



**UNIVERSIDAD METROPOLITANA DE EDUCACIÓN,
CIENCIA Y TECNOLOGÍA**

Decreto Ejecutivo 575 del 21 de julio de 2004

Acreditada mediante Resolución N15 del 31 de octubre de 2012

Facultad Ciencias de la Salud

**Especialización en Gerencia de los Servicios de
Salud**

Tema

**Importancia de la Gestión de la Calidad de la
Atención en la Sección de Admisión del
Departamento de Registros de Salud del
Hospital Dionisio Arrocha**

Mirna Nidia Guerra Vasquez

**Tutor: Mgtr.Sofia Vásquez
Panamá, agosto de 2017**



**UNIVERSIDAD METROPOLITANA DE EDUCACIÓN,
CIENCIA Y TECNOLOGÍA**

Decreto Ejecutivo 575 del 21 de julio de 2004

Acreditada mediante Resolución N15 del 31 de octubre de 2012

**Facultad Ciencias de la Salud
Especialización Gerencia de los Servicios de Salud**

Tema

**Importancia de la Gestión de la Calidad de la
Atención en la Sección de Admisión del
Departamento de Registros de Salud del
Hospital Dionisio Arrocha**

Mirna Nidia Guerra Vásquez

**Tutor: Mgtr. Sofía Vásquez
Panamá, agosto de 2017**

DEDICATORIA

Dedico este trabajo principalmente a DIOS, por haberme dado la vida y permitirme haber llegado hasta este momento tan importante de mi formación profesional. A mi madre, que en su momento fue mi pilar más importante y que me demostró siempre su cariño y apoyo incondicional, sin importar nuestras diferencias de opiniones.

A mi padre, porque a pesar de nuestra distancia física, siento que está conmigo siempre y aunque nos faltaron muchas cosas por vivir juntos, sé que este momento hubiera sido muy especial para él. A mi hija e hijo, porque los amo infinitamente. A mis hermanas, quienes siempre me han apoyado.

Mirna Nidia Guerra

AGRADECIMIENTO

En primer lugar, doy infinitamente gracias a DIOS, por haberme dado fuerzas y valor para culminar esta etapa de mi vida. Agradezco también la confianza y el apoyo brindado en su momento por parte de mi madre, que sin duda alguna fue un gran cimiento en este trayecto de mi vida, quien me demostró su amor, corrigiendo mis faltas y celebrando mis triunfos.

A mi padre, quien siempre fue mi sustento hasta el último minuto de su vida. A mis hijos Jazlyn y Joel, quienes han sido parte fundamental de mi vida.

Finalmente, a la profesora Sofía Vásquez por toda la colaboración brindada durante la elaboración de esta tesis.

Mirna Nidia Guerra

ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA

AGRADECIMIENTO

ÍNDICE GENERAL

INTRODUCCIÓN

A. Contextualización del Problema.....	9
1. Descripción del Problema.....	9
2. Planteamiento del Problema.....	10
B. Objetivos de la Investigación.....	12
1. Objetivos Generales.....	12
2. Objetivos Específicos.....	12
C. Importancia o Justificación e de la Investigación.....	13
D. Marco Referencial.....	13
E. Fundamentación Teórico.....	15
1. Generalidades de la Policlínica Dionisio Arrocha... ..	15
2. Importancia de la Calidad en la Atención de los Servicios de Salud.....	17
2.1. Concepto de Calidad en los Servicios de Salud...19	
3. Importancia de la Calidad en la Atención en la Sección de Admisión del hospital Dionisio Arrocha.....	20
F. Fundamentación Metodológica.....	21
1. Tipo de Estudio.....	21

2. Fuentes de Información.....	22
2.1. Fuentes Primarias.....	22
2.2. Fuentes Secundarias.....	22
3. Instrumentos de Recolección de Datos.....	22
3.1. Entrevista.....	22
4. Análisis de los Resultados Obtenidos.....	22
4.1. Resultados de la Información Recopilada.....	22
4.2. Análisis de la Información.....	23

Conclusiones

Recomendaciones

Bibliografía

Anexos

INTRODUCCIÓN

En los tiempos actuales los hospitales a nivel mundial cumplen labores orientadas a la satisfacción médica completa, curativa y preventiva, de todas las personas. Por lo tanto, busca tener altos niveles de calidad de servicio para lograr la satisfacción de los clientes externos que se dirigen a las diversas instituciones de salud como hospitales, clínicas, centros de salud, etc.

La calidad de servicio consiste en la discrepancia entre los deseos de los usuarios acerca del servicio y la percepción del servicio recibido. Según la Organización Mundial de la Salud, la calidad es la comparación del nivel de atención en el aquí y ahora, con la que se establece en el nivel deseado de la atención. Este concepto refleja la idea de que la calidad no es percibida por todos por igual, o al mismo nivel, que el estado de desarrollo de la población mundial no es uniforme y, por lo tanto, tampoco el nivel de atención de la salud no es homogéneo.

La satisfacción de los usuarios se refiere a la amplia gama de reacciones de los usuarios en la experiencia de la atención de la salud y tiene en sí misma un uso complejo. Se entiende desde muchos ángulos, teniendo diferentes significados en diferentes contextos; es un término subjetivo, dinámico, con un fuerte valor cultural y, por lo tanto, sujeto a cambios constantes.

En este contexto, se presenta al Hospital Dionisio Arrocha de Barú, éste es uno de los principales proveedores de servicios de atención de salud en diferentes especialidades y en servicios de áreas críticas y de emergencia. Considerado en esta última como uno de los proveedores de servicios de salud para usuarios las 24 horas del día en forma ininterrumpida,

así mismo tiene continuamente presencia de usuarios críticos con riesgo de sus vidas, con alto grado de emotividad de sus familiares y del usuario interno. Para atenderlos el centro cuenta con diversidad de procesos de cuidado lo que condiciona múltiples factores que van a determinar un grado de satisfacción de los pacientes.

La satisfacción del usuario es uno de los resultados más importantes que se obtiene por prestar servicios de buena calidad, dado que influye de manera determinante en su comportamiento; depende no sólo de la calidad de los servicios sino también de sus expectativas.

El usuario está satisfecho cuando los servicios cubren o exceden sus expectativas. Si las expectativas del usuario son bajas o si el usuario tiene acceso limitado a cualquiera de los servicios, puede ser que esté satisfecho con recibir servicios relativamente deficientes.

La buena calidad en los servicios de salud es de gran importancia por el tipo de servicio que se da en la sección de admisión del Departamento de Registros de Salud del Hospital Dionisio Arrocha. El presente estudio busca determinar cuál será la calidad en la atención que se brinda por parte de los funcionarios de la sección de admisión del Departamento de Registros de Salud de este prestigioso e importante centro hospitalario.

A. Contextualización del Problema

Si bien el sistema de salud tiene logros importantes reflejados en la mejoría creciente de la salud de la población, la heterogeneidad en la calidad de los servicios y su efecto en la salud de las personas en diferentes sectores, regiones y grupos poblacionales del país continúa siendo un reto para alcanzar el objetivo de asegurar el acceso efectivo a servicios de salud con calidad.

Es necesario desarrollar capacidad organizacional para poner en marcha sistemas de gestión de calidad desarrollados con metodología sólida que permitan identificarlos, evaluarlos, superarlos y prevenirlos.

En los años recientes se han ido creando y consolidando en las instituciones de salud, cargos y puestos de trabajo con responsabilidades relacionadas de manera específica con la función de calidad, como es el caso de las personas que laboran en la Sección de Admisión dentro del Hospital Dionisio Arrocha.

1. Descripción del Problema

En mayo de 1970, se inaugura el Hospital Dionisio Arrocha, para dar respuesta de salud a la gran masa laboral, que por efecto de la actividad bananera se concentraba en la región del Barú. Fue en ese mismo año cuando las autoridades de salud y los administradores de la Chiriquí Land Company deciden negociar la forma de los servicios que, por compromisos con la nación, la empresa bananera tenía con sus trabajadores.

De los resultados de esa negociación, se acuerda unificar una sola instalación de salud desapareciendo, de esa forma, las estructuras del hospital de la Chiriquí Land Company cuyos recursos físicos y humanos pasan, por convenio de común acuerdo, a la Caja de Seguro Social y queda

únicamente el nuevo Hospital Dionisio Arrocha; el Centro Materno Infantil sigue bajo la administración del Ministerio de Salud.

En el lapso de 1970 a 1977, ambas instituciones ofrecieron sus servicios unilateralmente sin ninguna coordinación entre ambos. En tal sentido, en el Hospital Dionisio Arrocha solo se atendía a los asegurados con sus beneficiarios, brindándoles las prestaciones médicas como servicios de atención extrema, hospitalización, cirugía, odontología y farmacia. En las prestaciones económicas se daban los servicios de pagos de incapacidades por enfermedad y accidentes de trabajo, licencias por maternidad y pensiones por enfermedad y vejez.

Por otro lado, el Centro Materno Infantil se convirtió en un centro de salud donde se atendía a los pacientes de salud pública, o sea, a las personas que no trabajaban y no estaban bajo la cobertura de la Caja de Seguro Social.

Cada uno de estos aspectos trae consigo la necesidad de generar cambios significativos en el funcionamiento del hospital con miras a lograr un servicio de calidad en cada una de sus disciplinas.

2. Planteamiento del Problema

La situación que enfrenta la población en el área de Barú es preocupante, ya que con la clausura de algunas empresas se genera un porcentaje alto de desempleo y aumentan los problemas de salud.

El Hospital Dionisio Arrocha ha tenido que enfrentar esta situación y ofrecer servicios a todas las personas que acuden a sus instalaciones sin distinciones de ninguna clase. Con ello se han presentado disconformidades por parte de la población que se queja de la mala atención que reciben en

distintos sectores del centro hospitalario, principalmente en la sección de Admisión.

La Organización Mundial de la Salud (2008) dice que la calidad de la atención es un componente prioritario que requiere de especial interés, porque la opinión del usuario es importante para conocer la realidad de la atención que se brinda en los diferentes servicios. La mejor manera de conocer nudos críticos y mejorar la atención es conocer la percepción del usuario sobre quejas y también sugerencias.

El personal de salud debe comprender el tipo de servicio y, por lo tanto, brindar mayor calidez a los usuarios a la vez que la institución brinda mejores condiciones para los usuarios como la accesibilidad a los diferentes servicios, ambiente de calidad y una atención con mayor calidad técnica y humana.

La insatisfacción con la atención, la falta de accesibilidad geográfica, el tiempo de espera, el coste de la atención, las condiciones físicas del local, abastecimiento, calidad de personal, su experiencia y rotación del mismo; todas estas cosas contribuyen a la medición de la calidad de atención donde el grado de satisfacción del usuario es inversamente proporcional al tiempo de espera, tomando en cuenta que el tiempo va a estar en dependencia del problema presentado.

Se ha encontrado que los usuarios de servicios valoran la satisfacción basándose en criterios de confiabilidad, capacidad de respuestas, seguridad y empatía. Para ello deben establecerse de manera sistematizada estudios que evalúen la satisfacción del usuario y la prestación. Además, garantizar el monitoreo de los factores carentes de insatisfacción en la población y aportar dentro de las políticas programas de mejora continua de la calidad.

Con esta investigación se esperan encontrar estrategias que ayuden a minimizar el problema de atención a la población y a la vez dar respuestas a una serie de interrogantes como:

- ¿Se ofrece un servicio de calidad en la sección de Admisión del Hospital Dionisio Arrocha?
- ¿Mejorando la atención al usuario en admisión, se obtienen mejores resultados en cuanto a su calidad?
- ¿De qué manera se pueden disminuir los impactos negativos de la atención a los pacientes?

B. Objetivos de la Investigación

1. Objetivos Generales

- Analizar la situación actual con respecto a la calidad de la atención en la Sección de Admisión del Hospital Dionisio Arrocha.

2. Objetivos Específicos

- Determinar la importancia de la calidad en la atención de salud en la Sección de Admisión del Hospital Dionisio Arrocha.
- Identificar la percepción del paciente acerca de la atención en la sección de Admisión del Hospital Dionisio Arrocha.
- Reconocer el grado de satisfacción que tiene el usuario sobre la atención en la sección de admisión del Hospital Dionisio Arrocha.
- Presentar estrategias para el mejoramiento de la Calidad del Servicio en la Sección de Admisión del hospital Dionisio Arrocha.

C. Importancia o Justificación de la Investigación

Ofrecer atención de buena calidad siempre ha sido una meta de los programas de Salud, varias tendencias han convergido para asignar una alta prioridad a la calidad. Tanto los programas como los profesionales de salud están procurando ofrecer mejor atención a más personas.

Al mismo tiempo, los programas están procurando formas en las que puedan atraer a nuevos clientes, quienes suelen ser más incrédulos y estar más preocupados con la calidad de atención que las personas en el pasado.

Entre los elementos de mayor importancia no solo está la intensidad en el uso de los servicios de salud, sino también la adherencia al tratamiento, el apego a indicaciones de orden preventivo; todo esto se relaciona con la satisfacción que el paciente manifiesta del servicio recibido; si bien es cierto esto se asocia con la calidad que se percibe del servicio otorgado, es importante identificar los factores asociados a la presencia de la satisfacción asociada a la calidad en la prestación de los servicios.

Es importante conocer la realidad sobre la percepción que tienen los usuarios sobre la atención que se les brinda en la sección de admisión del Hospital Dionisio Arrocha para así tomar decisiones y ayudar a los directivos y administradores a mantener la calidad de los servicios, para la elaboración de estrategias futuras y considerar las repercusiones de la mismas en el bienestar de la salud del usuario en relación con las demandas de los servicios de salud.

D. Marco Referencial

Para Williams, G. (1997) el concepto de calidad, aplicado a los Servicios de Salud, se ha incorporado en los últimos años a todas las entidades hospitalarias. Esto no implica que históricamente los servicios de

salud no hayan buscado permanentemente la excelencia. En el sector salud se utilizan habitualmente cuatro palabras con las que se pretende enmarcar el accionar sanitario: equidad, efectividad, eficacia y eficiencia.

Según Mazafeiro, V. (1998) cuando la prestación de servicios se realiza con equidad, esto es dar más a quien más necesita garantizando la accesibilidad; con eficacia, con metodologías y tecnologías adecuadas; con efectividad, alcanzando cobertura e impacto adecuados; y con eficiencia, con rendimiento y costos acordes. De esta manera podemos decir, sin duda, que esto constituye Calidad de los Servicios de Salud.

Ramírez, S. (2011) dice que existe un interés creciente por la calidad en todos los sectores, al que no escapa, naturalmente, el sector salud. En el personal de salud, el compromiso por la calidad es algo inherente, pero requiere conocimientos y habilidades para desarrollarlo.

Asimismo, los usuarios están más informados y tienen una conciencia más crítica que ha generado demandas de más y mejores servicios, es decir, mayor eficiencia y calidad de atención médica. Pero no sólo los usuarios de los servicios de salud esperan y demandan una atención de calidad, también los profesionales de la salud y los directivos comparten esta preocupación.

Sin embargo, no es suficiente que los usuarios quieran y exijan mejores servicios, ni que las instituciones y los profesionales de la salud quieran otorgar atención médica de calidad; lo que se requiere es contar con una serie de conocimientos, herramientas y técnicas que, adecuadamente ordenados, estructurados y conjuntados, integren un sistema de calidad que satisfaga las necesidades y expectativas de los usuarios, así como de los prestadores de los servicios de salud.

Por su parte, la Organización Mundial de la Salud (2010) asegura que el mundo está inmerso en una profunda transformación, en donde los procesos de cambio son cada día más dinámicos; las estructuras, las formas, los instrumentos, los medios y la tecnología constantemente se están renovando.

La competitividad, con crecientes exigencias de productividad, obliga a profundizar o a cambiar estrategias y políticas, a planear, a crear e innovar, a tener capacidad de adaptación, velocidad de respuesta y sensibilidad para anticipar necesidades futuras y poder sobrevivir y desarrollarse en este entorno nuevo y complejo

E. Fundamentación

1. Generalidades de la Policlínica Dionisio Arrocha

La Caja de Seguro Social se hizo presente en el Distrito de Barú al incorporar oficialmente las instalaciones del Hospital de la Chiriquí Land Company en Puerto Armuelles y la red de 7 dispensarios en las Fincas bananeras del área. Esto fue el 1 de mayo de 1970 cuando se utilizaron durante dos años las Instalaciones del antiguo Hospital de la frutera “Chiriquí Land Company”,

El Hospital Dionisio Arrocha fue construido sobre terrenos que eran manglares, los cuales fueron rellenados para la construcción del Hospital, esta obra fue inaugurada el 2 de junio de 1972. El nombre del Hospital Dionisio Arrocha se debe a un trabajador, el cual murió durante la huelga del 18 de noviembre de 1960.

Misión

Brindar una atención integral de salud con un enfoque biopsicosocial, que involucre las distintas esferas: humana, laboral y ecológica que necesita

la población, con criterios de equidad, eficiencia, eficacia, efectividad, oportunidad, calidad y accesibilidad referida a la posibilidad de ser atendidos en los servicios de salud.

Visión

Lograr el liderazgo en la Prestación de Servicios de Salud, en la búsqueda de mejores niveles de salud, mediante un sistema debidamente alineado, integral, eficiente y de calidad.

El Hospital Dionisio Arrocha es una Instalación del Segundo Nivel de atención distrital. Brinda apoyo a los centros de atención primaria, ofreciendo intervenciones ambulatorias y hospitalarias por especialidades básicas: medicina interna, pediatría, gineco-obstetricia, y cirugía general; pero adicionalmente de algunas subespecialidades como neonatología, ortopedia, dermatología, oftalmología u otras, según el perfil epidemiológico de la población.

Este hospital cuenta con quirófanos dotados del personal y del equipo idóneo para realizar cirugía mayor poco compleja. Cuarto de Urgencia (Pediátrica y adulto) las 24 horas, hospitalización con las siguientes salas (Maternidad, pediatría, mujeres varones), Servicio de Radiología médica, Servicio de Farmacia, Fisioterapia, Laboratorio.

Además, cuenta con una consulta externa donde se ofrecen los servicios de Odontología, enfermería, Medicina General, Especialidades médicas como: Urología, Pediatría, medicina Interna, Ginecología, Ortopedia, Oftalmología, Fisiatría, Dermatología, alergología.

El Departamento de Registros Médicos y Estadísticas de Salud es uno de los servicios de apoyo y depende del director médico. Este Departamento está llamado a brindar una atención y acceso expedito y oportuno de las Historia Clínicas, así como mantener la información contenida, con un alto

grado de integridad y confidencialidad para que los pacientes tengan una atención continuada en la Instalación. El Departamento de Estadísticas del Hospital Dionisio Arrocha cuenta con las siguientes secciones

- a. **Archivos:** Es la sección encargada de la custodia de las historias clínicas, de mantener un expediente único integro para cada paciente, así como de que el expediente se encuentre en la consulta cada vez que sea requerido por el paciente
- b. **Sección de Estadística:** En esta sección se realiza todo el proceso de recopilar, depurar, almacenar, analizar los datos provenientes de las diferentes consultas médicas, técnicos y enfermería del hospital, para presentarlos a los directivos del Hospital, además de los otros servicios que requieran de información.
- c. **Sección de Citas médicas:** Aquí se programan todas las citas de controles de enfermería de programas de salud, medicina general y especialistas del hospital, además de las citas para las diferentes especialidades y exámenes en otras instalaciones de la provincia de Chiriquí y de otros niveles de atención en la ciudad de Panamá y que no se brindan el Hospital Dionisio Arrocha.
- d. **Sección de Admisión egresos y Cuarto de Urgencia:** Es la sección donde se realizan los trámites o procesos de Ingreso de pacientes a las diferentes salas. También se tramitan los egresos, se da seguimiento a los censos, se realiza la identificación de pacientes, el llenado de las hojas de atención del cuarto de Urgencia a pacientes que serán atendidos y se registran los nacimientos y defunciones hospitalarias.

2. Importancia de la Calidad en la Atención de los Servicios de Salud

Morgan, R. (1996) menciona que los hospitales tienden a descuidar la reflexión sobre su deber ser. Por su característica de brindar servicios para

resolver necesidades que la mayoría de las veces son vitales o urgentes, en los hospitales el impulso por hacer deja poco espacio para la reflexión sobre qué se debe hacer.

El hospital con frecuencia se parece a un agregado de servicios y de recursos que, por razones legítimas, se fueron sumando a lo largo de la historia, pero sin basarse en una verdadera reflexión o cuestionamientos sobre si los mismos son o no adecuados u oportunos.

La mayoría de los hospitales fueron fundados con un propósito concreto que reflejaba las ambiciones y preocupaciones de sus fundadores. Pero con el paso del tiempo, estos propósitos generales pueden haberse olvidado o distorsionado por los empleados más antiguos.

Los cambios en las nuevas demandas y los avances de la medicina pueden haber generado nuevas preocupaciones, nuevos programas que se han superpuesto a la misión original del hospital.

En los últimos años se está aprendiendo a concebir a la organización orientada al cliente. Pero es muy importante percibir que en el hospital, además del usuario o pacientes, hay clientes internos muy calificados que son los principales responsables de la calidad técnica y la calidez del servicio final brindado al cliente externo.

La Organización Mundial de la Salud (2008) establece la definición de hospital como:

La parte integrante de una organización médica y social cuya misión consiste en proporcionar a la población asistencia médica sanitaria completa, tanto curativa como preventiva, cuyos servicios llegan hasta el ámbito familiar; es también un centro de formación de personal sanitario y de investigación biosocial". (Organización Mundial de la salud, 2008)

Tal definición registró una fuerte influencia sobre las declaraciones de misiones de los hospitales, en particular de los públicos.

Según Forrellat, M. (2014) en la actualidad, la aplicación del concepto de calidad a los servicios de salud gana cada vez más importancia. Sin embargo, implementar un sistema para su gestión no es tarea fácil y requiere de un cambio cultural de la organización que involucre a todos los actores de la institución en aras de satisfacer las necesidades y preferencias de los pacientes.

El desempeño en calidad se sustenta en la medición de resultados, de procesos y de la satisfacción de los pacientes y sus familias, y su meta es lograr la mejora continua.

Existen muchos factores a considerar al momento de potenciar el desempeño con calidad, pero los esfuerzos deben orientarse a cómo se hacen las cosas, estandarizar procesos y acreditar servicios.

Estas herramientas permitirán mejorar el trato y disminuir los errores clínicos y administrativos, lo cual posibilitará tener un mejor manejo, que sin duda será reconocido por la población.

Seguir trabajando para mejorar la satisfacción del cliente externo, la relación con los pacientes y sus familias, localizar y disminuir los errores, trabajar en equipo, hacer partícipe a todos, sentirse parte de una organización que nos necesita y que avanza hacia los nuevos cambios que el sistema y el mundo necesitan, son la esencia de la cultura de calidad.

2.1. Concepto de Calidad en los Servicios de Salud

La Calidad de Atención en Salud no puede definirse desde el punto de vista exclusivo de un actor del sistema de salud. Cada uno de ellos (paciente, prestador, asegurador o entidad rectora) tiene una percepción diferente, que,

sin contradecir y estando de acuerdo con la de los demás, hace énfasis en aquel o aquellos determinantes que más valora.

Deming, W.E. (1998) dice que calidad es hacer lo correcto en la manera correcta. En los campos de salud y planificación familiar, esto significa ofrecer una gama de servicios que sean seguros, eficaces y que cubran las necesidades y los deseos del cliente.

Calidad significa ofrecer los mayores beneficios a la salud, con la menor cantidad de riesgos a la salud, a la mayor cantidad de personas, dados los recursos disponibles.

Históricamente, para los profesionales de salud la calidad ha significado calidad de atención clínica, es decir, prestar atención técnicamente competente, eficaz y segura que contribuya al bienestar del individuo. Por su parte, los gerentes de programas reconocen que los servicios de apoyo, por ejemplo, la logística y los registros, también son importantes para la calidad de los servicios.

La Organización Mundial de la Salud (OMS) señala que la Calidad de Atención consiste en el desempeño adecuado de intervenciones confirmadas como seguras, que sean económicamente accesibles a la sociedad y capaces de producir un impacto en el sector.

3. Importancia de la Calidad en la Atención en la Sección de Admisión del hospital Dionisio Arrocha

Para los profesionales de la salud, el problema de la calidad se les plantea como una cuestión práctica. Desde este enfoque es necesario aclarar algunas implicancias teóricas, pero sólo lo necesario para ayudar a esa práctica. En un servicio de salud, se consideran parámetros de calidad:

puntualidad, prontitud en la atención, cortesía, amabilidad, respeto, trato humano, comunicación con el usuario y la familia, entre otros aspectos.

El mejoramiento de la calidad no depende exclusivamente de la voluntad y decisión de las personas, los recursos de todo orden juegan un papel fundamental. Esta mejoría se construye a base de la motivación y esfuerzo constante de todo el equipo humano.

Esto lleva a reconocer que la sección de Admisión del Hospital Dionisio Arrocha es un área donde deben practicarse todos los elementos que componen la calidad en la atención, ya que es un área sensitiva donde los pacientes y usuarios de diferentes servicios necesitan una buena atención y de calidad.

F. Fundamentación Metodológica

1. Tipo de Estudio

Por sus características se clasifica como una Investigación descriptiva y de corte transversal, en este proceso describiremos diversos factores sobre la calidad de la atención en la sección de admisión del Departamento de REGES del Hospital Dionisio Arrocha. Además, es de corte transversal porque la información es recolectada en un momento dado.

Según Alvarado E. y Pineda, E. la investigación descriptiva se define como:

Es la etapa preparatoria del trabajo científico que permite ordenar el resultado de las observaciones de las conductas, las características, los factores, los procedimientos y otras variables de fenómenos y hechos. Su propósito fundamental es describir situaciones y eventos donde se definen las propiedades importantes de personas o grupos sometidos a un mismo análisis. (Alvarado E. y Pineda, E., 2000)

2. Fuentes de Información

Para Hernández Sampieri, R. (1999) las fuentes de información son las herramientas de las que se vale el investigador para la recopilación de información. Según él las fuentes se clasifican en: fuente primaria, las personas a las cuales se les aplicarán las encuestas, y las fuentes secundarias son las bibliografías como libros, información de internet que nos ayudará a definir conceptos y teoría en la presente investigación.

2.1. Fuentes Primarias

Como fuentes primarias podemos considerar a las personas que responden las encuestas que se aplicarán.

2.2. Fuentes Secundarias

Como fuentes secundarias se pueden mencionar artículos de internet relacionados con el tema.

3. Instrumentos de Recolección de Datos

Hernández Sampieri, R. (1999) dice que los instrumentos de recolección de datos sirven de guía para obtener los resultados esperados.

3.1. Entrevista

Para esta investigación se utilizó la entrevista, la cual se aplicó a personas que fueron atendidas en la Sección de Admisión.

4. Análisis de los Resultados Obtenidos

4.1. Resultados de la Información Recopilada

Encuesta aplicada a 100 usuarios que asistieron a solicitar un cupo para la atención del cuarto de urgencia en la sección de admisión del Hospital Dionisio Arrocha. Se presentan los principales resultados de los

aspectos evaluados: calidad, trato, atención, comunicación, tiempo, entre otros.

4.2. Análisis de la Información

Cuadro n°1.

¿Conoce usted que es calidad de atención?

Sección de admisión, Registros de Salud Hospital Dionisio Arrocha
Mayo 2017.

Usuarios	Total	Si	No
%	100%	85%	15%
Totales	100	85	15

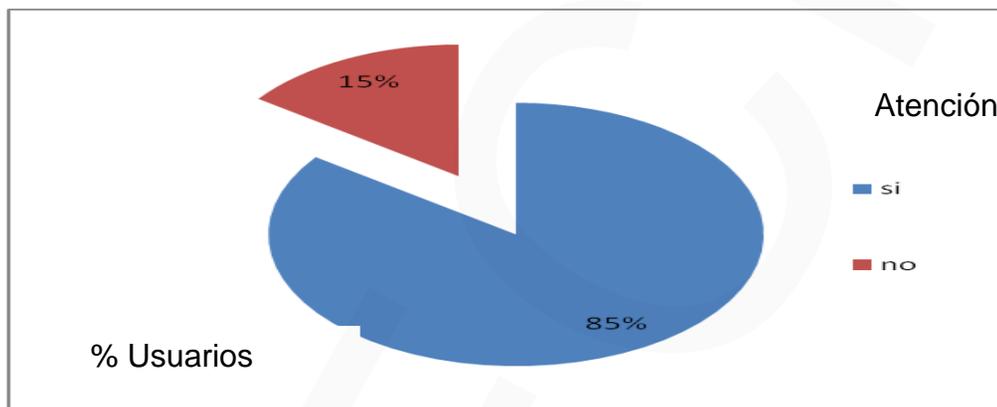
Fuente: Pacientes atendidos en la ventanilla de la Sección de admisión, Registros de Salud-HDA.

Gráfica N°1

¿Conoce usted qué es calidad de atención?

Sección de admisión, Registros de Salud Hospital Dionisio Arrocha

Mayo 2017



Fuente: Pacientes atendidos en la ventanilla de la Sección de admisión, Registros de Salud del Hospital Dionisio Arrocha, Mayo 2017.

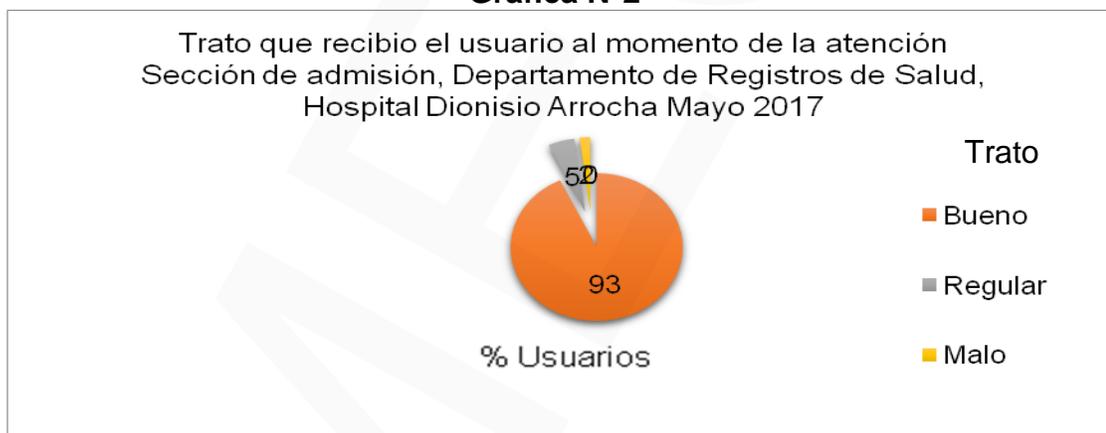
Valoración sobre el trato recibido por los usuarios al recibir el servicio por parte del personal de la Ventanilla de admisión. ¿El trato que usted recibió por el personal que le brindó la atención en la ventanilla de Admisión del Cuarto de Urgencia de registros de salud? Fue el siguiente: de los 100 usuarios encuestados 93% percibió que le dieron un buen trato, el 5% un trato regular y el 2% percibió que fue tratado mal por lo general se califica de excelente el trato del personal en la sección.

Cuadro N°2

Trato que recibiera el usuario al momento de la atención, Sección de admisión, Departamento de Registros de Salud, Hospital Dionisio Arrocha. Mayo 2017

total Usuarios	Trato al Usuario		
	Bueno	Regular	Malo
100%	93%	5%	2%
100	93	5	2

Fuente: Pacientes atendidos en la ventanilla de la Sección de admisión, Registros de Salud del Hospital Dionisio Arrocha, mayo 2017.

Gráfica N°2

Fuente: Pacientes atendidos en la ventanilla de la Sección de admisión, Registros de Salud del Hospital Dionisio Arrocha, mayo 2017.

Valoración de la espera por parte de los usuarios para obtener un cupo, el resultado fue el siguiente: de 100 usuarios encuestados 83 o sea el 83% le pareció que la espera fue adecuada, el 15 % de los usuarios que la espera fue lenta y el 2% sin opinión. Esta pregunta dio como resultado que para los pacientes, a pesar de que la mayoría expresara que era adecuado este porcentaje, que no están muy satisfechos con la espera para recibir un cupo en la sección, no debe suceder por tratarse de una sección donde se les debe dar atención inmediata a los pacientes que llegan a esta área tan crítica como lo es la Atención de urgencias.

Cuadro Nº 3

El tiempo de espera, sección de admisión, Registros Médicos, Hospital Dionisio Arrocha, enero 2017

Total	Espera para recibir un cupo		
Usuarios	Adecuado	Lento	No opina
%	83	15	2
100	83	15	2

Fuente: Pacientes atendidos en la ventanilla de la Sección de admisión, Registros de Salud del Hospital Dionisio Arrocha, mayo 2017.

Gráfico Nº 3



Fuente: Pacientes atendidos en la ventanilla de la Sección de admisión, Registros de Salud del Hospital Dionisio Arrocha, mayo 2017.

En este punto valoramos la percepción del usuario en la atención. A la pregunta ¿Cómo es la atención del funcionario en la ventanilla de Registros Médicos y Estadística de Salud? El 92% de los encuestados contestaron que

buena, el 6% de los usuarios respondió que regular y el 2% que la atención fue mala. Consideramos en general que la atención en la sección es buena tienen un alto grado de satisfacción con la atención que se brinda en la sección.

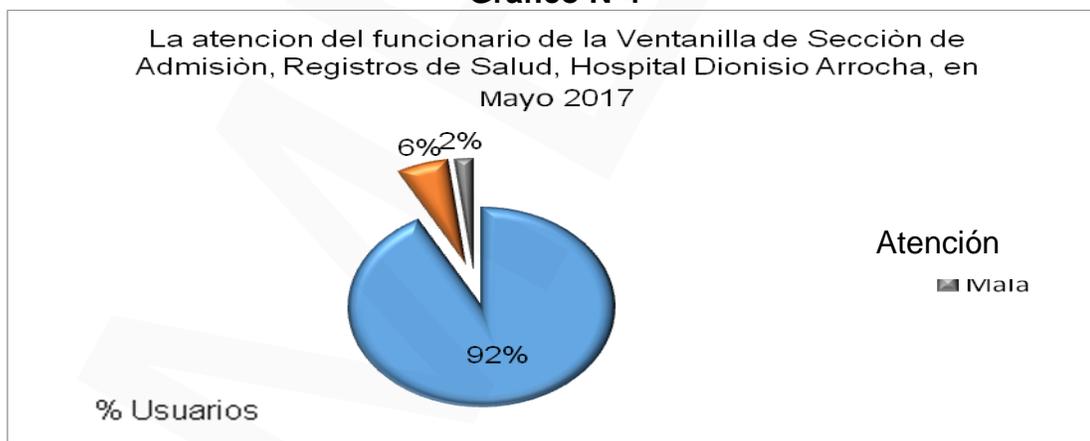
Cuadro N°4

La atención del funcionario de la Ventanilla de Sección de Admisión, Registros de Salud, Hospital Dionisio Arrocha, mayo 2017

Total usuarios	Atencion Del Personal		
	Buena	Regular	Mala
%	92	6	2
100	92	6	2

Fuente: Pacientes atendidos en la ventanilla de la Sección de admisión, Registros de Salud del Hospital Dionisio Arrocha, mayo 2017.

Gráfico N°4



Fuente: Pacientes atendidos en la ventanilla de la Sección de admisión, Registros de Salud del Hospital Dionisio Arrocha, mayo 2017.

Valoración de la orientación que deben recibir los usuarios por parte del personal de la sección de Admisión, Departamento de REGES HDA. Según

los usuarios el 94% respondió que se les dio orientación por parte del personal y solo un 6% respondió que no se les dio orientación. Este resultado es excelente ya que la mayoría consideró que el personal les dio algún tipo de orientación al momento de recibir el servicio.

Cuadro Nº 5

Orientación de los Usuarios por parte del Personal de la sección de Admisión, Registros Médicos, Hospital Dionisio Arrocha, mayo 2017.

Total Usuario	Orientación por el funcionario	
	Si	No
%	94	6
100	94	6

Fuente: Pacientes atendidos en la ventanilla de la Sección de admisión, Registros de Salud del Hospital Dionisio Arrocha, mayo 2017.

Gráfica Nº 5



Fuente: Pacientes atendidos en la ventanilla de la Sección de admisión, Registros de Salud del Hospital Dionisio Arrocha, mayo 2017.

Tono de Voz: La valoración de los Resultados sobre el tono de voz del funcionario al momento de que el paciente solicita el cupo para la atención en la ventanilla de admisión fue el siguiente: el 85% de los usuarios respondieron que la voz del personal que le atendió era agradable, 10% de

los usuarios estimaron que era desagradable y un 5% no opinó. Podemos evaluar el resultado de manera general, que el tono de voz de los trabajadores de la sección, los usuarios lo consideran agradable.

Cuadro Nº 6.

Tono de Voz del funcionario que atiende la ventanilla de la sección de admisión, Registros de Salud Hospital Dionisio Arrocha, Mayo 2017.

Total de Usuarios	El tono de voz del funcionario		
	Agradable	Desagradable	No opina
%	85	10	5
100	85	10	5

Fuente: Pacientes atendidos en la ventanilla de la Sección de admisión, Registros de Salud del Hospital Dionisio Arrocha, mayo 2017.

Gráfico Nº 6



Fuente: Pacientes atendidos en la ventanilla de la Sección de admisión, Registros de Salud del Hospital Dionisio Arrocha, mayo 2017.

Información o comunicación al usuario. ¿En la Ventanilla observó algún tipo de cartel, panfleto o documento que le sirviera de orientación sobre el servicio que usted solicita? Valoración sobre la percepción del usuario de la información escrita que debiera tener la institución para informar y orientar el resultado fue el siguiente: Del 100% de los usuarios que se encuestaron 85% dijo que sí había algún tipo de información escrita que los orientara y el 15% que no la había. Esta percepción es positiva por parte de los usuarios.

Cuadro Nº 7

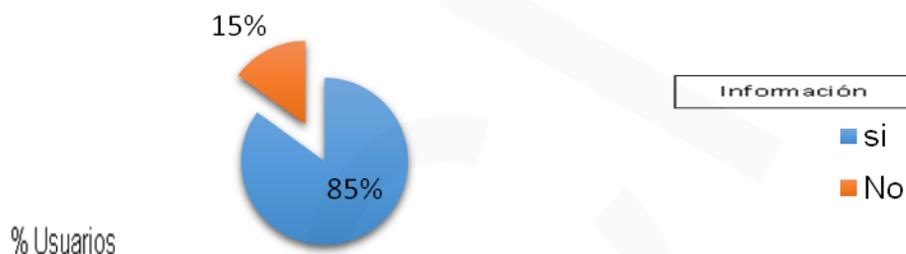
Información escrita por parte de la Institución sobre el servicio solicitado en la sección de Admisión, Registros de Salud, Hospital Dionisio Arrocha, mayo 2017.

Total Usuario	Información escrita sobre la Institución	
	Si	No
%	85	15
100	85	15

Fuente: Pacientes atendidos en la ventanilla de la Sección de admisión, Registros de Salud del Hospital Dionisio Arrocha, mayo 2017.

Gráfica Nº 7

Información escrita por parte de la Institución sobre el servicio solicitado en la sección de Admisión, Registros de Salud, Hospital Dionisio Arrocha, Mayo 2017



Conclusiones

Una vez concluida nuestra investigación podemos arribar a las siguientes conclusiones:

- Los aspectos evaluados sobre la atención a los usuarios en la encuesta de la calidad de atención en la sección de Admisión, Registros y Estadísticas de Salud fueron valorados positivamente por los usuarios.
- Se evalúa con un alto grado de satisfacción la atención y el trato en la Sección.

- En cuanto a la información que se le debe dar a los usuarios sobre la orientación, folletería y carteles es percibida por el usuario como buena.
- Acerca de la imagen de los funcionarios de la Sección, a los usuarios les agradó su manera de vestir.
- Con respecto a la privacidad, los usuarios respondieron de manera positiva demostrando que para ellos es importante que la Sección está ubicada de tal manera que tengan privacidad al momento de que ellos brinden sus datos al funcionario de la sección, fue positiva la respuesta.
- En general los usuarios perciben un alto grado de satisfacción en la atención, el trato y los otros factores que se estudiaron como: el tiempo, acceso, privacidad, imagen. En resumen, la Sección ofrece una buena Calidad de Atención.

Recomendaciones

Como resultado de nuestra investigación es necesario hacer algunas recomendaciones para beneficio de la sociedad en general:

- Es necesario elaborar instrumentos que realmente miden la calidad de atención en todas la Institución para asegurar una buena atención al usuario.

- Se debe establecer una unidad de calidad que evalúa constantemente la percepción de los usuarios sobre la atención recibida, para conocer algunos nudos críticos sobre la atención y mejorar los aspectos que resulten negativos
- Con respecto a la sección de admisión, hay que orientar al usuario sobre el uso del Cuarto de Urgencia, ya que el número creciente de usuarios desmejora la atención que realmente necesita brindar este tipo de servicio y como resultado hay un alto grado de insatisfacción.
- Se debe proponer que haya ventanillas con mejor acceso para el público, ya que la de la sección es muy peligrosa, porque los usuarios quedan en las áreas externas de la Institución y es paso obligado de ambulancias y vehículos que traen pasajeros de urgencia y a gran velocidad.
- Además, estas ventanillas necesitan estar ubicadas en lugares que den al usuario seguridad y privacidad.

Bibliografía.

- 1- Publicado por el Population Information Program, Center for Communication Programs. The Johns Hopkins University School of Public Health, 111 Market Place, Suite 310, Baltimore, Maryland 21202, USA.
- 2- C. Marracino y colaboradores. Marco Conceptual y Antecedentes Internacionales del Programa de Calidad PICAM. www.calidadensalud.org.ar/Documentos/MarcoConcepAnt.d
- 3- <http://undp.org.pa/pnud>.
- 4- Temas, Calidad de atención en salud - Centro de Gestión Hospitalaria.
- 5- <http://www.cgh.org.co/temas/calidadensalud.php>.
- 6- SONIA INÉS BETANCUR LÓPEZ Operacionalización de Variables.
- 7- <http://www.mistareas.com.ve/variables/operacionalizacion-de-las-htm>.
- 8- Maritza Gil. / tiposinvestigacion.pdf. <http://www.ucla.edu.ve/dmedicin/Departamentos/medicinapreventivasocial/SEB/investigación>.
- 9- *Metodología de la investigación* Batista.
http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/lad/chimal_r_d/capitulo4.pdf
10. Enciclopedia Wikipeda. http://es.wikipedia.org/wiki/Estudio_transversal
11. Enciclopedia Wikipeda. Http Definición de Calidad.
12. El Proceso de La Investigación Científica Tamayo Y Tamayo.
http://promocionsalud.ucaldas.edu.co/downloads/Revista%205_4.pdf

bliografía

UNMECIT

UNMECIT

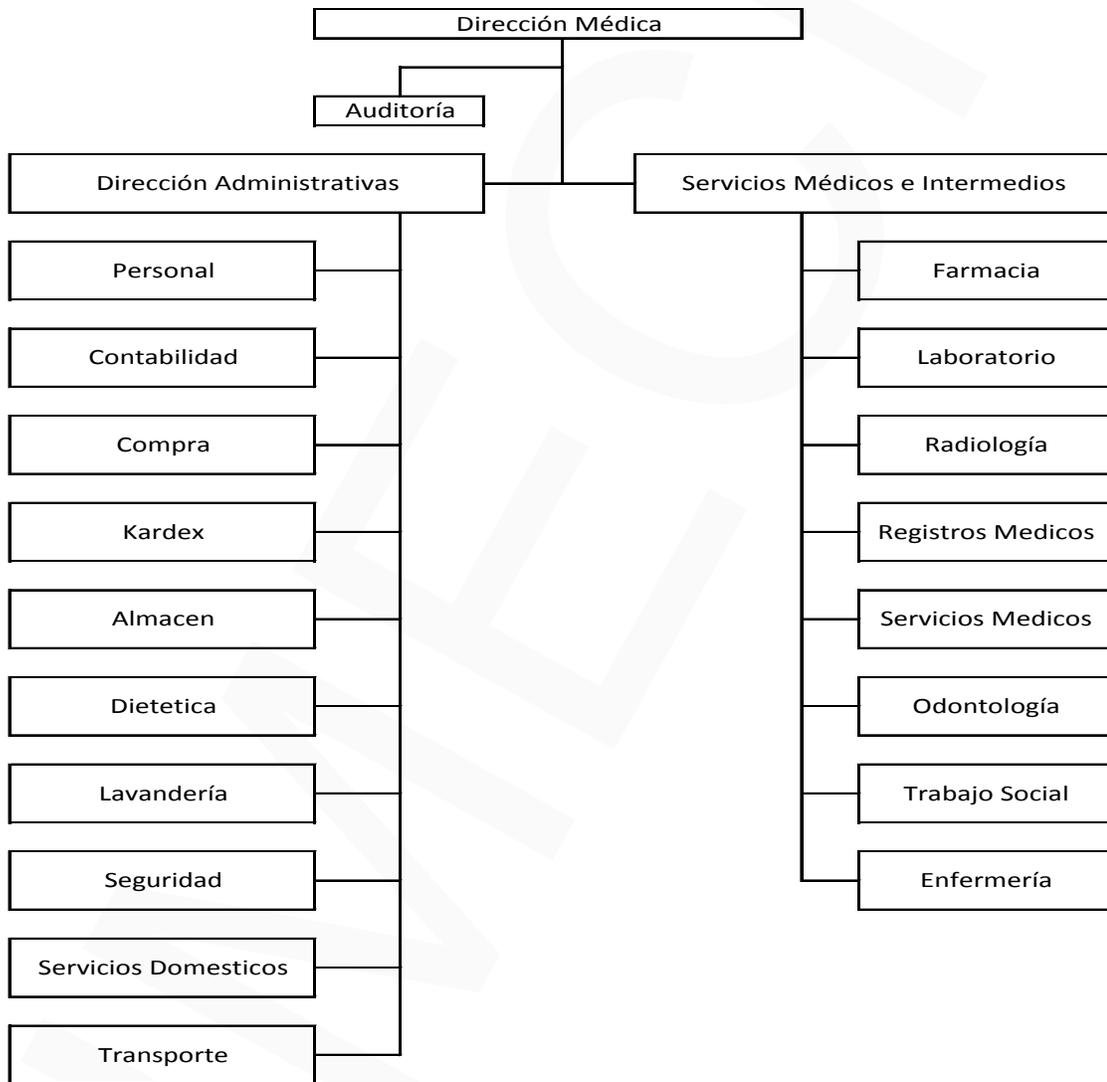
ANEXOS

Anexo N° 1
Hospital Dionisio Arrocha



Anexo N°2

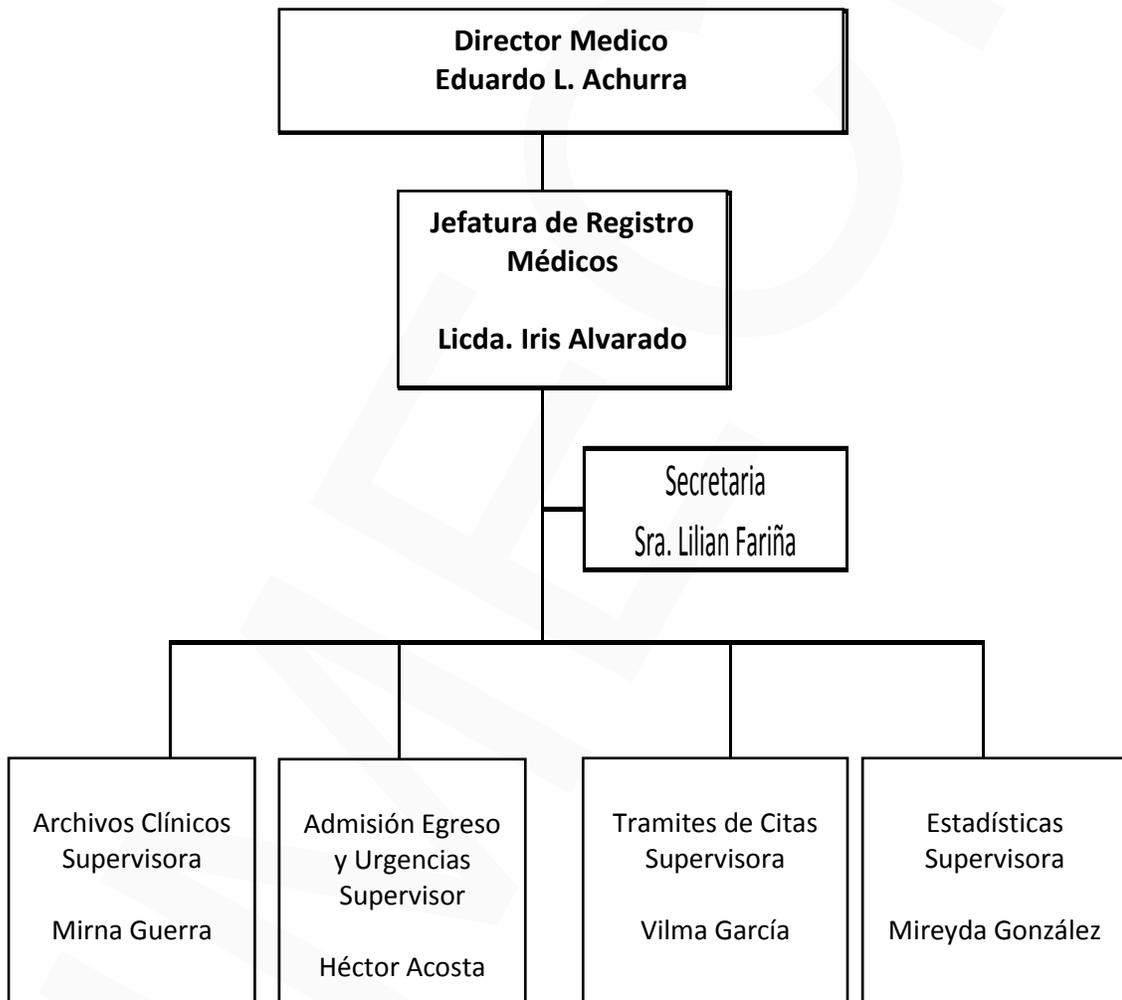
Organigrama del Hospital



Fuente: Departamento de Registros y Estadística de Salud-Hospital Dionisio Arrocha.

Anexo N°3

Organigrama del Departamento de Registros de Salud



Fuente: Departamento de Registros y Estadística de Salud-Hospital Dionisio Arrocha.

Anexo N°4
Sección de Admisión



Anexo Nº 5

Encuesta Nº 1

UNIVERSIDAD METROPOLITANA DE CIENCIA Y TECNOLOGÍA

Objetivo: Conocer la percepción del usuario sobre Calidad de la Atención en la ventanilla de la sección de Admisión y Egreso del Cuarto de Urgencia del Departamento de Registros de Salud del Hospital Dionisio Arrocha, Barrio Pueblo Nuevo, Corregimiento de Puerto Armuelles, Distrito de Barú, enero

Preguntas

1. ¿Conoce usted qué es Calidad de Atención?
Sí_____. No_____.
2. ¿El trato que usted recibió por el personal que le brindó la atención en la ventanilla de Admisión del Cuarto de Urgencia de registros de salud?
Buena_____ Regular_____ Mala_____.
3. ¿El tiempo de espera en la obtención de su cupo fue?
Adecuado_____ Lento_____ No Opina _____
4. ¿La atención del funcionario en la ventanilla de Registros Médicos y Estadística de Salud?
Buena_____ Regular_____ Mala_____.
5. ¿El funcionario de la ventanilla le dio la orientación de manera clara y comprensible sobre la atención que usted solicita?
Sí_____ No_____ No Opina _____
6. ¿El tono de voz del funcionario de la ventanilla de Registros Médicos al dirigirse a usted fue?
Agradable_____ Desagradable_____ No Opina _____
7. ¿En la Ventanilla observo algún tipo de cartel, panfleto o documento que le oriente sobre el servicio que usted solicita?
Sí _____ .No_____.
8. ¿La forma de vestir del funcionario de la ventanilla de Registros Médicos que lo atendió es?

Agradable_____. Desagradable _____. No
opina_____.

9. Cree usted que debería haber más funcionarios en la sección para la atención de los usuarios.

Sí_____. No_____.

10. Considera usted que la ventanilla de la sección de admisión está en un lugar apropiado.

Sí_____. No_____. No opina_____.

11. Considera usted que la ubicación de la ventanilla permite la privacidad al momento a identificarse como usuario.

Sí_____. No_____.

¡Gracias por sus respuestas!

Anexo N° 6
Hoja Excel de Consolidación de datos

Resultado de Encuesta N°1 Consolidada			
1. ¿Conoce usted que es Calidad de Atención?	Si	No	
	85	15	
2. ¿El trato que usted recibió por el personal que le brindó la atención en la ventanilla de Admisión del Cuarto de Urgencia de registros de salud?	Buena	Regular	Mala
	93	5	2
3. ¿El tiempo de espera en la obtención de su cupo fue?	Adecuado	Lento	No opina
	83	15	2
4. ¿La atención del funcionario en la ventanilla de Registros de Salud?	Buena	Regular	Mala
	92	6	2
5. ¿El funcionario de la ventanilla le dio la orientación de manera clara y comprensible sobre la atención que usted solicita?	Si	No	
	94	6	
6. ¿El tono de voz del funcionario de la ventanilla de Registros de Salud al dirigirse a usted fue?	Agradable	Desagradable	No opina
	85	10	5
7. ¿En la Ventanilla observo algún tipo de cartel, panfleto o documento que le Sirviera de orientación sobre el servicio que solicita?.	Si	No	
	85	15	
8. ¿La forma de vestir del funcionario de la ventanilla de Registros Salud que lo atendió es?	Agradable	Desagradable	No opina
	94	2	5
9. ¿Cree usted que debería haber más funcionarios en la sección para la atención ?	Si	No	
	99	1	
10. ¿Considera usted que la ventanilla de la sección de admisión esta en un lugar apropiado?	Si	No	
	91	9	
11. ¿Considera usted que la ubicación de la ventanilla permite la privacidad al momento a identificarse como usuario?.	Si	No	
	96	4	

UNMECIT

**UNIVERSIDAD METROPOLITANA DE
EDUCACION, CIENCIA Y TECNOLOGÍA "UMECIT"**

Decreto Ejecutivo 575 del 21 de julio de 2004
Acreditada mediante Resolución N° 15 del 31 de octubre de 2012



Carta de Aprobación de Revisión Ortográfica

Señores

Comité de Investigación UMECIT

Ciudad

Yo, Carlos Javier Ponce Cianca, con cédula de identidad No. asesor de redacción, ortografía, y estilo del trabajo de práctica profesional, realizado por **Mirna Nidia Guerra** con Cédula de identidad No. para optar al título de: Especialista en Gerencia de los Servicios de Salud.

Hago constar que dicho trabajo reúne los requisitos y Méritos suficientes para ser sometido a la presentación pública y evaluación por parte del jurado examinador que se designe.

En David, a los 30 días del mes de agosto de 2017.

Firma del Asesor

Carlos Javier Ponce C.