MINISTERIO DEL PODER POPULAR PARA LA SALUD
SERVICIO AUTONOMO INSTITUTO DE ALTOS ESTUDIOS
"DR. ARNOLDO GABALDON".
POSTGRADO DE GESTION EN SALUD PÚBLICA

ESTRATEGIAS PARA FORTALECER LA CALIDAD DE ATENCIÓN DESDE LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE LA CONSULTA DE CARDIOLOGIA DEL CENTRO DOCENTE CARDIOLÓGICO BOLIVARIANO DE ARAGUA. VENEZUELA 2018

Trabajo de grado presentado como requisito parcial para optar al Título de Especialista en Gestión en Salud Publica.

AUTOR: Julio E. González H.

TUTORA: Gina G. Guerra

Maracay, Junio 2018

Maracay 15 de Febrero del 2018

Ciudadanos
Miembros de la Comisión Coordinadora del
Postgrado en Gestión en Salud Pública
S.A Instituto de Altos Estudios “Dr. Arnoldo Gabaldon”
Presente.-

La presente comunicación, tiene como finalidad de informales que he aceptado ser tutor del Trabajo de Grado de: **Julio González**, C.I. N°:**17.986.775**, titulado: **Estrategias para Fortalecer la calidad de atención desde la satisfacción de los usuarios de la consulta de cardiología del Centro Docente Cardiológico Bolivariano de Aragua. Venezuela 2018**, para optar al título de Especialista en: Gestión en Salud Publica; una vez leído y analizado considero que dicho trabajo reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometido a la presentación pública y evaluación por parte del jurado evaluador que se designe

Atentamente,



GINA GUERRA
C.I. N°:9.674.100
Teléfono: 0412-401211

IAE "Dr. Arnoldo Gabaldon"
RIF. G-20006221-5
Av. Bermúdez Nº 93, Maracay, Estado Aragua - Venezuela
Telfs.: (0243) 232.0833 / 6733 / 8217 / 5633 / 8531 - Fax: (0243) 232.6933
www.iaes.edu.ve

MINISTERIO DEL PODER POPULAR PARA LA SALUD
SERVICIO AUTONOMO INSTITUTO DE ALTOS ESTUDIOS
"DR. ARNOLDO GABALDON".

ACTA DE DISCUSION DEL TRABAJO DE GRADO

Quienes suscribimos como Jurado designado por la Comisión Coordinadora del Postgrado en Gestión en Salud Publica, para estudiar el Trabajo de Grado titulado: **Estrategias para fortalecer la calidad de atención desde la satisfacción de los usuarios de la consulta de cardiología del Centro Docente Cardiológico Bolivariano de Aragua. Venezuela 2018.**

Una vez defendido como requisito para optar al grado de Especialista en Gestión en Salud Publica, por el aspirante: **Julio González**, C.I. N°:**17.986.775** y con la tutoría Gina G. Guerra, titular de la cedula de identidad Nº 9.674.100, una vez examinado el Trabajo de Grado, decidimos que el mismo esta:

APROBADO SIN OBSERVACIONES**: X**

APROBADO CON OBSERVACIONES: Menores: _____ Mayores:_____

REPROBADO:_____

En **Maracay** a los **15** del mes **Junio** del año **2018**

Jurado:	
Presidente: Ana María Rodríguez C.I: Nº: 17.352.089	Fecha:15/06/2018 Firma
Miembro: Gina Guerra C.I: Nº:9.674.100	Fecha: 15/06/2018 Firma
Miembro: Jessica Caiafa C.I: Nº: 13.469.737	Fecha: 15/06/2018 Firma

IAE "Dr. Arnoldo Gabaldon"
RIF. G-20006221-5
Av. Bermúdez Nº 93, Maracay, Estado Aragua - Venezuela
Telfs.: (0243) 232.0833 / 6733 / 8217 / 5633 / 8531 - Fax: (0243) 232.6933
www.iaes.edu.ve

MINISTERIO DEL PODER POPULAR PARA LA SALUD
SERVICIO AUTONOMO INSTITUTO DE ALTOS ESTUDIOS
"DR. ARNOLDO GABALDON".

ACTA VEREDICTO DEL TRABAJO ESPECIAL DE GRADO O TRABAJO DE GRADO

Quienes suscriben, miembros del jurado designado por la Comisión Coordinadora del Programa de Especialización: **GESTIÓN EN SALUD PÚBLICA,** para examinar el **Trabajo Especial de Grado O Trabajo de Grado** presentado por: **JULIO ENRIQUE GONZALEZ HIDALGO,** Cédula de identidad Nº **17.986.775**, bajo el título **ESTRATEGIAS PARA FORTALECER LA CALIDAD DE ATENCIÓN DESDE LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE LA CONSULTA DE CARDIOLOGIA DEL CENTRO DOCENTE CARDIOLÓGICO BOLIVARIANO DE ARAGUA. VENEZUELA 2018**. con la tutoría **GINA GUERRA**, titular de la cédula Nº **9.674.100,** con fin de cumplir el requisito legal para optar al grado académico de Especialista en **GESTIÓN EN SALUD PÚBLICA,** dejan constancia de lo siguiente:

1.- Leído como fue dicho trabajo por cada uno de los miembros del jurado, se fijó el día **15** de Junio de **2018** a las **8:30 am**, para que el autor(a) lo defendiera en forma pública, lo que éste hizo en la ciudad de **Maracay**, mediante una presentación oral de su contenido, luego de lo cual respondió satisfactoriamente a las preguntas que le fueron formuladas por el jurado, todo ello conforme con lo dispuesto en el Reglamento de Gestión Académica.

2.- Finalizada la defensa oral y revisado el trabajo escrito, el jurado decidió Aprobado, dado que se ajusta a lo dispuesto y exigido en el Reglamento de Gestión Académica.

Jessy Carafa
C.I: 13469737
Jurado

Gina Guerra
C.I.: 9674100
Jurado

Ana María Rojas
C.I: 7382089
Presidente

IAE "Dr. Arnoldo Gabaldon"
RIF. G-20006221-5
Av. Bermúdez Nº 93, Maracay, Estado Aragua - Venezuela
Telfs.: (0243) 232.0833 / 6733 / 8217 / 5633 / 8531 - Fax: (0243) 232.6933
www.iaes.edu.ve

DEDICATORIA

Este trabajo de investigación está dedicado a:

A mis padres, Isabel y Julio que me enseñaron a perseveran sin importar los obstáculos.

A mi hermana por acompañarme y apoyarme en todo los proyectos que me he propuesto.

A mi tutora y demás profesores del IAE por incentivarme a buscar y adquirir nuevos conocimientos y dar lo mejor de mí.

A todos mil gracias…..

IAE "Dr. Arnoldo Gabaldon"
RIF. G-20006221-5
Av. Bermúdez N° 93, Maracay, Estado Aragua - Venezuela
Telfs.: (0243) 232.0833 / 6733 / 8217 / 5633 / 8531 - Fax: (0243) 232.6933
www.iaes.edu.ve

AGRADECIMIENTO

A la Providencia por todas sus bendiciones.

A mis padres, porque sin ellos no estaría aquí, y porque sé que desde el cielo se sienten orgullosos de mí.

A mi hermana por estar siempre presente.

A la Dr. Ana María Rodríguez por ser una excelente coordinadora y un gran ser humano.

A mi tutora Gina Guerra por su paciencia, conocimiento y amabilidad.

A todos mis compañeros del postgrado y en especial a Devonnyh, Lissy, Odalys y Camilo por su constante apoyo; este trayecto se hizo más llevadero, gracias a ustedes!

A todos mil gracias…..

IAE "Dr. Arnoldo Gabaldon"
RIF. G-20006221-5
Av. Bermúdez Nº 93, Maracay, Estado Aragua - Venezuela
Telfs.: (0243) 232.0833 / 6733 / 8217 / 5633 / 8531 - Fax: (0243) 232.6933
www.iaes.edu.ve

LISTA DE CONTENIDO TRABAJO DE GRADO

	pp
ACTA DE VERIDICTO DEL TRABAJO	iv
Dedicatoria	v
Agradecimiento	vi
LISTADO DE CONTENIDO	vii
LISTA DE CUADROS	viii
LISTA DE GRAFICOS	ix
RESUMEN	x
ABSTRACT	xi
INTRODUCCION	1
OBJETIVOS	8
Objetivo General	8
Objetivos Específicos	8
METODOLOGIA	9
RESULTADOS	12
DISCUSION	16
PROPUESTA	18
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	21
ANEXOS	24

IAE "Dr. Arnoldo Gabaldon"
RIF. G-20006221-5
Av. Bermúdez Nº 93, Maracay, Estado Aragua - Venezuela
Telfs.: (0243) 232.0833 / 6733 / 8217 / 5633 / 8531 - Fax: (0243) 232.6933
www.iaes.edu.ve

LISTADO DE CUADROS

CUADROS

		pp
1.-	Situación actual de la consulta de cardiología del Centro Docente Cardiológico Bolivariano de Aragua referente a la estructura y proceso. Aragua. Venezuela 2018	12
2.-	Costos de la propuesta	19
3.-	Propuesta	20

IAE "Dr. Arnoldo Gabaldon"
RIF. G-20006221-5
Av. Bermúdez N° 93, Maracay, Estado Aragua - Venezuela
Telfs.: (0243) 232.0833 / 6733 / 8217 / 5633 / 8531 - Fax: (0243) 232.6933
www.iaes.edu.ve

LISTADO DE GRAFICOS

GRAFICOS

		pp
1.-	Distribución de frecuencias relativas referente a la opinión del usuario interno en relación a la calidad de atención recibida en el área de la consulta de cardiología del Centro Docente Cardiológico Bolivariano de Aragua. . Venezuela 2018.	13
2.-	Distribución de frecuencias relativas referente a la opinión del usuario externo en relación a la calidad de atención recibida en el área de la consulta de cardiología del Centro Docente Cardiológico Bolivariano de Aragua. Venezuela 2018.	14

IAE "Dr. Arnoldo Gabaldon"
RIF. G-20006221-5
Av. Bermúdez N° 93, Maracay, Estado Aragua - Venezuela
Telfs.: (0243) 232.0833 / 6733 / 8217 / 5633 / 8531 - Fax: (0243) 232.6933
www.iaes.edu.ve

MINISTERIO DEL PODER POPULAR PARA LA SALUD
SERVICIO AUTONOMO INSTITUTO DE ALTOS ESTUDIOS
"DR. ARNOLDO GABALDON".
POSTGRADO DE GESTION EN SALUD PÚBLICA

ESTRATEGIAS PARA FORTALECER LA CALIDAD DE ATENCIÓN DESDE LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE LA CONSULTA DE CARDIOLOGÍA DEL CENTRO DOCENTE CARDIOLÓGICO BOLIVARIANO DE ARAGUA. VENEZUELA 2018

AUTOR: Julio E. González H.

TUTORA: Gina G. Guerra

JUNIO, 2018

RESUMEN

La satisfacción del usuario es un factor primordial, en cualquier organización asistencial por ello deben orientar sus servicios hacia el bienestar de sus clientes, así como el de sus empleados, es decir, usuario interno y externo. La investigación tuvo como objetivo: proponer estrategias para fortalecer la calidad de atención desde la satisfacción de los usuarios de la consulta de cardiología del Centro Docente Cardiológico Bolivariano de Aragua durante el año 2018. Metodológicamente se desarrolló bajo el paradigma positivista, con enfoque cuantitativo, de tipo proyecto factible que en su fase diagnostica se apoyó en una investigación descriptiva, no experimental .El universo estuvo comprendido por dos estratos: usuarios externos un total de 1340 personas y usuarios interno un total de 11. El cálculo de la muestra para los usuarios externos se utilizó Tabla de Harvard, resultando 99 usuarios. Las técnicas de recolección de datos utilizadas fueron la observación directa y encuestas; Como instrumentos de recolección se utilizó una guía de observación y dos cuestionarios, elaborados por Dávila (2017), con validez por juicio de expertos. Resultados: Para el usuario externo la satisfacción se relaciona con limpieza y orden, trato médico y la calidad de atención recibida del personal en un 79%, 90% y 81% respectivamente. Para el usuario interno la satisfacción se relaciona con limpieza y orden en un 64%, capacitación del personal con un 73% y la calidad de atención prestada en 73%. El estudio demostró que el usuario externo está satisfecho en un 81 % con la atención prestada en la consulta.

Campo o Área de Investigación: Planificación y Gestión en Salud
Línea de Investigación: Planificación y Gestión en Salud
Descriptores de Contenido: Calidad, Atención, Satisfacción, Usuario.

MINISTRY OF PEOPLE POWER FOR HEALTH
AUTONOMOUS SERVICE INSTITUTE OF HIGHTS STUDIES
"DR. ARNOLDO GABALDON"
PUBLIC HEALTH MANAGEMENT POST GRADE

STRATEGIES TO STRENGTHEN THE QUALITY OF ATTENTION FROM THE SATISFACTION OF THE USERS OF THE CARDIOLOGY CONSULTATION OF THE BOLIVARIAN CARDIOLOGICAL TEACHING CENTER OF ARAGUA. VENEZUELA 2018

AUTHOR: Julio González
TUTORA: Gina G. Guerra
2018, JUNE

ABSTRACT

The satisfaction of the user is a fundamental factor, in any healthcare organization, for this reason they must orient their services towards the welfare of their clients, as well as that of their employees, that is, internal and external users. The objective of the research was to propose strategies to strengthen the quality of care from the satisfaction of users of the cardiology clinic of the Bolivarian Cardiology Center of Aragua during 2018. Methodologically, it was developed under the positivist paradigm, with a quantitative approach, type feasible project that in its diagnostic phase relied on a descriptive research, not experimental. The universe was comprised of two strata: external users a total of 1340 people and internal users a total of 11. The calculation of the sample for users external Harvard Table was used, resulting 99 users. The data collection techniques used were direct observation and surveys; As an instrument of collection, an observation guide and two questionnaires were used, prepared by Davila (2017), valid for expert judgment. Results: For the external user satisfaction is related to cleanliness and order, medical treatment and the quality of care received from the staff in 79%, 90% and 81% respectively. For the internal user satisfaction is related to cleanliness and order in 64%, staff training with 73% and the quality of care provided in 73%. The study showed that the external user is satisfied by 81% with the attention provided in the consultation.

Field or Area of Research: Planning and Management in Health
Research Line: Planning an d Management in Health
Content Descriptor s: Quality, Care, Satisfaction, User.

INTRODUCCION

La calidad de servicio en salud, es un tema que adquiere cada vez más importancia debido a la libertad con que opinan los usuarios tanto internos como externos acerca de los servicios recibidos y brindados por las instituciones proveedoras de los mismos (Dávila 2017). Destacando que dicha situación está prescrita por los retos organizacionales actuales y por la progresiva presión social determinada por la toma de conciencia de una sociedad cada vez más informada acerca de sus derechos en el área de la salud. Es por ello que las que los gerentes y trabajadores de las organizaciones sanitarias deben esforzarse en satisfacer completamente las necesidades de sus usuarios. El conocimiento de la opinión del paciente sobre los servicios recibidos es una vía para fortalecer la calidad del servicio prestado.

En cuanto a la calidad de atención, Donabedian (1991) la definió como "aquella que pueda proporcionarse al paciente máximo y completo bienestar, después de haber tomado en cuenta el balance de las ganancias y pérdidas esperadas que acompañan el proceso de la atención en todas sus partes" (p.32). Variados organismos internacionales también han realizados valiosos aportes a la conceptualización de la calidad de atención sanitaria, entre ellos está la Comisión Conjunta de Acreditación de Organizaciones Sanitarias de los Hospitales de los Estados Unidos de América (2018) que la definió como el grado del servicio de atención al paciente que aumenta las probabilidades de obtener resultados deseados por el paciente y reduce las probabilidades de resultados adversos, dado el estado de conocimiento.

Del mismo modo para la OTA (Office of Technology Assessment por sus siglas en inglés) citada por Cabadas (2015) la calidad asistencial es el nivel del proceso de atención que aumenta la probabilidad de resultados deseados por el enfermo y reduce la probabilidad de efectos adversos dado el estado de conocimiento técnico. Estas definiciones tienen un punto de convergencia tácito: la satisfacción del usuario. Entonces la calidad de atención se basa en ofrecer un

servicio de acuerdo a las requerimientos del paciente o usuario, más allá de los que este pueda esperar. Es satisfacer sus necesidades de manera consciente de todos los aspectos involucrados. Para el usuario es más difícil evaluar la calidad de los servicios que de los productos tangibles, debido a que los principios que usa para evaluar un servicio son más subjetivos y estarán íntimamente ligados a su grado de satisfacción. Por lo tanto la calidad de atención estará orientada a igualar o sobrepasar las expectativas que tiene el usuario respecto al servicio que se le brinda, a la resolución total o parcial de sus problemas de salud.

Donabedian propuso que el análisis de la calidad sea a partir de tres dimensiones: estructura, proceso y resultado. La estructura se refiere a los recursos humanos (el personal que suministran el servicio, de sus capacidades y experiencias) físicos (los medios o herramientas y recursos con que cuentan, y la infraestructura) y financieros que son necesarios para proporcionar la atención sanitaria. El proceso, son todas las actividades que realizan los profesionales de salud dirigidas al paciente; y los resultados, todos los cambios que se producen en el nivel de salud de la población atendida. Este esquema supone que los resultados realmente son consecuencia de la atención proporcionada; lo cual implica que no todos los resultados puedan ser fácil y exclusivamente imputables a los procesos, y no todos los procesos dependerán directa y unívocamente de la estructura. Con base en lo anterior, se desprende el análisis de la satisfacción de los usuarios, vista como un indicador de la dimensión de resultado, a partir del cual se puede obtener la opinión acerca de los aspectos de la estructura (comodidades, instalaciones físicas, organización), el proceso (procedimientos y acciones realizadas en la consulta) y el resultado (cambios en el estado de salud y la percepción general de la atención recibida)

En el ámbito político, los países han implementado políticas y planes estratégicos con el fin de asegurar que el derecho a los servicios de salud no solo sea oportuno sino de alta calidad. Por ejemplo: las Leyes Generales de Salud de Nicaragua, Perú, República Dominicana y México, incluyen la carta de derechos de los pacientes. Cuya finalidad intrínseca es la satisfacción completa de las necesidades de salud de sus ciudadanos (Informe de la OPS 2012). Estas normas

han servido de marco legal a las investigaciones que se han realizado en torno a la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios que acuden a los distintos centros asistenciales de Latinoamérica.

En La Habana, Rocha at cols. (2015) realizaron un estudio titulado: satisfacción de usuarios y prestadores de servicio en relación con la atención en el hogar de ancianos "General Peraza" 2015. Donde el objetivo general era evaluar el nivel de satisfacción de usuarios y prestadores de servicios en relación con la atención recibida en un hogar de ancianos, el mismo fue un estudio descriptivo transversal realizado en el hogar de ancianos "General Peraza", municipio 10 de Octubre, durante 2014. La evaluación se realizó mediante la aplicación del "Formulario para satisfacción de usuarios en Hogares de Ancianos" a 40 ancianos internos y del "Formulario para satisfacción de prestadores en Hogares de Ancianos" a 30 trabajadores de la Institución, validados previamente. Hallaron que las variables relacionadas con condiciones de vida en usuarios resultaron con menos de 70 % de respuesta buena. La atención recibida por médicos y personal de enfermería fue evaluada de buena en 100% y 95% respectivamente. El 87.5% de los ancianos refirió necesidad de ingresar, y solo 42.5 % se siente a gusto. Las variables relacionadas con la satisfacción de prestadores fueron evaluadas entre regular y mala así mismo concluyeron que la satisfacción de usuarios y prestadores en el hogar de ancianos de manera general fue baja, hubo un bajo nivel de complacencia por el servicio recibido, insatisfacción con las condiciones de trabajo, privacidad y atención a sus problemas personales.

La satisfacción del usuario es el resultado deseable del proceso asistencial, el cual está influenciado por numerosos factores como las expectativas, valores morales, culturales, necesidades personales y a la propia organización sanitaria. Cabadas (2015). Lo más importante de la satisfacción es que se puede medir de forma directa con encuestas que abarquen aspectos concretos sobre ella. Entre esos aspectos tenemos: el tipo de encuesta (respuestas abiertas o cerradas) y su forma de aplicación. Otra forma de estimar la satisfacción es a través del análisis de las sugerencias y los reclamos presentados por los usuarios. Además de tomar en

cuenta tanto a los usuarios externos (pacientes) como a los internos (profesionales de la salud donde se oferta atención sanitaria).

En Quito Del Salto (2014), realizo un estudio descriptivo/transversal donde evaluó de la Calidad de Atención y Satisfacción del usuario que asistió a la consulta médica en el Departamento Medico del Instituto Mejía en el periodo 2012. Las técnicas de recolección de datos fueron: la observación directa y la encuesta, como instrumento: un cuestionario de 23 ítems con opción de respuesta según escala de Likert. Entre los resultados encontró que al salir de la consulta con el profesional el 92,1% de los usuarios externos manifestaron que hubo satisfacción en la atención y consideraron que a mayor indiferencia y descortesía tienen menor satisfacción. Así mismo indicaron que al finalizar la consulta hay calidad de atención en un 10,5 % igualmente atribuyeron que a mayor indiferencia y descortesía hay menor grado de atención. El investigador recomendó, a pesar del alto de grado de satisfacción, sensibilizar al personal médico a cerca del trato a los usuarios que se hacen atender en el Departamento Médico.

No es sencillo ofrecer una atención de alta calidad que logre satisfacer a todos los usuarios en cuanto a los servicios de salud y siempre ha existido la preocupación por indagar la mejor forma de lograrlo, sin embargo, el reto actualmente es conseguirlo. En Venezuela la Organización Panamericana de la Salud (OPS) conjuntamente con la Organización Mundial de la Salud (OMS) han desarrollado talleres educativos, con el fin de identificar prioridades y oportunidades de mejora en la dinámica actual de atención en salud y fortalecimiento de los servicios de salud. (OPS/OMS 2017). Estas estrategias buscan la formación y multiplicación de los conocimientos, que permitirán el fortalecimiento de las capacidades de gestión de los profesionales de la salud para la mejora de la atención en salud.

A nivel nacional, la evaluación de la calidad de atención sanitaria está avalada por la ley orgánica de salud de 1998, que en su artículo 3 reza que todo establecimiento de salud debe desarrollar mecanismos de control para garantizar a los usuarios la calidad en la prestación de los servicios, la cual deberá

tener criterios de integridad, personalización, suficiencia, y adecuación a las normas y prácticas profesionales (Ley Nº 36.579, 1998, art. 3)

En base a esto, desde hace más de 15 años en instituciones tanto públicas como privadas del sector salud, existe un creciente interés por evaluar el conocimiento en aspectos relacionados con la satisfacción y calidad de la atención. Evaluarla desde la perspectiva del usuario es cada vez más común ya que a partir de ello, es posible obtener del entrevistado un conjunto actitudes relacionados con la atención recibida, con los cuales se adquiere información que beneficia a la organización sanitaria, a los prestadores directos y a los usuarios mismos en sus necesidades y expectativas.

Estas investigaciones sobre la satisfacción al usuario en las instituciones públicas sanitarias influyen en la creación de nuevas políticas gubernamentales cuyos objetivos sean proporcionar un servicio que cumplan con todas las expectativas de los usuarios; y entre esos estudios podemos mencionar el de, Quintero, B. (2015) que realizo una evaluación de la de calidad de Servicio: satisfacción del usuario en la consulta de Medicina General del Ambulatorio Úrsula López. Municipio San Joaquín Estado Carabobo donde encontró que según el usuario externo la calidad de atención se relaciona con las variables seguridad 58%, tiempo de espera menos de 1 hora 59%, trato recibido por el medico 65%, trato recibido por enfermería 59% y calidad 63%. En lo que respecta a los usuario internos, las variables relacionadas a calidad de atención fueron seguridad 55%, insumos 55%,cantidad de personas 54%, relación personal/paciente 59% y calidad 68%. Todos esos resultados se obtuvieron a través de un estudio de campo no experimental de tipo descriptivo y de corte transversal.

A nivel regional, Dávila F, (2017) realizo un estudio titulado Calidad de Atención según Satisfacción del Usuario en el área de la emergencia pediátrica del Hospital Dr. José María Vargas. Cagua. Estado Aragua 2017. Tuvo como objetivo principal: Evaluar la Calidad de Atención según Satisfacción del Usuario en la Emergencia Pediátrica del Hospital Dr. José María Vargas. Metodológicamente se desarrolló bajo el paradigma positivista, con enfoque cuantitativo, diseño no

experimental, de campo, descriptivo. El universo estuvo comprendido por dos estratos: usuarios externos un total de 3258 y usuarios internos (Médicos y Enfermeras) un total de 21. El cálculo de la muestra para los usuarios externos fue utilizando la Tabla de Harvard, resultando 97 usuarios, se trabajó con una muestra censal para los usuarios internos**.** Las técnicas utilizadas fueron observación directa y encuesta, como instrumentos, una guía de observación y dos cuestionarios, con Validez por juicio de expertos y la Confiabilidad por Alfa de Combrach. Para el Usuario Externo la satisfacción de relaciona con limpieza, orden y privacidad en el área de emergencia con calificación satisfactoria 62%, 69% y 58,7 respectivamente. La ponderación de la calidad de atención recibida del personal del área de emergencia fue medianamente satisfactoria 44,3%. Para el Usuario Interno la satisfacción de relaciona con limpieza y la cantidad de personal para laborar en el área, valoradas como satisfactoria con un 66,6% y 71,4%. La calificación de la calidad de atención que presta el usuario interno fue moderadamente satisfactoria con un 52,3%.

Las investigaciones sobre el nivel de satisfacción de los usuarios por la calidad de atención ofertada, en los servicios sanitarios son consideradas esenciales ya que la satisfacción es un indicador importante del funcionamiento y la efectividad del modelo de atención y en última instancia del modelo de gestión. Por ende, cobra relevancia por el hecho que la salud es un derecho humano universal y todas las acciones y estrategias ejecutadas en los servicios sanitarios deben tener como finalidad de dar respuestas oportunas y adecuadas a los problemas cardiovasculares de los usuarios. Tal es el caso de la consulta de cardiología del Centro Docente Cardiológico Bolivariano de Aragua (CEDOCABAR), institución donde no existen investigaciones de esta índole, por lo que se ignora la calidad de la atención prestada y el nivel de satisfacción de los usuarios. Es de acotar que durante 24 años de inaugurado e iniciado la operatividad esta institución aun conserve su infraestructura original, los mismo inmuebles en la sala de espera, y disposición de los consultorios.

Debido que en la actualidad estamos atravesando situaciones que afectan significativamente al usuario, ya no es solo sentirse mal, la atención juega un papel

principal, la satisfacción de ser atendido con calidad disminuye de algún modo el malestar físico por el que atraviesa el usuario. El pilar fundamental del sistema de salud en estos momentos está representado por la satisfacción del paciente, la cual fue medida en esta investigación. Asimismo la intención de este estudio fue formular estrategias que permitan fortalecer el nivel de satisfacción del usuario externo que acuden a la consulta de cardiología del CEDOCABAR.

Por todo lo expuesto es que nos hacemos las siguientes interrogantes:

¿Cuál es la situación actual de la consulta de cardiología del Centro Docente Cardiológico Bolivariano de Aragua en referencia a estructura?

¿Cuál será la opinión de los usuarios internos de la consulta de cardiología del Centro Docente Cardiológico Bolivariano de Aragua. ?

¿Cuál será la opinión de los usuarios externo que asisten a la consulta de cardiología del Centro Docente Cardiológico Bolivariano de Aragua. ?

¿Cuáles serían las estrategias necesarias a fin de fortalecer la atención de los usuarios de la consulta de consulta de cardiología?

OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

Objetivo General

Proponer estrategias para fortalecer la calidad de Atención desde la satisfacción de los usuarios de la consulta de cardiología del Centro docente Cardiológico Bolivariano de Aragua. Municipio Girardot. Estado Aragua. Venezuela 2018

Objetivos Específicos

1. Diagnosticar la situación actual de la consulta de cardiología referente a estructura.

2. Conocer el grado de satisfacción de los usuarios internos de la consulta de cardiología.

3. Precisar el grado de satisfacción de los usuarios externos que asisten a la consulta de cardiología.

4. Elaborar estrategias para fortalecer la calidad de atención de la consulta de cardiología.

METODOLOGIA

Tipo de Investigación y Área de Estudio

El presente trabajo se desarrolló dentro del el paradigma positivista, con enfoque cuantitativo, de tipo proyecto factible que en su fase diagnostica se apoyó en una investigación de campo, de tipo descriptiva, no experimental. De igual manera el Proyecto Factible comprendió las siguientes etapas generales:

Etapa I Diagnóstico: Donde el investigador recopilo toda la información necesaria de la situación a estudiar, planteamiento y fundamentación teórica de la propuesta: aquí se dio a conocer las fortalezas y debilidades de la consulta de cardiología del CEDOCABAR y las razones por las que se realizó la propuesta.

Etapa II Factibilidad: Actividades y recursos necesarios para su ejecución; análisis y conclusiones sobre la viabilidad y realización del Proyecto; y en caso de su desarrollo.

Etapa III La Propuesta: Una vez culminado el diagnóstico y la factibilidad, se procedió a la elaboración de la propuesta.

Población y Muestra

La población que fue objeto de estudio, estuvo conformada por los usuarios internos de la consulta de cardiología, los cuales están conformados por: 6 médicos especialistas, 3 médicos residentes y 2 enfermeras dando un total de once (11) trabajadores, los usuarios externos que acudieron a consulta, tomando como referencia la asistencia del año pasado, que fueron mil trescientas cuarenta personas (1340) según datos de las oficina de registros médicos del centro.

En lo referente al cálculo de la muestra, se utilizó la técnica de la Tabla de Harvard que cuenta con un 95 % de confianza y una probabilidad de ocurrencia de 50% y con un margen de error de ±10, obteniendo como resultado 99 usuarios.

Procedimientos, técnicas e instrumentos de recolección de datos.

Las técnicas empleadas para esta investigación fueron la observación directa y la encuesta y como instrumentos se utilizaron una guía de observación (Ver anexo 1) y 2 cuestionario, el primero para los usuarios internos que consta de 13 ítems (ver anexo 2) y el segundo para el usuario externo de 14 ítems (ver anexo 3) ambos con opción de respuesta según escala de Likert de: **Poco Satisfactorio PS (1), Medianamente Satisfactorio MS (2), Satisfactorio S (3).**

Los mismos tienen validez y confiabilidad dada por Dávila (2017) en su investigación titulada Calidad de Atención según Satisfacción del Usuario en el Área de Emergencia Pediátrica del Hospital Dr. José María Vargas, Cagua, Estado Aragua. Venezuela.2016.

Los instrumentos se aplicaron en el horario de la consulta de cardiología, que es de lunes a jueves desde las 7:00 am a 1:00 pm y de 1:00 p.m. a 7:00 p.m. durante el transcurso del mes de abril del presente año.

Criterios de inclusión y exclusión

Para el presente estudio se consideró los siguientes criterios de inclusión:

Para el usuario Externo:

- Persona de ambos sexos, que presente algún tipo de trastorno cardiovascular o que acuda a un chequeo periódico.
- **Para el usuario Interno:**
- Trabajador del área de consulta de cardiología del centro del CEDOCABAR
- Trabajador que brinde su aprobación por escrito para encuestarle

Criterios de Exclusión: fueron los siguientes**:**

- Acompañantes o usuarios menores de 18 años de edad.
- Usuarios que presenten algún tipo de discapacidad, que no les permita expresar su voluntad.
- Familiares directos del personal que labora en el CEDOCABAR.
- Usuario externo que no desee participar de la encuesta.

Plan de Análisis de Datos

Para el análisis y procesamiento de los datos obtenidos a través de los instrumentos se utilizaron las técnicas estadísticas descriptivas para las variables, el procesamiento y análisis de los datos se orientaron a las dimensiones de las variables, los ítems, los objetivos específicos y se presentaron los resultados en un cuadro y dos gráficos de barras.

Aspectos Bioéticos.

Como aspectos éticos tuvimos el consentimiento informado por escrito (anexo 4), además se aseguró la participación voluntaria de los entrevistados, así como la confiabilidad en el manejo de los datos obtenidos.

RESULTADOS

Para dar respuesta al primer objetivo se aplicó una guía de observación cuyos resultados se presentan a continuación:

Cuadro n º:1. Situación actual de la consulta de cardiología del Centro Docente Cardiológico Bolivariano de Aragua referente a la estructura. Aragua. Venezuela 2018.

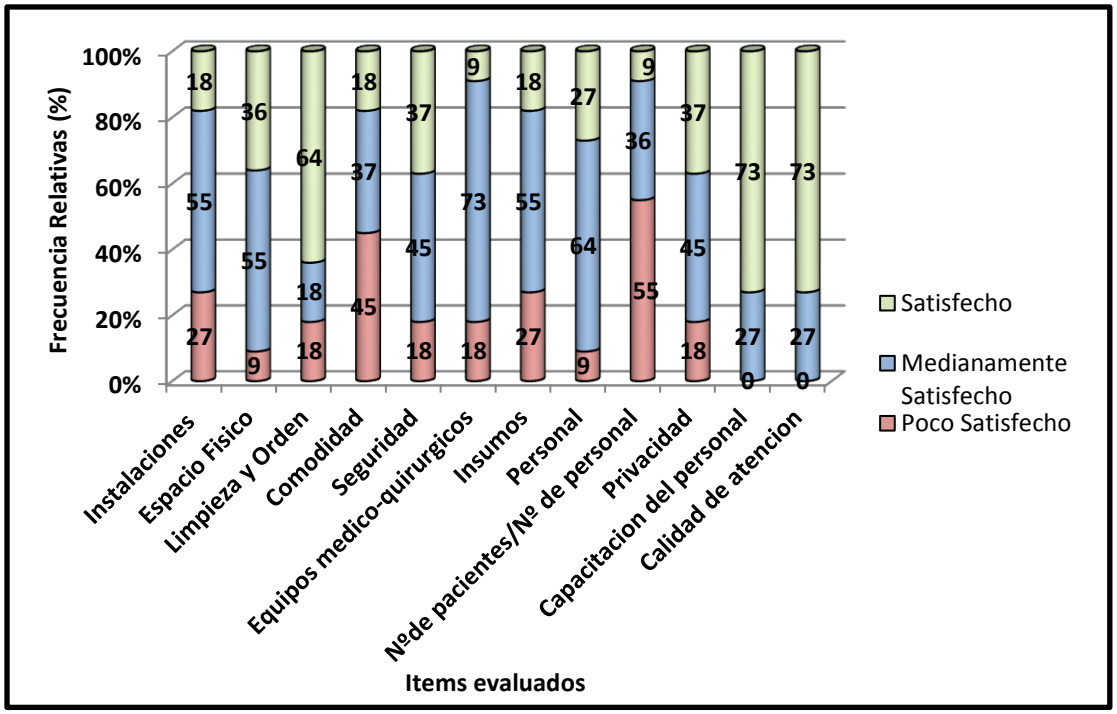
ITEMS EVALUADOS	SI	NO	COMENTARIO
1. PERSONAL			
- Médicos General		X	
- Médicos Especialistas	X		
- Enfermeras	X		
- Otros profesionales		X	
2. EQUIPOS E INSTRUMENTOS			
- Tensiómetros	X		
- Equipo de ORL		X	
- Nebulizador		X	
- Bombona de Oxigeno		X	
- Carro de Cura		X	
- Insumos Médico-Quirúrgicos		X	
- Medicamentos		X	
- Equipos de protección	X		
- Diván		X	
- Escabel		X	
Envases para desechos punzocortante	X		
- Equipo de Rx		X	
- Servicio de Laboratorio		X	
3. INSTALACIONES FISICAS			
- Esta Aseada y Ordenada el Área	X		
- Hay Buena Ventilación	X		
- Hay Buena Iluminación	X		
- Hay Buena Temperatura Ambiental	X		
- Es buena la distribución del Área	X		
- Presencia de Rejas o Puertas de Seguridad	X		
- Adecuada Ubicación de Consultorios	X		
- Adecuada Ubicación de Camillas	X		
- Servicio Sanitario para pacientes	X		
- Servicio Sanitario para el personal		X	
- Estación de Enfermería	X		
- Adecuadas Sillas para Personal		X	
- Hay Sillas para Pacientes	X		
- Adecuados Escritorios para Personal		X	
- Papelería /(récipes, ordenes médicas, laboratorio)		X	
- Señalización general	X		
- Señalización de salida de emergencia	X		
- Extinguidores para incendio		X	
4. PRESENCIA DE NORMAS		X	
5. EXISTEN PROTOCOLOS DE ACTUACION		X	
6. SISTEMAS DE INFORMACIÒN	X		

Fuente: Guía de observación validada por Dávila (2017) en la emergencia Pediátrica del Hospital Dr. José María Vargas y aplicado por González (2018)

En cuanto al cuadro N° 1. Se pudo evidenciar la presencia de personal médico especialista así como de enfermería en el área de estudio, con referencia a los equipos e instrumentos se pudo constatar la existencia de tensiómetros pero carecen de equipo de ORL, nebulizador, bombonas de oxígeno, carro de cura, insumos médico-quirúrgicos, escabel, diván, equipos de rx, servicio de laboratorio y medicamentos, a su vez se cuenta con equipos de protección personal. Las instalaciones físicas estaban aseadas y ordenadas con buena ventilación, iluminación y temperatura ambiental así como una propicia distribución del área, los consultorios poseen puerta de seguridad y las camillas están colocadas de forma armónica con el espacio. Los pacientes cuentan con sanitarios en la sala de espera; la estación de enfermería está dotada de sillas y escritorios pero hay escasez de papelería (récipes, ordenes médicas, laboratorio), a su vez el área cuenta con buena señalización general y de emergencia pero carecen de extintores para incendios; a pesar que existe un sistema de información se necesita de un protocolo de normas y de actuación.

Para dar respuesta al segundo objetivo se aplicó un cuestionario cuyos resultados se presentan a continuación:

Grafico nº 1. Distribución de frecuencias relativas referente a la opinión del usuario interno en relación a la calidad de atención recibida en el área de la consulta de cardiología del Centro Docente Cardiológico Bolivariano de Aragua. . Venezuela 2018.

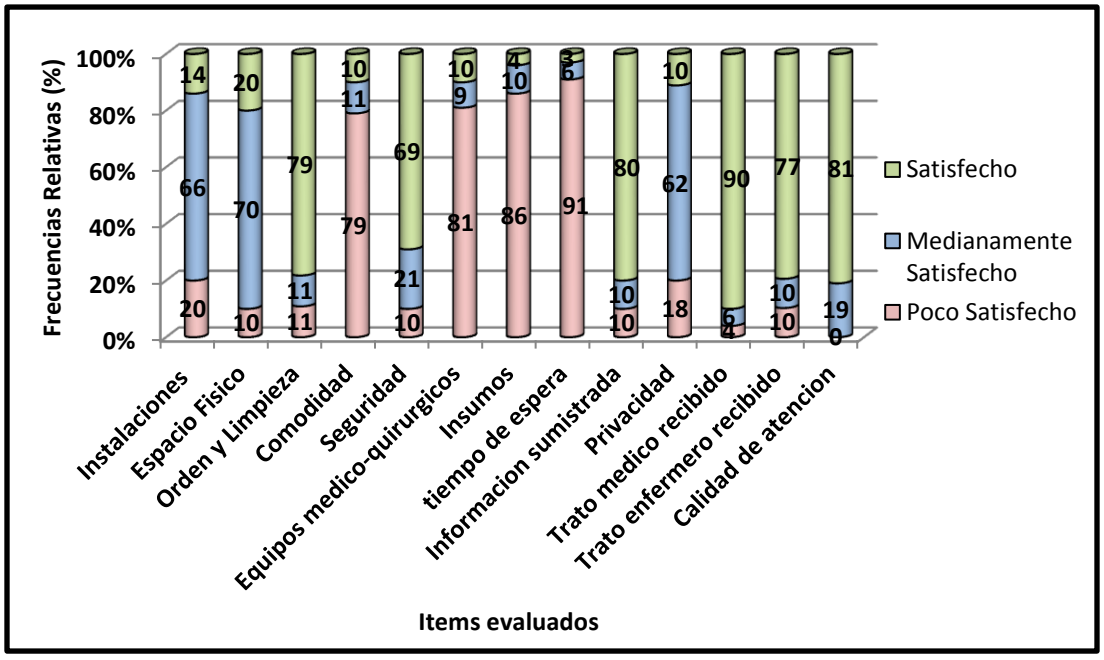


Fuente: Cuestionario validado por Dávila (2017) en la emergencia Pediátrica del Hospital Dr. José María Vargas y aplicado por González (2018)

En el grafico nº 1, se puede apreciar que los usuarios internos de la consulta de cardiología del CEDOCABAR están satisfechos con la limpieza y orden en un 64%, la capacitación recibida y la calidad de atención prestada al público en un 73%. Igualmente están medianamente satisfechos respecto a las instalaciones (55%), el espacio físico y su distribución (55%), la seguridad del consultorio (45%), los equipos médicos-quirúrgicos (73%), la dotación de los insumos (55%), la cantidad de personal dispuesta para el área (64%) y la privacidad durante la consulta (45%). Y la insatisfacción se relaciona con la comodidad del espacio (45%) y la relación entre el número de pacientes y el número de personal disponible (55) %.

Para finalizar y dar respuesta al tercer objetivo de la investigación se aplicó una encuesta con opción de respuesta según escala de Likert y los resultados se muestran el siguiente gráfico:

Grafico nº 2. Distribución de frecuencias relativas referente a la opinión del usuario externo en relación a la calidad de atención recibida en el área de la consulta de cardiología del Centro Docente Cardiológico Bolivariano de Aragua. . Venezuela 2018.



Fuente: Cuestionario validado por Dávila (2017) en la emergencia Pediátrica del Hospital Dr. José María Vargas y aplicado por González (2018)

Según el grafico n º2, para el usuario externo la satisfacción se relacionó con el orden y limpieza de la consulta (79%), la seguridad (69%), la información suministrada por el personal (80%), el trato del personal médico (90%), el trato del personal de enfermería (77%) y la calidad de atención prestada (81%). A su vez están medianamente satisfechos con las instalaciones (66%), el espacio físico y su distribución (70%) y la privacidad durante la consulta (62%). Para finalizar los usuarios no están satisfechos respecto a la comodidad (79%), los equipos médicos-quirúrgicos (81%), la dotación de insumos (86%) y el tiempo de espera para ser atendido (91%).

DISCUSION

La satisfacción del usuario en los servicios asistenciales está influenciado por diversos factores como son el estado de tensión del usuario como consecuencia de su enfermedad, el proceso de atención, el medio ambiente que hace propicia esta atención, el tiempo de espera, la motivación del personal de salud, las experiencias pasadas que pueda tener del mismo o similares servicios, entre otros.

Este estudio revelo que las instalaciones del consultorio de cardiología posee buena higiene y limpieza así como adecuadas condiciones ambientales (iluminación, temperatura y la disposición de las áreas) para prestar el servicio sin embargo la debilidad del área radica en la estado y la dotación de los insumos médicos-quirúrgicos así como la carencia del material de oficina necesario para la actividad del personal médico y de enfermería tales como: récipes, ordenes médicas y ordenes de laboratorio. El sistema de información actual es rudimentario y en ocasiones es el personal de atención al público es superado por la gran cantidad de usuarios.

Los resultados obtenidos respecto al usuario interno manifestaron un alto grado de satisfacción en cuanto a la disposición del área de consulta, el orden y la limpieza, lo que sugiere que la institución posee un sistema organizativo eficiente en cuanto a la higiene de los consultorios. Igualmente los trabajadores del área perciben la calidad de atención prestada a sus usuarios como satisfactoria así como la capacitación recibida como personal perteneciente a la institución, esto habla de la dedicación de los médicos y enfermeras a sus pacientes y la preocupación de los directores del centro por ofertar un servicio médico de alta calidad, sin embargo, estos hallazgos difieren con lo obtenido por Rocha at cols (2015) quienes describieron un alto nivel de insatisfacción de los prestadores del servicio (usuarios internos) respecto a las condiciones de trabajo y al proceso de capacitación refiriendo que es insuficiente los conocimientos en relación con el manejo de personas de la tercera edad y no así sobre aspectos técnicos.

En lo que refiere al objetivo 3, donde se pondero la opinión de los usuarios externos las variables que mostraron mayor grado de insatisfacción fueron el estado y la dotación de los equipos médicos-quirúrgicos, la comodidad de las áreas, así

como el tiempo de espera para entrar a la consulta, estos hechos contrastan con lo reportando por Quintero (2015) que expuso que la dotación de insumos fue la una de la variables que registró un alto grado de satisfacción en los encuestados así como también lo obtenido por Del Salto (2014) y Dávila (2017) donde los usuarios consideraron que el tiempo de resolución de sus problemas de salud fue satisfactorio en un 92% y 50 %, respectivamente. Respecto a la calidad de atención del personal y el trato recibido, según la muestra consultada, consideraron que las mismas fueron satisfactorias en un 77 % y 81%.

Satisfacer las expectativas de los usuarios de los servicios de salud constituye un proceso complejo que implica el conocimiento de la variable intrasubjetiva del usuario, las condiciones y especificidades de la institución y el proceso de interrelación entre ambos. Rocha at cols (2015).

Se concluye al observar los resultados de la investigación que los profesionales médicos y de enfermería proveen un servicio de alta calidad que satisface las demandas en salud de los usuarios, y esto refleja la preocupación de la gerencia de la institución por instruir profesionales médicos y de enfermería altamente capacitados en el tratamiento de los diversos trastornos cardiovasculares, sin embargo, llama poderosamente la atención que han descuidado la infraestructura del centro, la cual no se adaptado a la alta demanda de usuarios que asisten diariamente a las consultas. En parte, esto se debe a que el CEDOCABAR es una institución de referencia nacional en cuanto al tratamiento de los trastornos cardiacos, y sus servicios son solicitados por un gran número de personas procedentes de los diferentes estados del país. Para finalizar podemos concluir que la gerencia del centro se ha enfocado más en el área médica y ha dejado de lado la creación e implementación de estrategias que permitan cubrir las altas demandas de servicio que se producen en la actualidad.

PROPUESTA: ESTRATEGIAS PARA FORTALECER LA SATISFACCION DEL USUARIO EN LA CONSULTA DE CARDIOLOGIA DEL CENTRO DOCENTE CARDIOLÓGICO BOLIVARIANO DE ARAGUA.

INTRODUCCION

La satisfacción de los usuarios es un indicador fundamental para medir la calidad de los servicios, está estrechamente vinculado entre lo que se recibe y espera del servicio salud. En este sentido, conjuga complejos factores donde están inmersos aspectos tangibles e intangibles tales como equidad, accesibilidad, condiciones de las instalaciones, equipos médicos, trato humano y responsable. Además implica el compromiso por parte del equipo administrativo o gerencial del sistema de salud.

JUSTIFICACION

Esta propuesta se fundamenta en el hecho que el Centro Docente Cardiológico Bolivariano de Aragua continuamente incrementa el número de usuarios que recibe diariamente sin embargo no ha modificado su protocolo de funcionamiento, lo cual ha causado cierto grado de insatisfacción en los usuarios externos respecto a la comodidad de los instalaciones o el tiempo de espera, a su vez los trabajadores que se verán beneficiados de las actividades planteadas con la aplicación de talleres que mejorarán la forma de tratar al paciente.

OBJETIVOS DE LA PROPUESTA.

Objetivo General

Fortalecimiento de la atención del usuario en la consulta de cardiología del Centro Docente Cardiológico Bolivariano de Aragua.

FACTIBILIDAD DE LA PROPUESTA

La propuesta tiene factibilidad social ya que la misma está dirigida a los usuarios internos y externos de la consulta de cardiología del Centro Docente Cardiológico de Aragua. A su vez es factible políticamente ya que está sustentada por las políticas públicas sanitarias implementadas por el Estado venezolano para

garantizarle el derecho a la salud a todos sus habitantes. Si bien se necesita de una suma importante para llevar a cabo esta propuesta la institución puede solicitar fondos adicionales o créditos al Ministerio Popular para la Salud o Corposalud Aragua basado en el hecho que es una institución especializada que atiende a un gran porcentaje de las personas que sufren trastornos cardiovasculares en el país.

Cuadro nº 2. Costos

RECURSOS	CANTIDAD	COSTO UNITARIO	COSTO TOTAL (BS.F)
Tándem (6 puestos)	10	5.000.000.	50.000.000
Sillas Ergonómicas	11	1.500.000	16.500.000
Escritorios	9	3.000.000	27.000.000
Pintura para paredes acrílica	5	5.000.000	25.000.000
Material de oficina (bolígrafos, marcadores, hojas de papel, etc.)	40	1.550.000	62.000.000
Facilitadores	2	2.000.000	4.000.000
Talleres	8	1.000.000	8.000.000
TOTAL			177.650.000

Cuadro n º3.Propuesta

Objetivo General: Fortalecer de la atención del usuario en la consulta de cardiología del Centro Docente Cardiológico Bolivariano de Aragua.				
Estrategia	**Actividad**	**Recurso Humano**	**Recurso Material**	**Responsable**
Optimización de la infraestructura	Desincorporar el mobiliario de la sala de espera y la consulta Colocar mobiliario adecuado en la sala y en la consulta Pintar las paredes de la sala.	Personal del Departamento de Bienes Nacionales Personal del Departamento de infraestructura	Asientos Sillas secretariales ergonómicas Escritorios Pinturas para paredes acrílica	Director General de la Institución Coordinador del Departamento de Infraestructura Coordinador del Departamento de Bienes Nacionales
Implementar actividades dirigidas a la reducción del tiempo de espera de los usuarios en la consulta de cardiología	Distribuir equitativamente el número de consulta en el horario de la mañana y la tarde.	Personal médico y de enfermería Personal del departamento de atención al publico	Bolígrafos	Director General de la Institución Coordinador de médicos residentes de la institución Coordinador de enfermería Coordinador de Personal de atención al usuario
Formación del personal médico, de enfermería y de primer contacto en la atención efectiva del usuario y el uso eficiente de los insumos médicos y de oficina	Realizar talleres y charlas. **Vigilantes y recepcionistas:** Atención al Publico Recepción, traslado de pacientes. Primeros Auxilios Manipulación de Pacientes **Enfermería** Uso eficiente de los insumos médicos y de oficina Atención al usuario. Relaciones Humanas. Ética **Médicos** Uso eficiente de los insumos médicos y de oficina Relaciones Humanas Ética	Facilitadores	Hojas de papel. Bolígrafos Sala de conferencias de la institución Pizarras acrílicas Video Beam	Director General de la Institución Coordinadores de los departamentos de atención al público, enfermería y medico

BIBLIOGRAFIA

Cabadas, R. (2015).La calidad de asistencial: ¿de qué estamos hablando? *CMA*. 20 *(2)* 79-82. Extraído el 15 de Septiembre del 2017, desde: http://www.asecma.org/Documentos/Articulos/07_20_1_FC_Cabadas.pdf

Dávila F, (2017) *Calidad de Atención según Satisfacción del Usuario en la Emergencia Pediátrica del Hospital Dr. José María Vargas. Boletín Informativo Sala Situacional de Salud, Vol. VI Nº 01*. Servicio Autónomo Instituto de Altos Estudios "Dr. Arnoldo Gabaldon. Disponible en: http://www.iaes.edu.ve/index.php/centro-de-descargas/viewcategory/306-2016-biss Consultado: 19/02/2018.

Del Salto, E (2014). *Evaluación de la calidad de atención y satisfacción del usuario que asiste a la consulta en el departamento médico del Instituto Nacional Mejía en el periodo 2012*. (Tesis de maestría).Universidad de Ecuador. Extraído el 16 de Agosto del 2017, desde:http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/4665/1/T-UCE-0006-12.pdf

Donabedian, A. (1991). Una aproximación a la monitorización de la calidad asistencial (segunda parte). *Control de calidad asistencial, 6*(2), 31-39. Extraído el 30 de Agosto del 2017, desde:http://calidadasistencial.com/images/gestion/biblioteca/263.pdf

Donabedian, A. (1980). La Calidad de la Atención. Ponencia 1 Jornada. Extraído el 15 de Febrero del 2018, desde:http://www.coordinadoraprofunds.org/docs/214/rosa_sunol.pdf

Ley Orgánica de Salud.1998. Gaceta Oficial N° 36.379. 11 de Noviembre del 1998. Caracas, Venezuela

Rocha, M; Lauzarique; Bayarre, H; Roselll, Delgado, Y; Oduardo, M (2015). Satisfacción de usuarios y prestadores de servicio en relación con la atención en el hogar de ancianos "General Peraza". Revista Habanera de Ciencias Médicas. 14*(4)*. 496-505. Extraído el 30 de Mayo del 2018, desde http://scielo.sld.cu/pdf/rhcm/v14n4/rhcm14415.pdf

Organización Panamericana de la Salud (2012). Análisis comparado del marco jurídico sobre calidad de la atención y seguridad del paciente (CASP) en América Latina, España y la Comunidad Europea. (2012). Extraído el 14 de Marzo del 2018 desde :

Organización Panamericana de la Salud/Organización Mundial de la salud (2017). Venezuela. Caracas, Venezuela Extraído el 16 de marzo del 2018 desde: http://www.paho.org/ven/index.php?option=com_content&view=article&id=325:ops-oms-imparte-taller-de-valoracion-de-condiciones-esenciales-en-venezuela&Itemid=215

Quintero, B (2015*). Evaluación de la calidad del servicio: Satisfacción del usuario de la Consulta de Medicina General del Ambulatorio Úrsula López Municipio San Joaquín. Estado Carabobo. Venezuela 2015*. Instituto de Altos Estudios "Dr. Arnoldo Gabaldon, Carabobo, Venezuela.

The Join commission (2018). Basic terms list. Oakbrook Terrace, Illinois, Estados Unidos. Extraído el 15 de marzo del 2018 desde: https://www.jointcommission.org/topics/pioneers_in_quality.aspx

ANEXOS

ANEXO 1

GUIA DE OBSERVACION

Nombre y Tipo de Establecimiento de Salud: _____

Fecha de Aplicación: _____

ITEMS EVALUADOS	SI	NO	COMENTARIO
7. PERSONAL			
- Médicos General			
- Médicos Especialistas			
- Enfermeras			
- Otros profesionales			
8. EQUIPOS E INSTRUMENTOS			
- Tensiómetros			
- Equipo de ORL			
- Nebulizador			
- Bombona de Oxigeno			
- Carro de Cura			
- Insumos Médico-Quirúrgicos			
- Medicamentos			
- Equipos de protección			
- Diván			
- Escabel			
Envases para desechos punzocortante			
- Equipo de Rx			
- Servicio de Laboratorio			
9. INSTALACIONES FISICAS			
- Esta Aseada y Ordenada el Área			
- Hay Buena Ventilación			
- Hay Buena Iluminación			
- Hay Buena Temperatura Ambiental			
- Es buena la distribución del Área			
- Presencia de Rejas o Puertas de Seguridad			
- Adecuada Ubicación de Consultorios			
- Adecuada Ubicación de Camillas			
- Servicio Sanitario para pacientes			
- Servicio Sanitario para el personal			
- Estación de Enfermería			
- Adecuadas Sillas para Personal			
- Hay Sillas para Pacientes			
- Adecuados Escritorios para Personal			
- Papelería /(récipes, ordenes médicas, laboratorio)			
- Señalización general			
- Señalización de salida de emergencia			
- Extinguidores para incendio			
10. PRESENCIA DE NORMAS			
11. EXISTEN PROTOCOLOS DE ACTUACION			
12. SISTEMAS DE INFORMACIÒN			

Fuente: Guía de observación (2017)

ANEXO 2

ENCUESTA USUARIOS EXTERNO

Esta encuesta es de opinión sobre la organización es absolutamente anónima, no diga su nombre, o cualquier otro tipo de identificación ya que se busca que usted responda con la más amplia libertad y veracidad posible

Instrucciones: Indique con una (X) su opinión sobre la Calidad de Atención recibida, marcando en la casilla de corresponda de acuerdo con la escala siguiente: Poco Satisfactorio PS (1) Medianamente satisfactorio MS (2) Satisfactorio S (3)

- Edad: _____

- Sexo: F ( ) M ( )

- Nivel de Instrucción: Sin Estudios ( ) Primaria incompleta ( ) Primaria Completa () Secundaria incompleta ( ) Secundaria Completa ( ) Técnico incompleta ( ) Técnico completa ( ) Universitario ( ) Post grado ( )

- Profesión u oficio_____

- Procedencia_____

Nº	ITEMS EVALUADOS	1 (PS)		2 (MS)		3 (S)	
		Fr	%	Fr	%	Fr	%
1	Para Ud. las instalaciones del consultorio de medicina interna son:						
2	El espacio físico y la distribución de los mismos en esta área es:						
3	La limpieza del consultorio de medicina interna es :						
4	El orden en del consultorio de medicina interna es :						
5	Respecto a la comodidad del consultorio de medicina interna, considera que es:						
6	En lo referente a la seguridad del consultorio de medicina interna es:						
7	Considera Ud. que los equipos médico- quirúrgicos del consultorio de medicina interna						
8	En cuanto a la dotación de insumos y materiales médicos quirúrgicos en esta área es:						
9	En cuanto tiempo espero para ser atendido, Ud. lo considera						
10	Cómo calificaría la información suministrada por el personal en su atención como paciente:						
11	En el momento de la consulta médica, como califica la privacidad:						
12	Cómo calificaría Ud. el trato recibido de parte del personal médico(a), del consultorio de medicina interna:						
13	Cómo calificaría Ud. el trato recibido de parte del personal de enfermería, del consultorio de medicina interna:						
14	En general cómo calificaría la calidad de atención del personal del consultorio de medicina interna						

ANEXO 3

ENCUESTA USUARIOS INTERNO

Esta encuesta es de opinión sobre la organización es absolutamente anónima, no diga su nombre, o cualquier otro tipo de identificación ya que se busca que usted responda con la más amplia libertad y veracidad posible

Instrucciones: Indique con una (X) su opinión sobre la Calidad de Atención recibida, marcando en la casilla de corresponda de acuerdo con la escala siguiente: Poco Satisfactorio PS (1) Medianamente satisfactorio MS (2) Satisfactorio S (3)

-**Turno de trabajo**: _____
- Edad: 18-30 ( ) 31-45 ( ) 46-60 ( ) Mayor de 60 ( )
- Sexo: F ( ) M ( )
- Nivel de Instrucción: Técnico ( ) Universitario ( ) Post grado ( )
- Profesión u oficio_____
- Cargo según nomina_____
- Condición laboral Fijo ( ) Contratado ( ) Suplente ( ) Otro_____

Nº	ITEMS EVALUADOS	1 (PS)		2 (MS)		3 (S)	
		Fr.	%	Fr.	%	Fr.	%
1	Para Ud. las instalaciones del consultorio de medicina interna son:						
2	El espacio físico y la distribución de los mismos en esta área es:						
3	La limpieza del consultorio de medicina interna es :						
4	El orden del consultorio de medicina interna es :						
5	Respecto a la comodidad de los espacios del consultorio de medicina interna, considera que es:						
6	En lo referente a la seguridad del consultorio de medicina interna es:						
7	Considera Ud. que los equipos médico- quirúrgicos del consultorio de medicina interna:						
8	En cuanto a la dotación de insumos y materiales médicos quirúrgicos en esta área es:						
9	En relación a la cantidad de personal para laborar del consultorio de medicina interna, Ud. considera que es:						
10	Usted considera que la relación número de paciente vs. número de personal para atenderlo es:						
11	En lo referente a la privacidad durante la consulta usted considera que es:						
12	La capacitación que recibe Ud. como personal de salud es:						
13	En general cómo calificaría la calidad de atención del personal al usuario externo del consultorio de medicina interna:						

ANEXO 4

MINISTERIO DEL PODER POPULAR PARA LA SALUD
SERVICIO AUTÓNOMO INSTITUTO DE ALTOS ESTUDIOS
DR. "ARNOLDO GABALDÓN"

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Mediante la firma de este documento, doy mi consentimiento para participar en el trabajo de investigación **ESTRATEGIAS PARA FORTALECER LA CALIDAD DE ATENCIÓN DESDE LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE LA CONSULTA DE MEDICINA INTERNA DEL CENTRO DOCENTE CARDIOLÓGICO BOLIVARIANO DE ARAGUA. VENEZUELA 2018** aplicado por **LIC. JULIO GONZALEZ**, como requisito para obtener el Título de Especialista en Gestión de Salud Pública, en el Servicio Autónomo Instituto de Altos Estudios Dr. Arnoldo Gabaldon. Estoy consciente que la información que estoy suministrando permitirá analizar la información que poseen los usuarios de la consulta externa respecto a esta temática.

Entiendo que fui elegido (a) para este estudio por ser usuario de la consulta externa. Además doy fe que estoy participando de manera voluntaria y que la información que aporto es confidencial, por lo que no se revelará a otras personas, por lo tanto no afectará mi situación personal, ni de salud. Así mismo, sé que puedo dejar de proporcionar la información y de participar en el trabajo en cualquier momento, incluso después haber asistido a las actividades acordadas. Además afirmo que se me proporcionó suficiente información sobre los aspectos éticos y legales que involucran mi participación y que puedo obtener más información en caso que lo considere necesario con la investigadora mencionada, a través del siguiente número telefónico: 04264343139

Fecha: _____

_____ _____
Firma del Participante Firma del Investigador