peso adecuado, ejercicios, buena alimentación, no fumar ni consumir bebidas alcohólicas o drogas?			
19	Bioseguridad	¿Usted vio que el profesional que le atendió se ha lavado las manos o se ha desinfectado con gel antibacterial?			
20	Gratuidad*	¿Le cobraron por algún servicio o tuvo que comprar fuera la medicina prescrita?			
21	Trato	¿ El personal que lo atendió le transmitió confianza, le dio seguridad en lo que hace?			
22		¿El trato que recibió del personal (en la sala de espera y/o en consulta) fue con amabilidad y respeto?			
23		¿Usted , volvería o recomendaría que vengan a esta unidad a buscar atención ?			PORQUE?
24	Cumple la unidad con atención profesional adecuada (A)? (recuerde que esta pregunta se evalúa mediante promedio sacado con la tabla Excel, por tanto no debe ser contestada por usuarios				





# Trabajo colaborativo

HOSPITAL DE LA LIBERTAD “RAFAEL SERRANO LOPEZ

SESIONES DE TABULACIÓN DE INFORMACIÓN EN CARRERA DE ENFERMERIA



**ESTUDIANTES DEL PARALELO 4/1 EFECTUARON ENCUESTAS EN FORMA PERSONALIZADA SALVAGUARDANDO LA CONFIDENCIALIDAD A LOS USUARIOS DE LOS SERVICIOS DE SALUD DEL MSP EN BASE A DISTRIBUCIÓN EFECTUADA POR SORTEO DE LOS 4 GRUPOS PARTICIPANTES**



## CONVERSATORIO CON FUNCIONARIOS MSP (PRESTADORES DE SERVICIOS DE SALUD)



# PRESTADORES DE SERVICIOS DE SALUD: Problemática y estrategias

Falta de personal profesional, la infraestructura inadecuada de las instituciones, el sistema de agendamiento, y por último la ideología de las personas. (Calva & Pomares, Directora de provisión de servicios de salud del distrito 24D02; Coordinador del departamento de Enfermería, 2016).

Debido a estos problemas se han planteado estrategias para mejorar los servicios de salud en los diferentes establecimientos de atención de salud, y entre ellas esta contratar personal profesional temporal cuando es necesario, otra de las estrategias fue designar labores intra murales (dentro de la institución) y extramurales (fuera de la institución o comunidad) a cada miembro que conforma el equipo de salud; en varios lugares de la provincia se designó un comité social de salud, el cual se encarga de capacitar y educar al paciente para cambiar su ideología en cuanto a la atención de salud ya que ahora existe el sistema de referencia, el cual quiere decir que para ser atendidos en un hospital es necesario ser referenciado de un centro de salud y por razones de urgencia. (Calva & Pomares, Directora de provisión de servicios de salud del distrito 24D02; Coordinador del departamento de Enfermería, 2016).

La herramienta que utiliza el Ministerio de Salud Pública para medir la calidad en los servicios de salud es la encuesta de satisfacción del usuario, aplicada cada mes, la cual nos sirve para evaluar la satisfacción de atención brindada por el profesional de salud y dicha herramienta es conocida por los funcionarios.

Cuando se presenta una queja por problemas en la atención de servicios se realiza un seguimiento o investigación para llegar al profesional que origino esa queja para de esta manera buscar una solución para mejorar la atención.

Las medidas que se han tomado para mejorar los canales de comunicación en el servicio de salud con los usuarios es la implementación del sistema de acompañamiento de pacientes (SAIP), el mismo que se encarga de la recepción de las quejas del usuario y trata de una manera más directa con los usuarios. (Calva & Pomares, Directora de provisión de servicios de salud del distrito 24D02; Coordinador del departamento de Enfermería, 2016).

La mayor problemática en la atención es en el primer nivel, ante esto se busca la calidad de atención implementando los centros de salud, desde la infraestructura y luego con los recursos tanto como materiales y humano. (Calva, 2016).

**“Calidad de atención es, lo que tenemos que hacer, pero bien hecho.” (Pomares, 2016).**

Texto tomado del informe del Grupo No. 1 liderado por Alumno Andrés Cochea

# Resultados

No	ASPECTOS GENERALES DE LA UNIDAD OPERATIVA		HOSPITAL LIBORIO P.	HOSPITAL LA LIBERTAD	C.S. VENUS DE VALDIVIA	C.S. SANTA ELENA
6	ASPECTOS ADMINISTRATIVOS	¿Las instalaciones físicas (edificio en general - paredes, puertas, ventanas de salas de espera, consultorios, pasillos, baños, etc.), tienen una apariencia agradable?	96%	60%	88%	94%
7		¿Está satisfecho(a) con la atención prestada por parte de porteros, facturadores, cajeros y otro personal administrativo?	82%	58%	80%	64%
8		¿Está satisfecho con el servicio de alimentación?	90%	28%	N/A	N/A
9		¿El tiempo que esperó desde que llegó hasta ser atendido fue razonable? Preguntar cuanto esperó? Expresado en horas	74%	38%	72%	52%
10	INFRAESTRUCTURA / EQUIPAMIENTO	¿El hospital o centro de salud dispone de suficientes equipos técnicos, medicamentos, insumos y materiales?	88%	40%	90%	36%
11		¿Los servicios y unidades del hospital/centro de salud estaban claramente indicados y señalizados?	96%	88%	94%	86%
12		¿La unidad operativa estaba limpia ?	100%	84%	92%	84%
13		¿Está satisfecho (a) con la atención recibida en esta unidad de salud?	100%	58%	80%	65%

Fuente: encuestas satisfacción estudiantes paralelo 4/1

# Resultados

No	SATISFACCIÓN SOBRE ATENCIÓN PROFESIONAL		HOSPITAL LIBORIO P.	HOSPITAL LA LIBERTAD	C.S. VENUS DE VALDIVIA	C.S. SANTA ELENA
15	Profesional	¿Se sintió satisfecho con la atención del profesional?¿ quién lo atendió?:enfermera (1) Médico (2) Obstetriz (3) Especialista (4) Otro (5)	98%	66%	92%	76%
16	Privacidad	¿Cuándo le examinaron o atendieron en la consulta, existió la suficiente privacidad o Intimidad?	88%	78%	72%	80%
17	Atención	¿La explicación entregada por el profesional sobre su enfermedad y evolución fue en términos no médicos (en palabras queusted entendió)?.	100%	78%	84%	80%
18		¿Le informaron sobre la importancia de tener peso adecuado, ejercicios, buena alimentación, no fumar ni consumir bebidas alcohólicas o drogas?	60%	54%	60%	27%
19	Bioseguridad	¿Usted vio que el profesional que le atendió se ha lavado las manos o se ha desinfectado con gel antibacterial?	92%	52%	86%	71%
20	Gratuidad*	¿Le cobraron por algún servicio o tuvo que comprar fuera la medicina prescrita?	14%	32%	28%	42%
21	Trato	¿ El personal que lo atendió le transmitió confianza, le dio seguridad en lo que hace?	94%	78%	65%	65%
22		¿El trato que recibió del personal (en la sala de espera y/o en consulta) fue con amabilidad y respeto?	94%	66%	98%	78%
23		¿Usted , volvería o recomendaría que vengan a esta unidad a buscar atención ?	88%	50%	82%	64%

Fuente: encuestas satisfacción estudiantes paralelo 4/1



# Recomendaciones

Unidad Operativa	Hospital General Liborio Panchana	Hospital Básico de la Libertad	Centro de Salud Venus de Valdivia	Centro de Salud de Santa Elena
<b>Recomendaciones</b>	<p>*Los profesionales de la salud deben brindar información necesaria sobre de salud preventiva a través de charlas educativas o facilitando folletos que permitan educar al usuario para que mejoren sus estilos de vida.</p> <p>*El equipo de salud que labora en el HGLPS debe proporcionar cuidados en un ambiente seguro y tranquilo para que el usuario pueda expresar sus necesidades y se sienta satisfecho con la atención recibida.</p> <p>* El hospital debe estar abastecido de medicamentos enmarcados en su perfil epidemiológico y llevar un control de stocks para que estén a disposición del usuario en el momento que lo requiera.</p>	<p>Los profesionales de salud que brindan atención directa a los usuarios, deben fomentar el valor de la empatía en su práctica profesional sumando la atención con amabilidad y respeto; ya que el paciente necesita sentir la confianza y apoyo en su recuperación.</p> <p>☑El personal encargado del mantenimiento y limpieza de la institución debe conservar limpio el establecimiento de salud y que las áreas estén en buen estado para una atención de calidad respetando la privacidad del paciente.</p> <p>☑Los insumos deben ser distribuidos correctamente de manera eficiente según la necesidad de las áreas de cada profesional de salud, para evitar las posibles complicaciones en las atenciones y brindar un servicio adecuado y oportuno.</p>	<p>*Preservar la infraestructura e infundir al departamento de aseo una desinfección de los baños; así como de pisos, paredes, manteniendo el área limpia a fin de promover salud e higiene óptima y evitar propagación de enfermedades nosocomiales, además de una atención oportuna.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•Diseñar y renovar el sistema de agendamiento de las citas médicas, ya que existe una cantidad considerable de usuarios que manifiestan incomodidad con este sistema y el tiempo de espera para ser atendidos.</li> <li>•Aunque el 90% de la población está satisfecha con los equipos existentes en el centro de salud Venus de Valdivia es importante cubrir todas las áreas que necesiten esta demanda.</li> <li>•Incentivar a los profesionales de salud, a crear el vínculo de empatía con sus pacientes para cumplir con los lineamientos de una atención de calidad.</li> </ul>	<p>Se recomienda agilidad en la asignación de citas médicas debido a la inconformidad del usuario en el tiempo de espera, porque el 48 % de las personas encuestadas manifestaron haber esperado aproximadamente dos horas.</p> <p>☑Fortalecer y/o educar al personal de salud sobre atención integral para mejorar la calidad y servicio de los usuarios, debido a que el 35 % de usuarios manifestaron no sentirse seguros con el personal de salud que les atendió.</p> <p>☑ Se debe capacitar al personal de salud haciendo relevancia sobre informar al usuario de la importancia de tener un peso y alimentación adecuada, realización de actividad física, etc, pues un alto porcentaje manifestó no haber recibido información preventiva.</p>



# Conclusiones:

---

Entre los índices de aceptación en las distintas categorías podríamos destacar:

- Hospital General Liborio Panchana Sotomayor (100% limpieza y satisfacción atención)
- Centro Venus de Valdivia (88% satisfacción en infraestructura)
- Hospital de La Libertad (38% de insatisfacción con el trato recibido)
- Centro de Salud de Santa Elena (48 % de encuestados no estaban conformes con el tiempo de espera, solo 27% recibió información preventiva)



# Reflexión final:

---

A pesar de la brevedad del tiempo destinado a esta actividad académica, como cierre del semestre, los estudiantes pudieron aplicar todos los conocimientos obtenidos, durante el curso, en relación a la Administración de los servicios de salud y los aspectos revisados en cada uno de los temas del sílabo, con la utilización de la plataforma EDMODO que facilitó la interacción y la tutoría del proyecto.