

UNIVERSIDAD PANAMERICANA DE GUATEMALA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
PROGRAMA DE ACTUALIZACIÓN Y CIERRE ACADÉMICO
LICENCIATURA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

PE-A1-31

S242

C.2

**“DIAGNOSTICO DEL NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO SOBRE LA
CALIDAD DE ATENCIÓN AL SERVICIO DEL DEPARTAMENTO DE
CONSULTA EXTERNA DEL HOSPITAL REGIONAL DE COBAN, HELLEN
LOSSI DE LAUGERUD”**

B. UPANA-I-6834-2006 C.2



Autor: Nydia Yadhira Saquic López

**Cobán, Alta Verapaz, 22 de Noviembre del 2006
UNIVERSIDAD PANAMERICANA DE GUATEMALA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS**

**PROGRAMA DE ACTUALIZACIÓN Y CIERRE ACADÉMICO
LICENCIATURA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

***“DIAGNOSTICO DEL NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO SOBRE LA
CALIDAD DE ATENCIÓN AL SERVICIO DEL DEPARTAMENTO DE
CONSULTA EXTERNA DEL HOSPITAL REGIONAL DE COBAN, HELLEN
LOSSI DE LAUGERUD”***

**Informe final de la Práctica Empresarial Dirigida para la obtención de
la Licenciatura en Administración de Empresas, con base al Reglamento
Académico según Artículo 26 del Trabajo de Graduación.**

**Asesor: Ing. Romeo Contreras
Revisora: Licda. Elvia Alvarado de Yantuche**

Autor: Nydia Yadhira Saquic López

Cobán, Alta Verapaz 22 de noviembre del 2006

**HONORABLE CONSEJO DIRECTIVO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS
UNIVERSIDAD PANAMERICANA DE GUATEMALA**

Decano: Lic. César Custodio
Secretario: Lic. Edgar Alfonso Schilling Polanco
Vocal I: _____
Vocal II: _____
Vocal III: _____
Vocal IV: _____
Vocal V: _____

**TRIBUNAL QUE PRACTICÓ EL EXAMEN GENERAL DE LA
PRÁCTICA EMPRESARIAL DIRIGIDA –PED- SEGÚN EL ACTA
CORRESPONDIENTE**

Presidente: _____
Secretario: _____
Examinador: _____
Examinador: _____
Examinador: _____
Asesor: _____
Revisor: _____

UNIVERSIDAD



PANAMERICANA

Saludaria Ante Todo

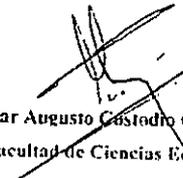
Adquiere Saludaria

Facultad de Ciencias Económicas
Teléfono: 2261-1663 al 65
Teléfax: 2261-1663 al 65
Campus Central
Carretera a San Isidro Zona 16,
Guatemala, ciudad.
Correo electrónico:
conocecomunic@upam.edu.gt

REF.:C.C.E.F.00033-2006-ACA-A.E.

LA DECANATURA DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS.
GUATEMALA, 20 DE NOVIEMBRE 2006

De acuerdo al dictamen rendido por el Ingeniero Romeo Contreras asesor, y Licenciada Elvia Alvarado revisora de la Práctica Empresarial Dirigida, proyecto -EPS- titulada "EL NIVEL DE SATISFACCION DEL USUARIO DEL DEPARTAMENTO DE CONSULTA EXTERNA DEL HOSPITAL DE COBAN", Presentada por la estudiante Nydia Yadhira Saquie López, y la aprobación del Examen Técnico Profesional, según consta en el Acta No. 0034.2006 de fecha 15 de octubre del 2006; **AUTORIZA LA IMPRESIÓN**, previo a su graduación profesional como Administradora de Empresas, en el grado académico de Licenciada.


Lic. César Augusto Castañero Cobar
Decano de la Facultad de Ciencias Económicas.



AGRADECIMIENTOS

A DIOS:	Que con sus bendiciones me ha dado la oportunidad de culminar la carrera con satisfacción.
A LA MEMORIA DE MI PADRE	Valerio Faustino Saquic Del Valle (Q.E.D.), por su amor, apoyo y ejemplo de trabajo, esfuerzo y humildad, y aunque no esté presente ahora, él vive en mi corazón
A MI MADRE:	María Susana López Cano, con respeto y admiración, por su incansable labor de madre y amiga, por hacer con su invaluable esfuerzo y dedicación que esté hoy culminando mi carrera universitaria. Es por ello que ahora que tengo la bendición de tenerla le digo "madre, que Dios te bendiga y gracias por tu apoyo de todo corazón".
A MIS HERMANOS:	Waldo Amarildo, Manuel Alejandro, Rossana Gertrudis, por todo el apoyo y cariño que siempre me han brindado.
A MI ESPOSO:	Elmer Trigueros Trigueros, por su apoyo y comprensión en todo momento, por más difíciles que fueran.
A MI HIJO:	Elmer Minathel Trigueros Saquic, que mi triunfo sea un ejemplo en su vida para luchar siempre por alcanzar sus metas. Por tu comprensión y por los momentos que no pase contigo.
AL HOSPITAL REGIONAL DE COBÁN "HELLEN LOSSI DE LAUGERUD"	A los profesionales: doctor Roberto Valdés Sierra, licenciado Henry Ramiro Contreras y, muy especialmente, a la licenciada Ana Lourdes Alejandra Yela Molina, por su colaboración en la realización de este trabajo.
AL PERSONAL DOCENTE:	Por su amistad, consejos y sabias enseñanzas, y especialmente al Licenciado Luis Tepé por sus consejos.
A MI ASESOR:	Ingeniero Romeo Contreras, por su paciencia, esfuerzo, comprensión, profesionalismo, apoyo incondicional e incansable estímulo en la realización de la presente asesoría empresarial.
A MI REVISORA:	Licenciada Elvia Alvarado, por su paciencia, apoyo incondicional profesionalismo y dedicación.
A MIS AMIGOS:	Vilma Pereira, Carlos Armando Tzub Sam, Esperanza Chén Cú ,Perla Elizabeth Euler por su apoyo incondicional.

CONTENIDO	
	Página
Resumen Ejecutivo	i
Introducción	ii
1. HOSPITAL	
1.1 Antecedentes	1
1.2 Estructura de la Organización	5
1.3 Evaluación Integral	6
1.4 Marco Teórico	22
2. Planteamiento del Problema	31
2.1 Pregunta de Investigación	32
2.2 Objetivo	32
2.3 Alcances y Limites	32
2.4 Aporte	32
3. Metodología	33
3.1 Sujetos de la investigación	33
Población y Muestra	33
3.2 Instrumentos	34
3.3 Procedimiento	34
4. Presentación y Análisis de Resultados	35
4.1 Presentación de Resultados	35
5. Discusión de los Resultados	51
CONCLUSIONES	53
RECOMENDACIONES	54
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	55
Propuesta de Mejora de Servicios	57
ANEXOS	
1. Encuesta dirigida Pacientes de consulta externa	62
2. Fotografías de consulta Externa	63

RESUMEN EJECUTIVO

Este estudio permitió obtener información de los usuarios del Hospital Regional de Cobán, Alta Verapaz acerca de sus necesidades, sus expectativas, la medida en que éstas son cubiertas y su opinión con respecto a la atención que brindamos en el establecimiento sobre información, amabilidad y cortesía, relaciones interpersonales comodidad en la sala y tiempos de espera. Se evaluó el nivel de satisfacción en 4 niveles: Completamente satisfecho, satisfecho, poco satisfecho e insatisfecho con un cuestionario de 13 preguntas realizado a usuarios de consulta externa entre las edades de 1 a más de 50 años posterior a haber recibido los servicios que la misma proporciona.

El presente informe de práctica empresarial dirigida se trata sobre el "DIAGNOSTICO DEL NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO SOBRE LA CALIDAD DE ATENCIÓN AL SERVICIO DEL DEPARTAMENTO DE CONSULTA EXTERNA DEL HOSPITAL REGIONAL DE COBAN, HELLEN LOSSI DE LAUGERUD" realizado en octubre del 2006 bajo la coordinación de la Universidad Panamericana de Guatemala.

Se llegó a determinar con el estudio que un 65% está completamente satisfecho de los servicios, un 4% satisfecho, un 9% poco satisfecho y un 22% esta insatisfecho de los servicios de consulta externa, las cuales se focalizaron en las áreas de información, amabilidad y cortesía, escucha, comodidad, orden y limpieza, tiempos de espera y las relaciones interpersonales.

Se concluyó que existen espacios de mejora para lo cual se recomendaron acciones inmediatas referentes a la proporción de una adecuada información al usuario, mejoramiento de la sala de espera y capacitación y reuniones con el personal para concientizar y sensibilizar para el mejoramiento continuo de los servicios. Estas recomendaciones quedaron plasmadas en una propuesta de mejora continua para los servicios de consulta externa a ser coordinado y ejecutado por el departamento de recursos humanos del hospital regional de Cobán acompañado de un presupuesto de operación para su puesta en práctica.

INTRODUCCION

El concepto calidad en el sentido de hacer las cosas bien, o lo mejor posible, no es nuevo; sin embargo la filosofía que preside la obtención de la calidad, no se basa en la premisa de la simple mejora de los servicios que se ofrecen, sino en la adecuación de éstos a las necesidades del paciente. Se trata de la consecución del equilibrio de la balanza entre las necesidades del paciente y los servicios ofrecidos.

De esta forma, se define en el presente estudio un proceso diagnóstico de los servicios de consulta externa del hospital regional de Cobán con el objetivo de encontrar hallazgos para reorientar los objetivos acordes con las necesidades de los pacientes. Esta idea, que requiere previamente involucrar a los pacientes en determinar su nivel de satisfacción y proveer a los funcionarios del hospital mecanismos internos mejora continua de los Servicios que se prestan en consulta externa.

Impulsar y medir la calidad en los servicios de consulta externa es un reto necesario. El conocimiento del grado de satisfacción de los pacientes sirve básicamente para valorar y monitorizar la calidad, disponibilidad y utilización de la atención médica en general, identificando áreas problemáticas que podrían ser objetivo de futuras acciones. Para la evaluación de la calidad de la atención y nivel de satisfacción, se ha de tener en cuenta el punto de vista de los usuarios, para tomar medidas de aceptabilidad social que incluyen la visión de la comunidad y de los usuarios sobre la salud y sobre diferentes aspectos de un servicio adecuado.

De esta forma que se realiza la presente investigación en el hospital regional de Cobán con el objeto de encontrar áreas débiles y programar acciones concretas para la solución en beneficio de los usuarios de consulta externa.

1. HOSPITAL

1.1 Antecedentes

El Hospital Regional “Hellen Lossi de Laugerud” de la ciudad de Cobán, Alta Verapaz, fue fundado por el gobierno General Justo Rufino Barrios. Empezó a funcionar en una casa particular en 1879. Las primeras enfermeras en atender el servicio de salud fueron: Sor María Teresa, Sor Vila Toraya y Sor Nelly Cárcamo, quienes tuvieron a su cargo por 10 años dicho servicio. Laboraban 130 personas que necesitaban de conocimientos técnicos, y por ello se creó la Escuela Nacional de Enfermería con sede en Cobán, Alta Verapaz, la cual empezó a capacitar técnicamente al personal.

Años después, el servicio fue trasladado a una finca cercana llama “Chajmocote”. El primer Director de Salud fue el licenciado Jacinto Córdova González; después, durante el gobierno del licenciado Manuel Estrada Cabrera en 1905, fue trasladado el servicio a otra casa particular. El 30 de junio de 1908 fue trasladado a su propio edificio, el cual contaba con dos salas de psíquicos, seis salones, de los cuales dos eran de cirugía, una sala de operaciones, un anfiteatro, capilla, farmacia y dirección.

En febrero de 1978 se trasladó el servicio al actual edificio, el cual fue denominado como: Hospital Regional “Hellen Lossi de Laugerud”, de la ciudad de Cobán, Alta Verapaz. Se trasladó debido a que el lugar es más amplio y adecuado para cubrir la demanda. Se atiende a la población de la región norte de Guatemala.

El total de empleados con el que cuenta el Hospital Regional de Cobán “Hellen Lossi de Laugerud” es de 315, distribuidos en los siguientes departamentos:

- Director
 - Secretaría General
 - Patronato Pro-Hospital
 - Jefatura de servicios Médicos

- **Servicios Médicos de Atención Directa**
 - **Medicinas**
 - **Cirugías**
 - **Pediatría**
 - **Gineco-obstetricia**
 - **Emergencia**
 - **Consulta Externa**
- **Servicios Técnicos de Apoyo**
 - **Farmacia**
 - **Técnicos**
 - **Laboratorio**
 - **Técnicos**
 - **Banco de Sangre**
 - **Técnicos**
 - **Rayos X**
 - **Técnicos**
- **Departamento de Epidemiología**
 - **Bio - Estadística**
- **Comités Administrativos**
- **Consejo Técnico**
- **Gerencia de Recursos Humanos**
 - **Intendencia**
- **Trabajo social**
- **Jefatura de Enfermería**
 - **Supervisión**

- Gerencia Administrativa Financiera
 - Contabilidad
 - Compras
 - Patrimonio
 - Lavandería
 - Cocina
 - Almacén
 - Mantenimiento
 - Pilotos
 - Costurería

El Hospital de Cobán “Hellen Lossi de Laugerud” está catalogado como regional y forma una parte importante del Ministerio de Salud Pública, como una Institución dedicada atender la salud de la población, con actividades en el sector salud.

A su vez, cuenta con una capacidad para 175 camas en 11 ambientes debidamente equipados, ofreciendo al paciente los diferentes servicios de apoyo técnico, televisión por cable, extensión telefónica, servicio sanitario, agua caliente, servicios de lavandería, servicio de ropería, servicio de secado, fisioterapia, servicio de mantenimiento, cocina, comedor y energía eléctrica, psicología, cafetería; también se cuenta con parqueo, servicio de taxi, pozo, Internet, salón de conferencias y cuenta con una Patronato Pro-Hospital, sindicato.

Está situado en 8ª. calle 1-24, zona 11 del municipio de Cobán, departamento de Alta Verapaz.

Alta Verapaz, Guatemala



- | | |
|--------------------------|---------------------------|
| 1. Cobán | 9. San Pedro Carchá |
| 2. Santa Cruz Verapaz | 10. San Juan Chamelco |
| 3. San Cristóbal Verapaz | 11. Lanquín |
| 4. Tactic | 12. Cahabón |
| 5. Tamahú | 13. Chisec |
| 6. Tukurú | 14. Chahal |
| 7. Panzós | 15. Fray Bartolomé de las |
| 8. Sennahú | |

El departamento de Alta Verapaz se encuentra situado en la región II o región Norte en la República de Guatemala, su cabecera departamental es Cobán y limita al norte con el departamento de Petén; al sur con los departamentos de Zacapa y Baja Verapaz; y al este con el departamento de Izabal; y al oeste con el departamento del Quiché. Se ubica en la latitud $15^{\circ} 28' 07''$ y longitud $90^{\circ} 22' 36''$. Cuenta con una extensión territorial de 8,686 kilómetros cuadrados. El monumento de elevación se encuentra en la cabecera departamental, a una altura de 1,316.91 metros sobre el nivel del mar, pero su topografía es en extremo variada, con montañas y cimas que exceden de 3,000 metros de elevación y tierras bajas que descienden hasta unos 300 metros. El clima es variado, también en relación con la elevación y sinuosidades del terreno.

1.3 Evaluación Integral

De la institución

- a. Es una dependencia del Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social.
- b. Coordina actividades en los diferentes servicios para el mejoramiento de la salud, en la atención directa al usuario.

- ↙ Emergencia
- ↙ Consulta externa
- ↙ Pediatría
- ↙ Medicinas
- ↙ Sala de operaciones
- ↙ Cirugías
- ↙ Maternidad
- ↙ Recién nacidos
- ↙ Labor y parto
- ↙ Hogar temporal materno
- ↙ Otros.

Del personal

- a. El jefe médico juntamente con la enfermera jefa velarán por la organización y bienestar de la atención que se brinda en el servicio de consulta externa.
- b. El personal se rige por el horario de turno establecido así como el rol previamente indicado, incluyendo fin de semana (sábado).
- c. El personal debe presentarse con el uniforme a su servicio. De no ser así, se le notifica por escrito, si fuese por alguna causa razonable, deberá justificar; la sanción podría ser cubrir un turno el día de la semana que le toque salir a las 13:00 horas.
- d. El personal de salud, del servicio de consulta externa, debe brindar una atención integral al usuario que consulte al servicio.

Del horario

- a. El personal de enfermería debe cumplir con 240 horas de trabajo, según el Código de Trabajo.
- b. El horario establecido en el servicio de consulta externa es de 7:00 a 15:00 horas. El horario de turno del personal que rota el fin de semana (sábado) es: lunes y martes entran a las 7:00 horas y se retiran a las 15:00 horas, y miércoles, jueves y viernes entran a las 7:00 horas y se retiran a las 13: 00 horas, para así completar sus 240 horas, según el Código de Trabajo.

De las vacaciones

- a. Todo empleado público tiene derecho a gozar vacaciones después de haber cumplido un año de trabajo ininterrumpido en la institución. El período es de treinta días hábiles.
- b. Para el goce de estas vacaciones se hace con el consentimiento del personal, para lo cual el cronograma preestablecido será aprobado por el Departamento de Enfermería.
- c. Dos días antes del goce de vacaciones, la persona indicada y la enfermera jefa del servicio deben firmar la hoja de consentimiento de vacaciones.

De los asuetos

- a. Con base en el Artículo 69 de la Ley del Servicio Civil vigente, se gozarán de los siguientes días de asueto:
 - ☞ 01 enero
 - ☞ Jueves y Viernes Santo
 - ☞ 01 mayo
 - ☞ 10 mayo (solo las madres trabajadoras)
 - ☞ 30 junio

- ↪ 04 agosto
- ↪ 15 septiembre
- ↪ 20 octubre
- ↪ 01 noviembre
- ↪ 25 diciembre
- ↪ 31 diciembre, medio día.

Para gozar de estos días, los turnos de enfermería serán de acuerdo al rol de turnos establecidos.

De los permisos

La solicitud de un permiso se debe justificar, si se trata de suspensión por enfermedad los días que el médico indique, debe informar al jefe inmediato, para que haga los trámites necesarios en el Departamento de Recursos Humanos, para así ser notificado en el Departamento de Enfermería. Se pueden gozar de 5 días de permiso durante el año según sea la necesidad.

De los cambios de turno

El personal de enfermería que desee cambiar su turno o cubrir el mismo, debe llenar la hoja de solicitud con los aspectos siguientes: fecha de solicitud, fecha y día para cubrir el turno, nombre de la persona que solicita, nombre de la persona que cubre, visto bueno, jefe de servicio y del Departamento de Enfermería, y el pago del turno si es en efectivo. Esta prohibido cubrir servicios, si antes o después hay que cumplir turno en su servicio establecido.

Funciones internas del personal del Departamento de Consulta Externa del Hospital Regional Hellen Lossi de Laugerud” Cobán, Alta Verapaz.

a. Médicos

Atienden la demanda de usuarios de acuerdo con su especialidad, dando atención médica general, maternidad, pediatría, cirugía, ortopedia, ginecología y odontología.

b. Enfermera profesional

- ↗ Es responsable de la promoción y prevención de la salud. Sus funciones son: planificar, dirigir, supervisar y evaluar las actividades técnico-administrativas de enfermería.
- ↗ Conoce y ejecuta las normas técnico-administrativas.
- ↗ Clasifica la atención de los pacientes, por prioridad, según su estado de salud.
- ↗ Supervisa y evalúa al personal, en el cumplimiento de sus responsabilidades en el servicio.
- ↗ Dirige, supervisa y evalúa las actividades del programa de educación para la salud.

c. Auxiliar de enfermería

- ↗ Integra y participa en las reuniones mensuales.
- ↗ Coordina todas sus actividades con la enfermera profesional,
- ↗ Brinda cuidado de enfermería al usuario que asiste al servicio de consulta externa.
- ↗ Cumple con sus actividades asignadas en el rol establecido.

d. Conserje

Es el encargado de realizar la limpieza del servicio, barrer, trapear, sacudir, etc.

e. Estadígrafa

Proveer los expedientes clínicos, en archivo, al Departamento de Estadística, de los pacientes que asisten al servicio.

f. Laboratorista

Tiene la obligación y responsabilidad de extraer laboratorios ordenados en horario de 7:30 a 9:00 horas.

Consulta Externa

a. Concepto

Es una unidad técnico-administrativa y de servicio, que depende directamente de la Dirección del Hospital, se constituye en el punto de contacto entre el Hospital y la comunidad, así como una de las puertas de entrada a los servicios de encajamiento del Hospital. En muchos casos evita la hospitalización innecesaria, permitiendo una mayor movilización de pacientes hospitalizados con indicación de seguimiento.

b. Ubicación

El servicio de consulta externa del Hospital Regional de Cobán, Alta Verapaz, se encuentra ubicado en la planta baja de dicha institución; tiene una extensión de 25 metros de largo por 15.80 de ancho. Está conformada por las siguientes clínicas:

- ↙ Clínica de Cirugía
- ↙ Clínica de Maternidad
- ↙ Clínica de Medicina
- ↙ Clínica de Ginecología
- ↙ Clínica de Tratamientos Ambulatorios, e Hipodermia
- ↙ Clínica de Odontología
- ↙ Clínica de Psicología
- ↙ Clínica de Laboratorio.

Cada clínica de Consulta Externa tiene una extensión de 6 metros de largo por 3.30 metros de ancho, equipadas de acuerdo a su especialidad.

Objetivos del Servicio de consulta externa

a. General

- ↙ Brindar atención en salud, adecuada y oportuna para el restablecimiento de la salud a pacientes que demandan un servicio en consulta externa, que pueden movilizarse por sí mismos y no necesitan ser hospitalizados, así como aquellos que necesitan hospitalización.
- ↙ Incorporar al proceso, el componente educativo en salud, dentro de una estrategia de aprovechamiento de oportunidades.

b. Específicos

- ↵ Dotar de los recursos suficientes y necesarios a las unidades de diagnóstico complementario, para la prestación de un servicio al paciente con mayor eficiencia y eficacia.
- ↵ Fomentar y desarrollar programas de educación en salud, al individuo, familia y comunidad, a través de los medios, formas y recursos con que actualmente cuenta el Hospital Regional de Cobán, Alta Verapaz.
- ↵ Reforzar el sistema de seguimiento a pacientes ambulatorios.
- ↵ Controlar la evolución y eficacia del tratamiento del paciente que ha egresado del Hospital.
- ↵ Proporcionar al paciente un ambiente de seguridad, confianza y eficiencia.

Funciones

- ↵ Atención a pacientes dentro del sistema de referencia y respuesta al interior del Hospital y de los servicios periféricos.
- ↵ Brindar la continuidad de la atención en salud, a pacientes que han sido dados de alta hospitalaria.
- ↵ Desarrollo de programas educativos en salud, orientados a la docencia, investigación y servicio.
- ↵ Proporcionar medios de diagnóstico como: laboratorio, RX, E.K.G. para una mejor evaluación médica.

Recursos humanos

- ↵ Médico Jefe de Consulta Externa
- ↵ Enfermera Jefe de Consulta Externa
- ↵ Médicos de los diferentes servicios del Hospital
- ↵ Cuatro Auxiliares de Enfermería
- ↵ Odontólogo

- ↵ Trabajadora Social
- ↵ Estadígrafo
- ↵ Laboratorista
- ↵ Psicóloga

Actividades específicas que realiza el personal de Auxiliar de Enfermería en el Departamento de Consulta Externa del Hospital Regional de Cobán

El personal Auxiliar de Enfermería del Departamento de Consulta Externa del Hospital Regional de Cobán, cubre las siguientes clínicas.

- ↵ Clínica de Preconsulta
- ↵ Clínica de Tratamientos Ambulatorios e Hipodermia
- ↵ Clínica de Cirugía
- ↵ Clínica de Maternidad
- ↵ Clínica de Medicina
- ↵ Clínica de Pediatría
- ↵ Clínica de Ginecología.

Descripción de las actividades de cada clínica

a. Preconsulta

Es el lugar donde enfermería atiende al usuario que asiste por primera vez al Hospital, así como reconsultas.

b. Horario de atención

Lunes a viernes, de 7:00 a 15:00 horas.

c. Actividades que realiza

Control de temperatura, pulso

Control de peso

Orientación a las personas en relación al motivo de su consulta

Indicaciones exactas en cuanto a su tratamiento.

Clínica de Tratamientos Ambulatorios e Hipodermia

Es la clínica donde el personal de enfermería cumple con los tratamientos ambulatorios de los pacientes, así como todo lo relacionado a la hipodermia.

Las actividades que el personal realiza son las siguientes:

- ↪ Curaciones
- ↪ Retirar puntos
- ↪ Administración de medicamentos por las diferentes vías (IM, IV, SC, ID)
- ↪ Cumplimiento de tratamientos tópicos, oftálmicos
- ↪ Efectuar lavados de oídos
- ↪ Realizar otros procedimientos que se consideren necesarios.

Asignaciones del responsable de la clínica

- ↪ Ir al servicio central y equipar con lo necesario
- ↪ Mantener gasas y curaciones en las clínicas
- ↪ Lavar y llevar al servicio de central, equipos contaminados
- ↪ Día viernes efectuar cambio de ropa de las clínicas
- ↪ Cambio de soluciones antisépticas y notificar en la hoja de control de desinfección y esterilización de pinzas
- ↪ Equipo de quitar puntos
- ↪ Mantener equipada la clínica
- ↪ Cubrir una vez al mes el servicio de emergencia.

Clínica de Cirugía-Ortopedia

a. El personal auxiliar del servicio permanece en la Clínica de Tratamientos Ambulatorios e Hipodermia de 7:00 a 15:00 horas, para atención de pre-consulta

b. Luego pasa a la Clínica de Cirugía, donde realizará lo siguiente:

- ↳ Llamar al paciente por su nombre
- ↳ Acompañarlo durante el examen físico
- ↳ Si es ingreso, realizarle la entrada correspondiente
- ↳ Dejar la clínica limpia después de cada jornada de trabajo
- ↳ Debe tomar en cuenta que por ser una especialidad, hay días específicos para cada uno de los procedimientos, por lo que a continuación se describen de acuerdo al día para evitar pérdida de tiempo.

c. Se realizan ingresos al servicio de Cirugía de Mujeres los días lunes y jueves.

d. Los días martes y viernes se realizan los ingresos para los hombres.

e. Se efectúan quemaduras de mezquinos y otros problemas de la piel, por lo que es necesario tener lo siguiente:

- ↳ el Boby
- ↳ equipo de sutura
- ↳ Anestesia, jeringas, guantes

f. **Miércoles: día de hombres**

Se retiran los yesos, por lo tanto, es necesario lo siguiente:

- ↳ Preparar la sierra eléctrica, separador, alicate y la tijera para retirar yeso
- ↳ Solicitar las radiografías a RX
- ↳ Tener las radiografías listas para que el médico las revise
- ↳ Al utilizar las placas de RX devolverlas al Departamento de Radiología
- ↳ Realizar curaciones y cambiar guata de acuerdo a la fractura que presente el paciente.

Actividades en la Clínica de Pediatría

De 7:00 a 9:00 horas permanece la Clínica de Tratamiento Ambulatorio para la atención de pacientes en la preconsulta.

- ↵ Control de peso a todos los niños
- ↵ Control de la talla del niño
- ↵ Control de temperatura, pulso
- ↵ Ordenar las papeletas de acuerdo al orden en que vinieron
- ↵ Pasar al niño con el médico pediatra
- ↵ Acompañar al niño y su madre durante el examen físico
- ↵ Darle orientación a la madre acerca del tratamiento del niño
- ↵ Si es ingresado, realizar el ingreso al servicio de pediatría
- ↵ Extraer muestras de secreción para gram y cultivo
- ↵ Traer radiografías si van a ser utilizadas
- ↵ Mantener equipada la clínica
- ↵ Después de cada jornada de trabajo dejar la clínica en orden
- ↵ En ausencia de otro compañero, cubrir otras clínicas
- ↵ Cubrir una semana la Clínica de Tratamientos Ambulatorios e Hipodermia hasta la 15:00 horas.
- ↵ Cumplir con otras asignaciones que se le indiquen.

Otras actividades de la clínica

- ↵ Cubrir otras clínicas en ausencia del responsable
- ↵ Cubrir una semana en la Clínica de Tratamientos Ambulatorios
- ↵ Acompañar al médico en procedimientos especiales como:
 - Quitar uñas
 - Extracción de cuerpo extraño
 - Procedimientos de cirugía menor
- ↵ Brindarle orientación adecuada acerca de su tratamiento e indicaciones especiales
- ↵ Darle educación a los pacientes.

Clínica de Medicinas

En esta clínica se realiza la clasificación de los pacientes que asisten por primera vez. Si el caso amerita, el paciente vuelve a pasar a admisión para ser documentado y posteriormente pasar a la clínica correspondiente, el horario de atención es de 7:00 a 12.00 horas.

El personal Auxiliar de Enfermería es responsable de:

- ↻ Pasar al paciente de acuerdo al orden en que llegó
- ↻ Acompañar al médico durante el examen físico
- ↻ Explicar al paciente su tratamiento
- ↻ Realizar el ingreso
- ↻ Proporcionar al médico el equipo necesario
- ↻ Mantener la clínica limpia y equipada
- ↻ Devolver el equipo que se utilizó
- ↻ Cubrir una semana la Clínica de Tratamientos Ambulatorios e Hipodermia
- ↻ En ausencia de su compañero (a) cubrir otras clínicas
- ↻ Entregar las historias clínicas
- ↻ Cumplir otras actividades que se le asignen
- ↻ Brindar educación al paciente

Clínica de Ginecología

La Clínica de Ginecología atiende los días lunes, martes y jueves, en el horario de 8:00 a 12:00 horas, por lo tanto, se debe tomar en cuenta lo siguiente:

De 7:00 a 9:00 horas permanecer en la Clínica de Tratamientos Ambulatorios e Hipodermia para la atención de la preconsulta.

- ↻ Llamar al paciente por su nombre
- ↻ Acompañar a la paciente durante el examen físico
- ↻ Tener espéculos estériles y equipo de ginecología

- ↵ Realizar ingresos a los servicios
- ↵ Mantener equipada la clínica
- ↵ En ausencia de la responsable de la clínica, cubrir otra
- ↵ Dar orientación a las pacientes acerca de su tratamiento,

Clínica de Maternidad

Permanecer de 7:00 a 9:00 horas en la Clínica de Tratamientos Ambulatorios e Hipodermia para la atención de los pacientes que asisten por primera vez.

- ↵ Ordenar los expedientes de acuerdo al orden en que llegaron y llamarlos por su nombre.
- ↵ Acompañar al paciente durante el examen físico
- ↵ Proporcionar el equipo necesario al médico
- ↵ Realizar ingresos si es necesario
- ↵ Dar orientación al paciente acerca de su tratamiento
- ↵ Recoger radiografías si tuviera el paciente y devolverlas al terminar
- ↵ Mantener la clínica equipada con guantes y gasas
- ↵ Dejar la clínica limpia después de cada turno
- ↵ Cubrir una semana la Clínica de Tratamientos Ambulatorios e Hipodermia
- ↵ En ausencia de la compañera, cubrir el servicio.

Prohibiciones

- ↵ Extraer muestras para gram y cultivo de secreción vaginal en niños
- ↵ Responsabilizarse por objetos de valor del paciente
- ↵ Alimentarse en horarios de trabajo
- ↵ Estar fuera del servicio en horarios de trabajo sin haber cumplido con sus obligaciones
- ↵ Faltarse el respeto.

Cronograma de Actividades diario, semanal, mensual, anual

Asignación al personal para las diferentes clínicas	Diario
Realización de ingreso de pacientes a los diferentes servicios	Diario
Pedido y participación de unidosis	Diario
Revisión de censo de pacientes	Diario
Realización de procedimientos especiales	Diario
Pedido de suministro a almacén	Semanal
Pedido de papelería a almacén	Semanal
Elaboración del rol de turnos	Mensual
Elaboración del rol de asignación	Mensual
Reunión programada con el personal de enfermería	Mensual
Entrega de informe del servicio	Mensual
Reunión-docencia con el personal de enfermería	Mensual
Revisión del libro de ingresos	Mensual
Revisión del libro de asistencia ambulatoria	Mensual
Limpieza terminal del servicio	Trimestral
Elaboración del cronograma de actividades del servicio	Mensual
Elaboración del cronograma de vacaciones del personal de consulta externa	Anual
Elaboración del plan de trabajo	Anual
Actualización de las normas del servicio	Anual

Cronograma de Vacaciones Servicio Consulta Externa Año 2006

AUXILIARES ENFERMERÍA	DE	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
ENRIQUE LÓPEZ				x	X								
VILMA ICAL						x	X						
LORENA CANO												x	x

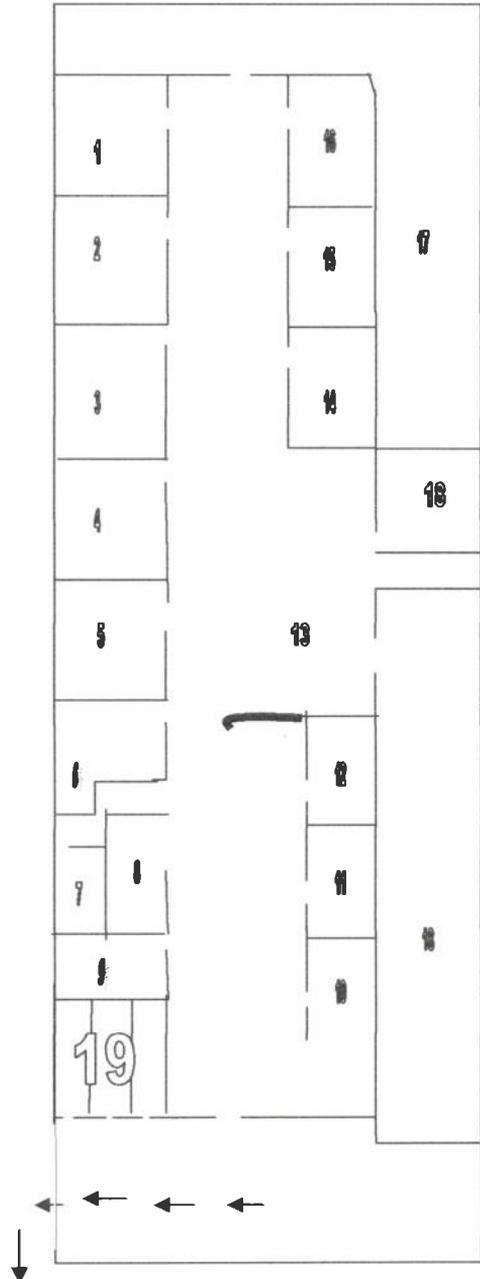
Temas de educación al personal Auxiliar de Enfermería

Complicaciones en heridas posoperatorias

Normas de bioseguridad

Métodos de planificación familiar.

1. Ginecología
2. Maternidad
3. Medicina 1
4. Pediatría
5. Cirugía de hombres,
Mujeres y
traumatología
6. Preconsulta
7. Baños de pacientes
8. Laboratorio
9. Baño de personal y
ropería
10. Planificación
Familiar
11. Farmacia Patronal
12. Psicología
13. Sala de espera
14. Medicina 2, (25
pacientes)
15. Odontología
16. Programa VIH
17. Área Verde
18. Área Verde
19. Área Verde



1.4 MARCO TEORICO

Calidad:

El concepto de calidad aplicado a la atención médica, hace referencia a la capacidad que con distinto grado, puede tener una organización o un acto concreto de asistencia sanitaria para satisfacer las necesidades de los consumidores de servicios de salud.

La definición que la OMS da de calidad es “alto nivel de excelencia profesional usando eficientemente los recursos con un mínimo de riesgos para el paciente, para lograr un alto grado de satisfacción por parte de este y produciendo un impacto final positivo en salud”.

Satisfacción Del Usuario:

Implica una experiencia racional o cognoscitiva, derivada de la comparación entre las expectativas y el comportamiento del producto o servicio, está subordinada a numerosos factores como las expectativas, valores morales, culturales, necesidades personales y la propia organización sanitaria. Estos elementos condicionan que la satisfacción sea diferente para distintas personas y para la misma persona en diferentes circunstancias.

El objetivo de los servicios sanitarios es satisfacer las necesidades de sus usuarios, y el análisis de la satisfacción es un instrumento de medida de la calidad de atención.

Dimensiones De Calidad:

La calidad se concibe como una cuestión esencialmente multidimensional. Son aspectos que caracterizan la calidad asistencial.

Donabedian a propuesto como elementos de la asistencia sanitaria que, relacionados, conformaría el conjunto de atributos determinantes de la calidad de un acto médico concreto a la dimensión interpersonal, la dimensión técnica y el entorno.

Calidad Percibida:

El usuario evalúa el servicio global y el resultado de esta evaluación es el grado de calidad percibida.

Definición del Servicio al Cliente:

El servicio al cliente es una filosofía que va más allá de la "capacidad de respuesta a las necesidades del cliente" y el "enfoque del cliente". El enfoque del cliente a menudo se incorpora solamente a los servicios de consejería y de tipo clínico. El servicio al cliente amplía dicho enfoque del cliente para que se incluya todo lo que tiene lugar dentro de la clínica y en los alrededores de la misma, desde la forma en la que el personal saluda a los clientes hasta el ambiente reinante en la sala de espera y la forma en la que se manejan las quejas de los clientes. Se utiliza para ayudar a cada persona a beneficiarse no solamente de los servicios inmediatos que vino a buscar, sino a nivel de toda la gama de servicios que ofrece la clínica. Puede llevar a la introducción de nuevos servicios para cubrir las necesidades expresadas por los clientes.

Servicio al cliente significa proporcionar asistencia a los clientes de tal forma que esto redunde en un mayor grado de satisfacción con su programa. Se basa en la preocupación constante por las preferencias de los clientes, tanto a nivel de la interacción con los clientes como del diseño de servicios. Sostiene que el personal es responsable ante los clientes por las decisiones que éstas toman y que los clientes tienen derechos que el personal debe respetar.

La dedicación al servicio del cliente puede revolucionar la forma en la que opera una clínica. Involucra a todos los integrantes del personal al establecer procedimientos apropiados y desarrollar actitudes positivas que les permiten:

Crear un ambiente acogedor para los clientes;

Mantener un flujo continuo de clientes;

Proveer servicios personalizados;

Comunicarse con los clientes en forma efectiva y cortés;

Manejar las quejas de los clientes en forma satisfactoria para los mismos;

Recopilar información sobre las preferencias de los clientes con el fin de encarar sus preocupaciones.

El programa de mejoramiento continuo (El PMC) y el Servicio al Cliente:

El empleo de las técnicas del Proceso de Mejoramiento Continuo de la calidad (PMC) puede contribuir al desarrollo e institucionalización de prácticas de servicio al cliente. En base a un concepto de equipo, el PMC constituye un enfoque administrativo que alienta a los miembros del personal de todo nivel a emplear sus experiencias y habilidades colectivas a fin de analizar los sistemas y procedimientos con el propósito de mejorar constantemente los servicios.

A través de la formación de un equipo que se haga cargo de prestar un buen servicio al cliente y utilice los métodos de PMC la clínica podrá contar con un enfoque más amplio del servicio al cliente a todo nivel. El equipo puede solicitar contribuciones e ideas del personal para la identificación de áreas de mejoramiento, el diseño e implementación de actividades que den como resultado un mejor servicio, el desarrollo de la capacidad del personal para prestar un buen servicio al cliente y la dedicación del personal al programa de servicio al cliente. Este proceso, basado en un esquema de equipo, es particularmente significativo para que el personal de la clínica realice un trabajo conjunto a fin de mejorar los sistemas y procedimientos clave que afectan el grado de satisfacción de los clientes y se basan en la retroalimentación de los clientes para mejorar los servicios.

Desarrollo de Procedimientos de Servicio al Cliente:

Una de las actividades más importantes es que los administradores trabajen con el personal para establecer nuevos procedimientos o modificar los existentes que incorporan el enfoque de servicio al cliente. Una vez desarrollados, dichos procedimientos deberían ser puestos por escrito y ser fácilmente accesibles, de modo que el personal pueda hacer referencia a los mismos cuando sea necesario. Estos procedimientos o pautas contribuirán a hacer que cada visita del cliente a la clínica transcurra en la forma más agradable, fluida y productiva posible. También se podrá prevenir problemas en los servicios antes de que éstos se presenten.

Al desarrollar las pautas, se debe involucrar al personal en el proceso solicitándoles que identifiquen las áreas donde se pueden efectuar mejoras y sugerir cambios para mejorar los procedimientos de la clínica. El personal a todo nivel conoce bien las situaciones difíciles que confrontan al prestar servicios a los clientes y generalmente tienen algunas ideas propias en cuanto a los cambios que se podrían implementar para mejorar estas situaciones. Al involucrar al personal en este proceso de identificación de áreas problemáticas y proponer soluciones se puede mejorar el grado de dedicación del personal para incorporar los procedimientos de servicio al cliente a su trabajo diario.

A fin de estructurar el proceso, en primer lugar se deben identificar las funciones primarias que usted y el personal a su cargo desean que su iniciativa de servicio al cliente cubra. Cuatro de las funciones clave del servicio al cliente incluyen:

- Establecer un ambiente agradable para cada cliente;
- Agilizar el flujo de clientes;
- Personalizar los servicios para cada cliente;
- Organizar y proporcionar información clara a cada cliente.



Establecer un ambiente agradable. La mayoría de los clientes juzga a la clínica en base a la calidad de los servicios que recibe, la forma en que la tratan, lo que ven y oyen y lo que experimentan durante su visita. Es responsabilidad de cada uno de los integrantes del personal y voluntarios el ayudar a crear y mantener un ambiente donde los clientes se sientan bienvenidos y que se los respeta. Al elaborar pautas escritas para dar la bienvenida a los clientes puede ayudar al personal a recordar lo siguiente:

- Utilizar palabras que hagan que los clientes se sientan importantes y apreciados;
- Preguntar al cliente por qué acudió al servicio antes de hacer otras preguntas;
- Prestar asistencia al cliente en cada paso de su visita;
- Concluir la visita, asegurándose de haber respondido a cualquier pregunta que pudiera tener el cliente;
- Informar al cliente cuando debe regresar para su visita de control.

El personal de la clínica puede también contribuir al confort, apariencia y limpieza de la clínica. Se puede:

- Proporcionar asientos cómodos para que los clientes se sienten;
- Decorar las salas de espera y los consultorios de modo que proyecten una imagen agradable y acogedora;
- Establecer normas de limpieza;
- Elaborar listas de verificación para las tareas de limpieza diarias, semanales y mensuales;
- Capacitar al personal de limpieza;
- Instituir un procedimiento de verificación y limpieza para las salas de espera, baños y consultorios como parte de las tareas diarias de limpieza;
- Desarrollar procedimientos para manejar situaciones cuando no se cumplen las normas de limpieza e higiene.

Agilización del el flujo de clientes o el tiempo de espera:

Las esperas largas y otros inconvenientes pueden dar a entender a los clientes que su tiempo no es valioso o que los servicios de su clínica no están bien planificados y organizados. Un número de procedimientos puede reducir el tiempo de espera, agilizar las visitas y acortar los pasos que los clientes tienen que seguir durante sus visitas. Muchas clínicas han instituido procedimientos tales como: hacer pasar primero a los clientes que no se sienten bien de modo que puedan recibir los servicios sin esperar tanto, establecer horarios adecuados y de fin de semana e introducir la modalidad de citas en pequeños bloques con el objeto de escalonar la llegada de grupos de clientes durante cada hora.

Es siempre útil analizar el proceso que los clientes deben seguir para poder obtener servicios, identificar e implementar mejoras para que aumente el grado de satisfacción con los servicios.

Uno de los aspectos fundamentales en la satisfacción o insatisfacción de los consumidores es el tiempo de espera. El consumidor valora de modo distinto el tiempo que tarda en ser atendido dependiendo de la fase del proceso de consumo en la que se encuentre:

Uno de los aspecto esenciales en los servicios es el tiempo de espera y como se organiza el proceso de atención de los clientes. Es preciso gestionar el tiempo de espera de los consumidores y tener en cuenta que:

A) Los consumidores no ocupados sienten que el tiempo transcurre más lentamente. Una gestión adecuada suele intentar distraer al cliente que espera ser atendido.

B) Proporcionar un rol. Lo importante es proporcionar un rol a las personas y transmitirles sensación de control y evitar crispación. Como ver un video o leer una revista.

28 C) La ansiedad hace que el tiempo transcurra más lentamente. Informar sobre las causas de la espera y del tiempo que tendrá que esperar puede disminuir la tensión y reducir la incertidumbre del cliente.

D) Cuando los servicios son personalizados existe una mayor disposición para esperar un cierto tiempo para la prestación del servicio

Organización de la información para los clientes:

Para asegurarse que los clientes aprovechen plenamente los servicios de la clínica, el personal a cargo deben identificar cuál es el horario óptimo para que los clientes reciban información y deben aprovechar cualquier oportunidad para proporcionar información necesaria e importante a los clientes. Algunos de estos momentos oportunos son: en la sala de espera y después de que el cliente haya recibido un servicio o previo a recibir un servicio.

Capacitación del Personal en la Provisión de Servicio al Cliente:

La capacitación le proporcionará el tiempo suficiente al personal para que revise los conceptos básicos del servicio al cliente, incluyendo una definición del servicio al cliente, una exposición de los derechos del cliente a recibir servicios, la responsabilidad del personal, y los beneficios que pueden resultar de la implementación del servicio al cliente. En las sesiones preliminares de capacitación el personal se puede compartir la información concerniente a los grupos de clientes a los que presta servicios, lo que los clientes dicen que necesitan, y qué clase de servicios prefieren. En sesiones de capacitación posteriores se puede cubrir la información acerca de los nuevos procedimientos orientados al cliente y proveer oportunidades para practicar las técnicas de

servicio al cliente. Al finalizar la capacitación el personal debería sentirse lo suficientemente cómodo para:

Incorporar actitudes de servicio al cliente a su trabajo cotidiano.

Utilizar sus habilidades para comunicarse y escuchar;

Conversar con los clientes insatisfechos;

Utilizar técnicas de recuperación para resolver situaciones difíciles.

Evaluación de los Resultados

El administrador deberá trabajar con el personal a cargo a fin de evaluar en forma regular la efectividad de las mejoras en el servicio al cliente y determinar si se están logrando los resultados deseados. Con el objeto de evaluar sus iniciativas de servicio al cliente, se necesita de obtener retroalimentación tanto de los clientes como del personal con respecto a los cambios que se ha realizado. Esto permitirá procesos de mejora continua para el servicio al cliente.

30 **Liderazgo en el servicio al cliente: una nueva visión para la Administración Pública de Salud:**

Los ciudadanos ocupan el centro de la visión del nuevo liderazgo en el servicio al cliente. La visión tiene cuatro elementos importantes:

- Una perspectiva centrada en el ciudadano: una noción de que “el ciudadano es lo primero”, en la cual toda la información necesaria gira en torno al ciudadano.
- Servicio homogéneo a través de múltiples canales: un servicio rápido, eficiente y sin problemas, con independencia del canal elegido, y en el cual las interacciones que se mantienen a través de más de un canal (por ejemplo, correo y teléfono) están adecuadamente coordinadas.
- Servicio fluido entre los diferentes niveles de atención en salud: unos organismos de la Administración que colaboran en el ámbito local, regional y nacional para ofrecer servicios integrados al ciudadano.
- Comunicaciones y formación proactiva: comunicaciones y contactos activos, que garanticen que los ciudadanos están bien informados sobre los servicios salud y que reciben una comunicación y una formación diseñadas con el claro objetivo de incrementar la adopción de la prestación de los servicios de la administración a través de los canales adecuados, con el objeto de mejorar la facilidad de uso y reforzar la capacidad de los ciudadanos para llevar a cabo las acciones que se esperan de ellos.

2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Cada día se habla de la necesidad de conocer en mayor detalle los diferentes aspectos que reflejan la calidad de atención de los servicios de salud, siendo la satisfacción del usuario uno de sus principales indicadores, sin embargo es determinante conocer mediante la investigación el nivel de satisfacción del usuario en relación a la obtención de información de los servicios de salud en el hospital, así como la calidad de las relaciones interpersonales, de atención médica y principalmente de la eficiencia y el entorno del medio ambiente en que se le atiende.

Justificación

La calidad de los servicios de salud es un tópico que ha tomado relevancia a nivel local a partir de las crisis hospitalarias del país, este vertiginoso crecimiento del interés por la calidad de la atención en Salud se ha manifestado de diversas maneras, un factor que se ha visto involucrado es la mayor participación de la población en la administración de los servicios de salud, que exige una mejor calidad de servicio.

Evaluar la calidad de la atención desde la perspectiva del usuario, como por ejemplo midiendo la Satisfacción de éste, es cada vez más común, a partir de ello, es posible obtener del entrevistado un conjunto de conceptos y actitudes en relación con la atención recibida, con los cuales se adquiere información que beneficia al hospital de Cobán, y a los usuarios mismos en sus necesidades y expectativas, esto a pesar de la existencia de dudas sobre la capacidad que tiene el usuario para hacer juicios de valor sobre los aspectos técnicos de la atención.

2.1 Pregunta de Investigación

¿Cuál es el nivel de satisfacción del usuario sobre la calidad de atención del servicio de consulta externa en el hospital regional de coban?

2.2 Objetivo

Determinar el nivel de satisfacción del usuario sobre la calidad de atención del servicio de consulta externa en el hospital regional de Cobàn.

2.3 Alcances y Limites

El estudio se realizó en el Hospital regional de cobàn "Hellen Lossi de Laugerud" Específicamente diagnosticando la calidad del servicio de consulta externa durante el mes de octubre del año 2006, efectuada a pacientes post servicio.

2.4 Aporte

Se deja como aporte al hospital de cobàn, Alta Verapaz un diagnostico de la percepción que tienen los usuarios del servicio de consulta externa, la que será herramienta para toma de decisiones por funcionarios del hospital. Así como una propuesta de mejoramiento continuo que deberá coordinar su ejecución el departamento de recursos humanos del hospital.

3. METODOLOGÍA

Criterio de Inclusión: Sujetos adultos, usuarios de los servicios de consulta externa del hospital de Cobán.

3.1 Sujetos de la investigación

La encuesta se realizó después de haber terminado el proceso de atención a los pacientes que acudieron a los servicios de consulta externa del Hospital regional de cobán en la semana del 23 al 27 de octubre del 2006.

Población y Muestra

La población diaria que acude a consulta externa es de 100 pacientes diarios por lo que se determinó una muestra para efectuar la encuesta preparada para analizar el nivel de satisfacción.

z=	Grado de confianza			
p	Probabilidad			
q	No probabilidad			
N=	Universo			
E	Porcentaje de error			
n=	$\frac{Z^2 \cdot p \cdot q}{E^2 (N-1) + Z^2 \cdot p \cdot q}$			
n=		2	50	50
n=	16(99)	4	50	50
n=	86.32			

Fuente: Investigación de Mercado, URL, Guatemala, 1997

Se determinó la muestra con un nivel de confianza del 95.5% y un margen posible de error del 4% y se tomó en cuenta que no existen estudios precedentes.

El tamaño de la muestra es de 86 pacientes por lo que se encuestó el mismo número, principalmente pacientes que asistieron a consulta externa postservicio del hospital regional de Cobán.

3.2 Instrumentos

Se elaboró un cuestionario con 13 preguntas cerradas, relacionado a los servicios de información, atención médica, trato interpersonal, del entorno y del tiempo de espera en la consulta externa del hospital regional de Cobán. Los que se tabularon y se graficaron para su presentación, análisis e interpretación.

3.3 Procedimiento

Realización de una evaluación integral del departamento de consulta externa.

Identificación de la problemática

Elaboración del anteproyecto de investigación

Encuesta de percepción de la calidad del servicio a post pacientes de consulta externa.

Tabulación y análisis de datos obtenidos de los usuarios

Interpretación de la información

Formulación de conclusiones y recomendaciones

Elaboración de una propuesta de mejora de servicio a usuarios de consulta externa

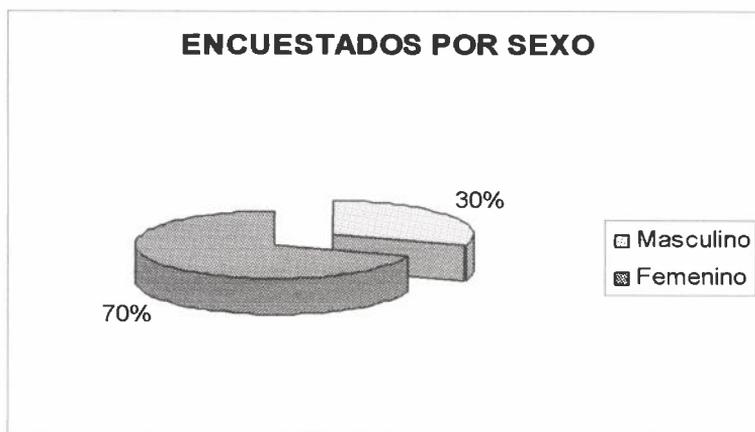
Elaboración del informe final

4. PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS

4.1 Presentación de Resultados

Finalizada el proceso de recopilación de la información se procedió al análisis estadístico, inicialmente se tabularon los datos obtenidos mediante tablas que permitieron construir gráficas y analizar la información. Estas se cuantificaron en porcentajes para su graficación e interpretación

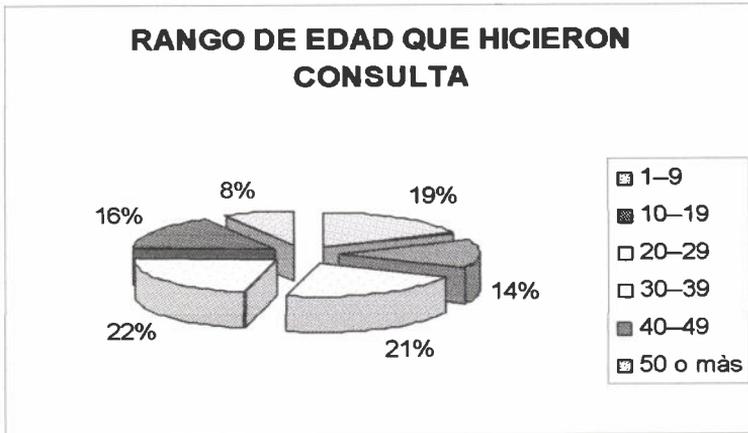
GRÁFICA No. 1



Fuente: Investigación Realizada en Octubre 2006

El 70% de los usuarios de consulta externa son de sexo femenino, mientras que el 30% es masculino.

GRÁFICA No. 2



Fuente: Investigación realizada en octubre 2006

El 19% de los usuarios oscilan entre las edades de 1 a 9 años a quienes se les consultó por medio de sus acompañantes adultos al salir de los servicios de consulta externa.

El 14% de de los usuarios entrevistados se encuentran en un rango de edad de 10 a 19 años.

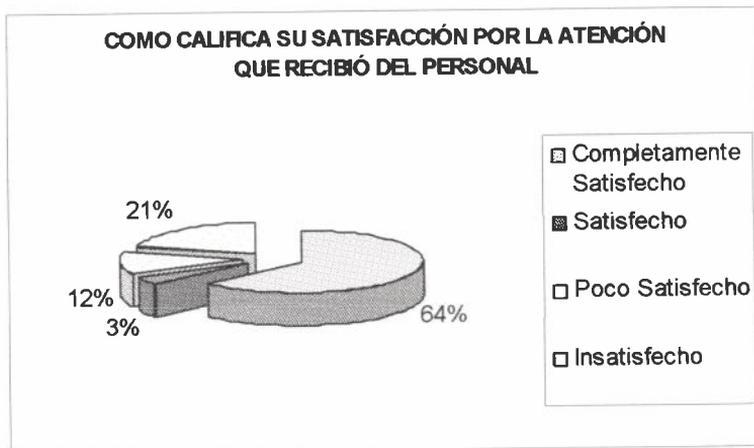
El 21% de los usuarios oscila entre las edades de 20 a 29 años.

El 22% se ubica en una edad de 30 a 39 años.

El 16% se encuentra en una edad de 40 a 49 años y

El 8% con más de 50 años.

GRÁFICA No. 3



Fuente: Investigación realizada en octubre 2006

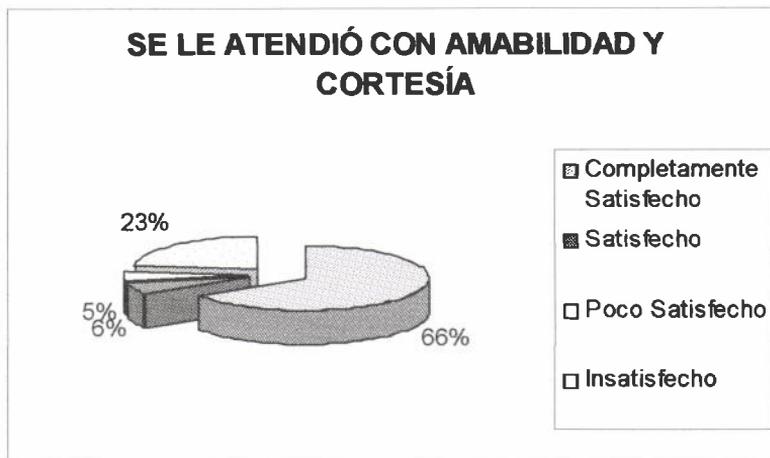
El 64% calificó la atención que recibió del personal de consulta externa como completamente satisfecho.

El 21% calificó la atención que recibió del personal como Insatisfecho.

El 12% indica que es poco satisfecho de la atención que recibió del personal de consulta externa.

Y un 3% manifestó en las entrevistas que esta satisfecho de la atención que recibió del personal.

GRÁFICA No. 4



Fuente: Investigación realizada en octubre 2006

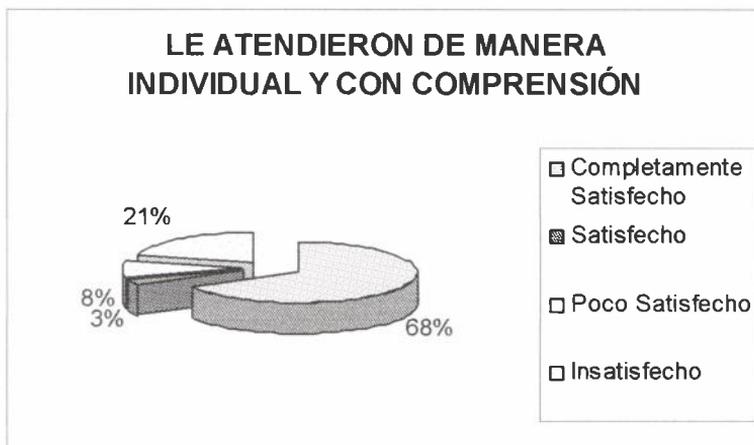
El 66% de los usuarios de consulta externa está completamente satisfecho porque se les atendió con amabilidad y cortesía.

El 23% de los usuarios manifestó estar insatisfecho de la amabilidad y cortesía.

El 6% de los usuarios está satisfecho de la amabilidad y cortesía en la atención.

Y un 5% está poco satisfecho de la amabilidad y cortesía.

GRÁFICA No. 5



Fuente: Investigación realizada en octubre 2006

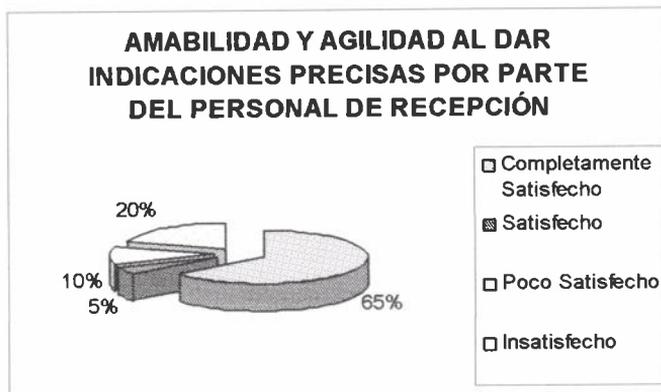
El 68% de los usuarios de consulta externa manifestó en las entrevistas estar completamente satisfecho por se les atendió de manera individual y con comprensión.

El 21% de lo usuarios expresó estar insatisfecho porque no se les atendió de manera individual y con comprensión.

El 8% de los usuarios está poco satisfecho de la atención individual y la comprensión.

Y un 3% de los usuarios está satisfecho porque se les atendió de manera individual y con comprensión.

GRÁFICA No. 6



Fuente: Investigación realizada en octubre 2006

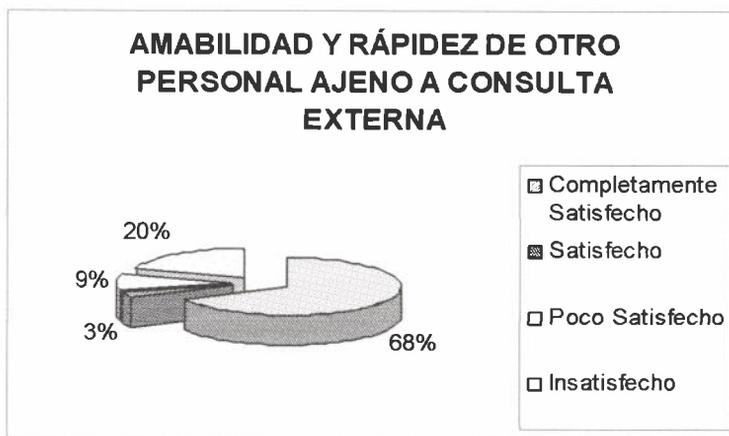
El 65% de los usuarios de la consulta externa dejó claro que está completamente satisfecho debido a que se le atendió con amabilidad y agilidad al dárselos indicaciones precisas por parte del personal de recepción.

El 20% de los usuarios indicó en las entrevistas que está insatisfecho de la amabilidad y agilidad porque no se les dio instrucciones precisas por parte del personal de recepción.

El 10% de los usuarios está poco satisfecho de la amabilidad y agilidad del personal de recepción en dar indicaciones precisas.

El 5% de los usuarios manifestó que está satisfecho de la amabilidad y agilidad de las indicaciones precisas del personal de recepción.

GRÁFICA No. 7

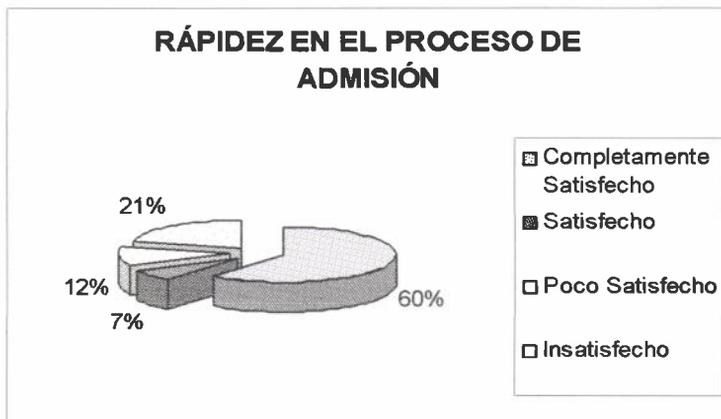


Fuente: Investigación realizada en octubre 2006

El 68% de los usuarios de consulta externa está completamente satisfecho de la amabilidad y rapidez de otro personal ajeno a consulta externa.

El 3% de los usuarios está satisfecho, mientras que el 9% está poco satisfecho y un 20% indicó que está insatisfecho de la amabilidad y rapidez de otro personal ajeno a consulta externa.

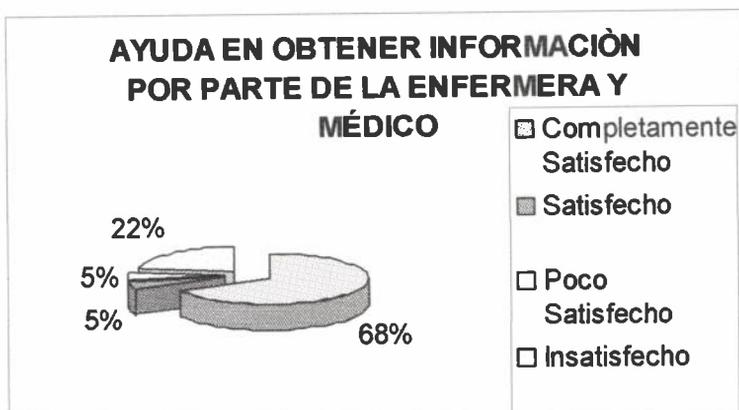
GRÁFICA No. 8



Fuente: Investigación realizada en octubre 2006

El 60% de los usuarios entrevistados manifestaron estar completamente satisfecho de la rapidez en el proceso de admisión. Un 7% se mostró satisfecho, mientras que un 12% está poco satisfecho y finalmente existe un 21% de usuarios insatisfechos de la rapidez en el proceso admisión.

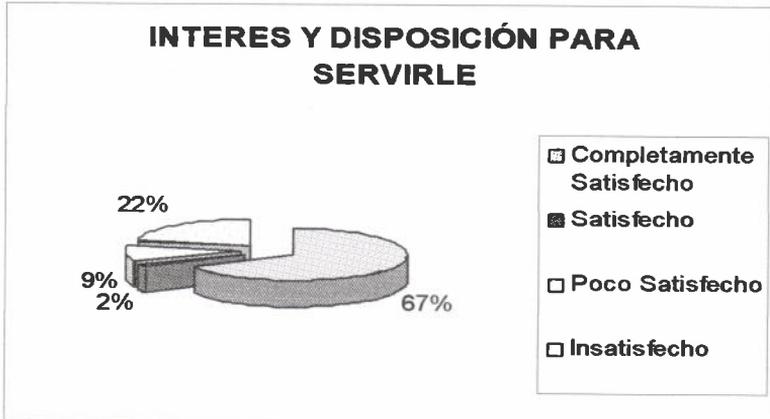
GRÁFICA No. 9



Fuente: Investigación realizada en octubre 2006

El 68% de los usuarios de la consulta externa indicaron estar completamente satisfecho de la ayuda en la obtención de información por parte de la enfermera y médico. Mientras un 5% se mostró satisfecho, un 5% poco satisfecho y un 22% manifestaron en el proceso de entrevistas que están insatisfechos.

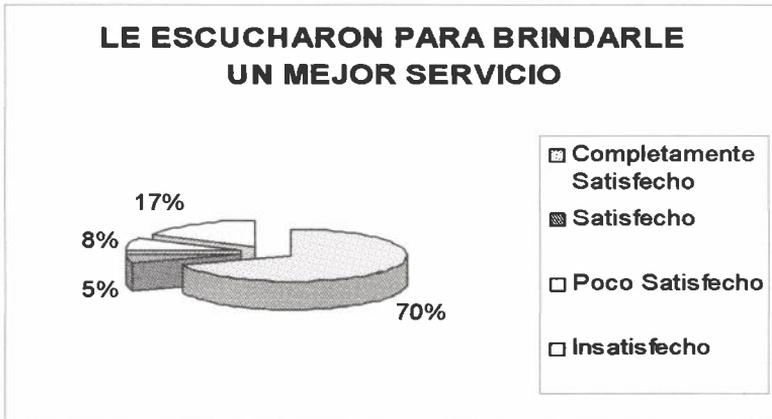
GRÁFICA No. 10



Fuente: Investigación realizada en octubre 2006

El 67% de los entrevistados indicó que esta completamente satisfecho por interés y disposición de servicio del personal. Un 2% esta satisfecho, mientras que un 9% está poco satisfecho y finalmente se manifestó estar insatisfecho un 22% de los usuarios porque no hay disposición de servicio.

GRÁFICA No. 11



Fuente: Investigación realizada en octubre 2006

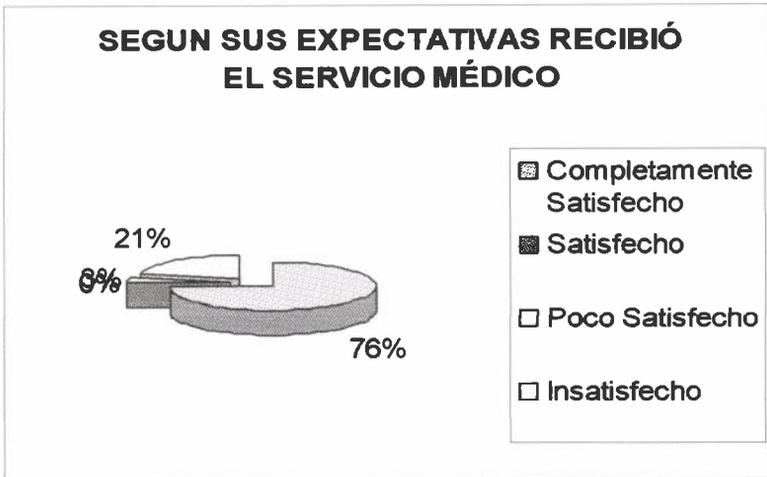
Un 70% de los usuarios manifestaron que fueron escuchados para brindarle un mejor servicio.

Un 5% se mostró satisfecho.

Un 8% indicó estar poco satisfecho y

Un 17% se mostró insatisfecho debido a que no le escucharon para recibir un mejor servicio.

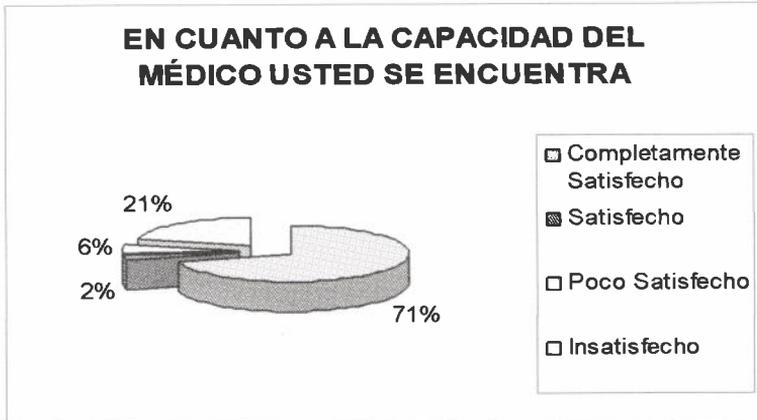
GRÁFICA No. 12



Fuente: Investigación realizada en octubre 2006

Un 70% de los entrevistados manifestó según sus expectativas estar completamente satisfecho del servicio médico que recibió. Mientras que un solo 3% está poco satisfecho y un 21% califica de estar insatisfecho, debido a que no se cumplió sus expectativas del servicio ofrecido.

GRÁFICA 13



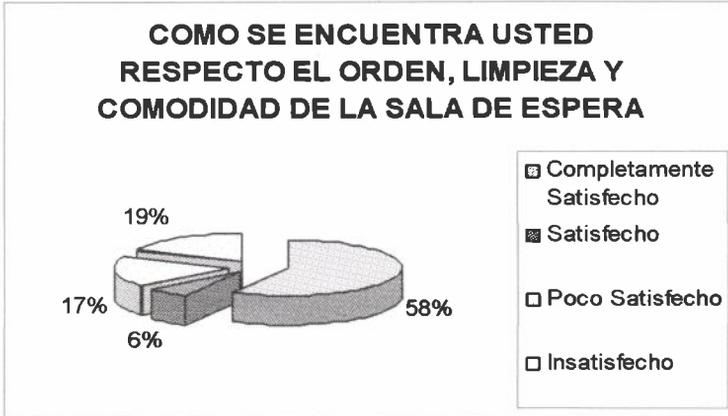
Fuente: Investigación realizada en octubre 2006.

El 71% de los usuarios entrevistados manifestó estar completamente satisfecho por la capacidad del médico que le atendió.

Un 2% de usuarios indicó estar satisfecho.

Un 6% de los entrevistados se manifestó poco satisfecho y un 21% evidenciaron estar insatisfecho de la capacidad del médico.

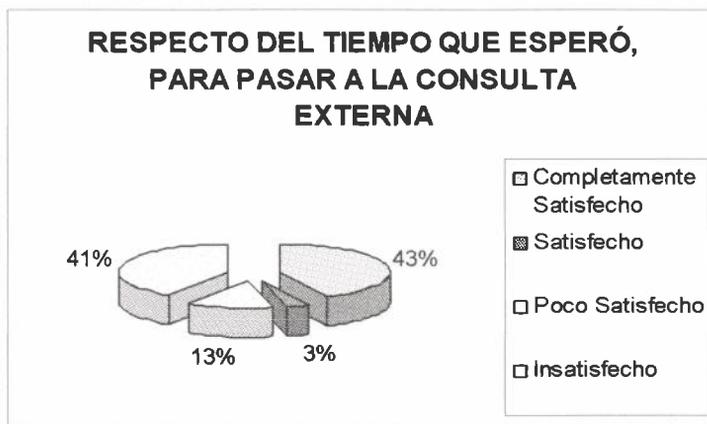
GRÁFICA 14



Fuente: Investigación realizada en octubre 2006.

Un 58% de los usuarios de consulta externa manifestaron estar completamente satisfecho del orden, la limpieza y la comodidad de la sala de espera. Un 6% esta satisfecho, mientras que un 17% se muestra poco satisfecho y finalmente los insatisfechos suman un 19%.

GRÁFICA 15



Fuente: Investigación realizada en octubre 2006

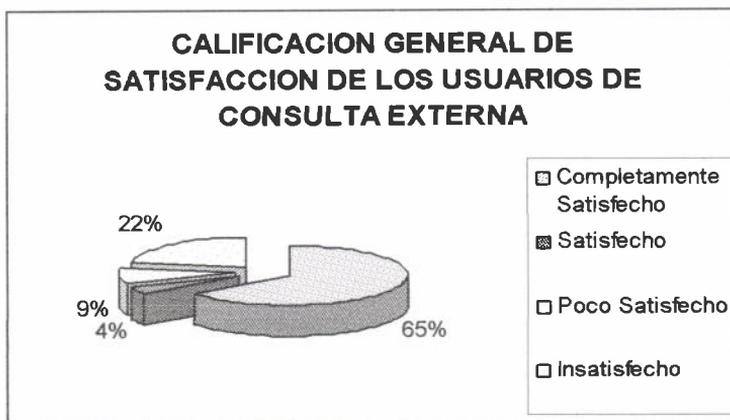
El 43% de los entrevistados manifestaron es completamente satisfecho con el tiempo de espera para ser atendido en consulta externa.

Un 3% declaró en las encuestas estas Satisfecho.

Un 13% se mostró poco satisfecho y

un 41% de los usuarios indicaron estar insatisfecho del tiempo que tienen que esperar para ser atendidos.

GRAFICA No. 16



Fuente: Investigación de campo realizada en octubre 2006.

El 65% de los entrevistados en general manifiestan estar completamente satisfecho de los servicios de consulta externa.

Un 4% está satisfecho, un 9% está poco satisfecho y mientras un 22% está insatisfecho de la prestación de los servicios de consulta externa.

La calificación general fue obtenida a través del cálculo de una media aritmética de las 13 preguntas claves del cuestionario.

5 DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

La calidad no es una moda, es una necesidad urgente que debe cumplir el área de consulta externa del hospital regional de cobán, prestando servicios médicos al usuario con oportunidad y de acuerdo a los principios éticos y morales que exige la satisfacción de la salud, al mínimo riesgo y cumplir con la expectativas de los usuarios del sistema de consulta.

El presente estudio derivado de la práctica empresarial dirigida, aborda propiamente un diagnóstico de los servicios de consulta externa del hospital regional de cobán, que fue realizado en el mes de octubre del 2006 a los usuarios de los servicios, los cuales fueron abordados fuera del hospital posteriormente de recibir el servicio de consulta médica.

La investigación incluye el nivel de satisfacción del usuario respecto de los servicios de consulta externa, de los recursos humanos, de la calidad de atención al público, del ambiente y los tiempos de espera, así como la información que se recibe previo a una consulta médica.

Es importante resaltar que se toma al usuario como evaluador de la calidad en función de su nivel de satisfacción ya que en fin tiene como objetivo mejorar la relación médico-paciente, su ambiente, la información, la amabilidad y la cortesía en la atención y los tiempos de espera.

Las opiniones de satisfacción de los usuarios es bastante favorable para los servicios que presta la consulta externa. Como también existen usuarios que tienen opiniones desfavorables del servicio, he aquí la importancia de tomar estas variables para un mejoramiento continuo de las áreas débiles: a nivel de información, tiempos de espera, amabilidad y cortesía aunque con menores porcentajes merece especial atención para una adecuada satisfacción del usuario.

La evaluación realizada toma en cuenta cuatro niveles de satisfacción: completamente satisfecho, satisfecho, poco satisfecho e insatisfecho. Con quince elementos evaluados, generando una respuesta mayoritaria de completa satisfacción. Posteriormente se refleja también porcentajes significativos en el nivel de insatisfacción.

Es notorio que el orden, la limpieza y la comodidad necesitan mejoras así como el trato y la información con los usuarios de los servicios de consulta externa.

Es importante también tomar en cuenta que existe bastante espacio de mejora respecto de los tiempos de espera, ya que una gran población indicó estar insatisfecho con los mismos y adecuar la sala de espera con criterios de comodidad, orden y limpieza a efecto de disminuir los niveles de insatisfacción manifestados en el proceso de estudio.

CONCLUSIONES

Los aspectos donde se encontró más insatisfacción fueron: la limpieza, el trato por parte del personal administrativo y de apoyo (personal de vigilancia).

Los principales aspectos de insatisfacción señalados por el usuario son la precariedad de la sala de espera y del entorno.

La población que acude al hospital regional de cobàn, parten mayoritariamente de las edades de 1 hasta 50 años que en su mayoría es del sexo femenino.

Los tiempos de espera son un problema muy serio debido a que un alto porcentaje de los usuarios manifestaron estar insatisfecho con las mismas.

En el área de interrelación el factor que más se relacionó a mayor Satisfacción fue el buen trato e interés mostrado hacia el paciente por el médico y por el personal de enfermería.

RECOMENDACIONES

Incrementar la calidez del servicio, estrechando la relación con el usuario, mediante la mejora del trato, la empatía y la amabilidad del personal.

Mejorar la calidad de la información respecto a los servicios de consulta externa, y los procedimientos que se tienen que realizar, así como la amabilidad y la atención.

Organizar actividades de capacitación en relaciones humanas y calidad de atención al personal tanto para el personal médico, enfermería y personal de vigilancia.

Implementar y difundir entre los usuarios un buzón de quejas y sugerencias acerca del servicio recibido, para poder detectar deficiencias y así tomar las medidas correctivas, en forma permanente y revisarlo semanalmente.

Mejorar las condiciones de la sala de espera tomando en cuenta la comodidad, el orden y la limpieza, así como supervisar constantemente esta área para brindar un buen servicio.

Mejorar considerablemente los tiempos de espera, reduciendo el tiempo para poder obtener una cita o programar las consultas diarias.

Evaluar periódicamente la satisfacción del usuario, ya que la percepción de la calidad de atención puede cambiar con el tiempo al realizar mejoras continuas a los servicios de consulta externa.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. **Constitución de la República de Guatemala 2006.**
2. **García Ch., Mario Oliverio,**
Folleto de políticas y estrategias para el Hospital Regional "Hellen Lossi de Laugerud" de la ciudad de Cobán, Alta Verapaz. Mayo 2004
3. **Hampton, R David.**
Administración. Mc Graw Hill, 1989
4. **Juárez I. Sermiría Maribel.**
Manual de Funciones interno para el Hospital Regional "Hellen Lossi de Laugerud" de la ciudad de Cobán, Alta Verapaz. Abril 2005.
5. **Koontz, Harold y Wihrich Heinz.**
Administración, una perspectiva global, 1988
Mc Graw Hill.
6. **Philip C. Thomson.**
Círculos de Calidad. Cómo hacer que funcionen, 1984
Editorial Norma.
Impreso en Colombia.
7. **Quezada E.**
Diplomado en Gestión Hospitalaria con Atención al Cliente. Guatemala, 2005.
8. **Thomas J. Murrin,**
Fundamentos de Calidad Total, 1997.
9. **Leonard L. Berry**
Un buen Servicio ya no Basta. Más allá en la excelencia en el servicio.
Ediciones Deusto, Barcelona, 2004.
10. **Richard F. Gerson**
Como Medir la satisfacción del cliente, México, 199
11. **Universidad Rafael Landivar. Investigación de Mercado, Guatemala, 1997.**

PROPUESTA

PROPUESTA DE MEJORA CONTINÚA EN LOS SERVICIOS DE CONSULTA EXTERNA DEL HOSPITAL DE COBAN.

Un hospital innovador es aquel que se orienta a sus clientes, a sus usuarios. Es un hospital confortable, accesible, eficiente. Un hospital que facilita las cosas. En este sentido, el hospital regional de cobàn debe llevar diversas mejoras orientadas a satisfacer las necesidades de los usuarios. Entre estas mejoras debe tomarse en cuenta:

La mejora de la calidad percibida por el paciente y sus familiares la que se centrará en puntos como la dotación de personal específico para ofrecer información de forma regular, mejorar el confort de las salas de espera, la promoción de actividades realizadas por consulta externa a través de la distribución de guías de información y un video educativo en sala de espera sobre los servicios que se ofrecen.

AREA DE INFORMACION

Una fuente de angustia e insatisfacción por parte de los/as usuarios es la falta de información que hay sobre como funciona el servicio, que pueden esperar y cuales son los pasos a seguir. Es importante que toda persona que llegue al servicio reciba esta información de manera que la entienda y le sirva. Es importante valorar quien es el personal que debe dar esta información y cuales son los mínimos de información que se requieren para el efecto.

El hospital dispondrá de una guía de Información al Usuario del Proceso de Atención en el Área de Consulta Externa el cual será entregado al público usuario.

Contenido mínimo propuesto:

1. Se editará en las dos lenguas oficiales de la comunidad (español y q'eqchi') y estará compuesta por:
2. Carta de presentación.
3. Descripción del hospital y servicios: acceso, señalización, servicios administración, servicio de información o recepción al usuario, dirección, horarios de atención, especialidades que se atienden.
4. Derechos y deberes de los usuarios.
5. Información sobre los tipos de servicios de consulta externa.
6. Deben ser entregadas a todos los usuarios en el momento de su ingreso.

Coordinar la elaboración de un video educativo de información a la población usuaria acerca de lo que es el área de consulta externa que serán puestos en la sala de espera, tanto en qeqchi como en español.

CAPACITACION DEL PERSONAL DE INFORMACION

Asegurar que en el módulo de información de consulta externa haya personal de manera continua que de información completa, relevante y entendible para las usuarias/os.

Así como también se brindará capacitación al personal de información con el fin de que puedan brindar información completa al público usuario que la solicite, procedimientos de trámites, localización de servicios o resolver dudas sobre la guía de información al usuario del proceso de atención en consulta externa, así como colocar el video educativo de información en forma oportuna.

SENSIBILIZACION AL PERSONAL DE VIGILANCIA

Desarrollar un programa de sensibilización al personal de vigilancia.

Los encargados de la vigilancia es donde se requiere de una intervención que permita definir su papel y la importancia del trato digno por este personal.

Actividades necesarias

- Se realizarán reuniones mensuales con el personal de vigilancia asignado al Servicio de Urgencias donde se tratarán temas como: Buen trato al Público y Problemas que se suscitan con mayor frecuencia y su solución. Estas reuniones serán coordinadas y aprobadas por la dirección y ejecutadas por recursos humanos.
- Impartición de pláticas de sensibilización al personal de vigilancia del Hospital por recursos humanos del hospital

ADECUACION DE LA SALA DE ESPERA

Contribuir con el paciente a crear un clima de satisfacción y tranquilidad mientras espera los servicios de consulta externa.

Se debe tomar en cuenta que mayoritariamente se atienden a mujeres, lo que implica que lleva como compañía sus hijos o hijas o al esposo, esto se observó en consulta externa, entonces se plantea que debería de haber más comodidad y limpieza en el lugar de espera para lo cual se plantean tomar en cuenta:

MARCACION DE RECORRIDOS

Deberán de marcarse adecuadamente cada uno de los servicios de consulta externa en un directorio en la sala de espera. Las especialidades que se atienden así como indicar mediante señalizadores en donde se encuentran cada una de las consultas a efecto de facilitar la búsqueda por parte de los usuarios.

COMODIDAD DE ESPERA

Se plantea que es necesario adquirir un juego de 75 sillas de espera, en series de 5 unidades bajo concepto de sencillez y comodidad para los usuarios ya que en muchas ocasiones están de pie debido a que no encuentran espacio para la espera y desorden por sillas unitarias.

EVALUACIONES PERIODICAS

Evaluar el estado de opinión y satisfacción de los pacientes durante 2 veces al año por los servicios prestados en consulta externa, tomando como base el presente estudio. Esto implicará planes de mejora continua de los servicios que se prestan usuarios del hospital regional de cobán, Alta Verapaz en los cuales el departamento de recursos humanos puede tomar medidas correctivas y preventivas en los servicios de consulta externa.

Posterior a cada evaluación se realizarán reuniones con el personal médico y paramédico con el objetivo de concientizarlo de la situación y sensibilizarlo hacia el cambio de conducta, propiciando el crecimiento y desarrollo personal.

**PRESUPUESTO DE MEJORA CONTINUA DE SERVICIOS DE CONSULTA
EXTERNA, HOSPITAL REGIONAL DE COBAN, ALTA VERAPAZ**

No.	Cantidad	Descripción	Costo Unit.	Total
		PERSONAL		
1	1	Personal de información	Q 1,800.00	Q21,600.00
2	1	Prestaciones	Q 8,640.00	Q 8,640.00
		INFORMACION		
3	5000	Guía de Usuario de Consulta Externa	Q 3.00	Q15,000.00
4	1	Video de información educativa	Q 7,000.00	Q 7,000.00
		SALA DE ESPERA		
5	15	Sillas de espera series de 5 unidades	Q 1,200.00	Q18,000.00
		CAPACITACION PERSONAL		
6	2	Talleres de Información para usuarios	Q 1,000.00	Q 2,000.00
7	12	Reuniones con personal de vigilancia recursos destinados a refacciones	Q 200.00	Q 2,400.00
		MARCACION DE RECORRIDOS		
8	19	Rotulación de Servicios	Q 250.00	Q 4,750.00
		EVALUACIONES		
9	2	Evaluaciones de Servicio	Q 5,000.00	Q10,000.00
Total presupuestado				Q89,390.00

Anexo I Encuesta dirigida a pacientes de consulta externa.

Hospital Regional de Cobán "Hellen Lossi de Laugerud"
CUESTIONARIO

DIAGNÓSTICO DEL NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO SOBRE LA CALIDAD DE ATENCIÓN EN CONSULTA EXTERNA

Serie I: Favor de responder con una x la opción que corresponda.

A. SEXO M F

B. EDAD: 1--9 10--19 20--29 30--39 40--49 50 o más

Seire II: Responda a la siguientes preguntas del cuestionario utilizando la escala de calificación siguiente:

1. COMPLETAMENTE SATISFECHO
2. SATISFECHO
3. POCO SATISFECHO
4. INSATISFECHO

	1	2	3	4
1. Como califica su satisfaccion por la atención que recibió del personal?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Se le atendió con amabilidad y cortesía?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Lo atendieron de manera individual y con comprensión?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. Amabilidad y agilidad al dar indicaciones precisas por parte del personal de recepción?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. Amabilidad y rapidez de otro personal ajeno a consulta externa (guardia seguridad)?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. Rapidez en proceso de admisión?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. Ayuda en obtener información por parte de la enfermera y médico?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8. Interés y disposición para servirle?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9. Le escucharon para brindarle un mejor servicio?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10. Según sus expectativas recibió el servicio médico?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11. En cuanto a la capacidad del médico usted se encuentra:	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12. Como se encuentra usted respecto el orden, limpieza y comodidad de la sala de espera?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13. Respecto del tiempo que esperó, para pasar a la consulta externa?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Muchas gracias por su valiosa colaboración, esperamos en una próxima ocasión volver a saludarle, nosotros tomaremos muy en cuenta sus observaciones, nuestro objetivo es servirle más, mejor y con la calidad que ustedes se merecen.

Anexo 2 Fotografias

SALA DE ESPERA CONSULTA EXTERNA



