

**FACTORES QUE INCIDEN EN LA UTILIZACION DEL SERVICIO DE MEDICINA
GENERAL EN EL AREA DE CONSULTA EXTERNA DE LA UNIDAD NIVEL I
ROSAS**

**YENNY PATRICIA GALINDO VALENCIA
MONICA PEREA MORENO**

**ESCUELA DE ADMINISTRACION DE NEGOCIOS
UNIVERSIDAD DEL CAUCA
POPAYÁN
2007**

**FACTORES QUE INCIDEN EN LA UTILIZACION DEL SERVICIO DE MEDICINA
GENERAL EN EL AREA DE CONSULTA EXTERNA DE LA UNIDAD NIVEL I
ROSAS**

**YENNY PATRICIA GALINDO VALENCIA
MONICA PEREA MORENO**

**ESCUELA DE ADMINISTRACION DE NEGOCIOS
UNIVERSIDAD DEL CAUCA
POPAYÁN**

**FACTORES QUE INCIDEN EN LA UTILIZACION DEL SERVICIO DE MEDICINA
GENERAL EN EL AREA DE CONSULTA EXTERNA DE LA UNIDAD NIVEL I
ROSAS**

**YENNY PATRICIA GALINDO VALENCIA
MONICA PEREA MORENO**

Trabajo de investigación presentado como requisito para optar al
Titulo de
Especialista en Auditoria y Sistema de Garantía de la Calidad con Énfasis en
Epidemiología

Asesor:
CARLOS EDUARDO GALAN SUAREZ MD. EAH

**ESCUELA DE ADMINISTRACION DE NEGOCIOS
UNIVERSIDAD DEL CAUCA
POPAYÁN
2007**

Nota de aceptación:

Director, Mg. -----

Jurado, Med. -----

Fecha de sustentación: Popayán, _____

... A mis padres y hermano
que hicieron posible
este logro.

AGRADECIMIENTOS

Se expresa agradecimientos a:

Mi familia, por el apoyo incondicional durante el período de estudios.

Los docentes del programa de Auditoria de la Universidad Del Cauca y La Escuela de Administración de Negocios por contribuir día a día en la formación profesional. Agradecimiento especial a la Magister Enfermera María del Pilar Restrepo por su tiempo dedicado para la realización de este trabajo.

TABLA DE CONTENIDO

RESUMEN	Pág. 4
1 FORMULACION DEL PROBLEMA	6
2 MARCO CONCEPTUAL	7
3 JUSTIFICACION	15
4 OBJETIVOS	17
4.1 OBJETIVO GENERAL	17
4.2 OBJETIVO ESPECIFICO	17
5 PROPOSITO	18
6 METODOLOGIA	19
6.1 TIPO DE ESTUDIO	19
6.2 INSTRUMENTOS	19
6.3 UNIVERSO Y MUESTRA	21
6.4 CRITERIOS DE INCLUSION	21
7 CRONOGRAMA	22

8	RESULTADOS ESPERADOS	23
9	RESULTADOS	24
9.1	RESULTADOS DEL SERVICIO	24
9.2	CARATERIZACION DEL USUARIO	25
9.3	CONOCIMIENTO	26
9.4	GRADO DE SATISFACCION	27
9.5	OBSERVACION DIRECTA	32
10	DISCUSIÓN	33
11	CONCLUSIONES	34
12	RECOMENDACIONES	36
13	BIBLIOGRAFIA	37
14	ANEXOS	39

1. FORMULACION DEL PROBLEMA

¿Existe una adecuada o inadecuada utilización del servicio de Medicina General en el área de Consulta Externa de la Unidad Nivel I Rosas?

LISTA DE GRAFICAS

	Pág.
Grafica 1. DISTRIBUCIÓN PORCENTUAL SEGÚN TIEMPO DE ESPERA PARA SER ATENDIDO EN EL SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA HOSPITAL NIVEL I ROSAS 2007.	28
Grafica 2. DISTRIBUCIÓN PORCENTUAL SEGÚN CALIDAD DE ATENCIÓN AL USUARIO EN EL SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA HOSPITAL NIVEL I ROSAS 2007.	29
Grafica 3. DISTRIBUCIÓN PORCENTUAL SEGÚN CALIDAD DE ATENCIÓN AL USUARIO EN EL SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA HOSPITAL NIVEL I ROSAS 2007.	30
Grafica 4. DISTRIBUCIÓN PORCENTUAL SEGÚN INFORMACIÓN RECIBIDA DEL PERSONAL EN EL SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA HOSPITAL NIVEL I ROSAS 2007.	31

RESUMEN

En el presente trabajo, se identifican los factores que intervienen en la utilización de los servicios de consulta externa de la Unidad Nivel I Rosas a través de un estudio de tipo descriptivo, longitudinal y administrativo, el cual se realizara durante un periodo de seis meses.

Para llevar a cabo el presente estudio se utilizo la entrevista como instrumento; el universo estuvo constituido por 12388 afiliados y la muestra por 900 usuarios; el perfil de los usuarios seleccionados se realizo teniendo en cuenta criterios de inclusión y no de exclusión.

Se tuvieron en cuenta siguientes variables:

- 📁 Las estadísticas del ultimo año
- 📄 Encuestas de satisfacción al usuario.
- 📄 Observación directa

La recopilación y análisis de estos datos permitió concluir que se presenta inadecuada utilización del servicio de medicina general del área de consulta externa de la Unidad Nivel I de Rosas debido a:

1. Ser la única institución de salud en el municipio para suplir la demanda de servicios.
2. Alto porcentaje de afiliados pertenecen al régimen subsidiado
3. Falta de conocimiento acerca de la adecuada utilización de los servicios de salud

por parte de los usuarios.

4. Falta de concientización para el uso racional de los servicios.

PALABRAS CLAVES: demanda inducida, calidad, consulta externa.

2. MARCO CONCEPTUAL

DESCRIPCION DE LA INSTITUCION

El municipio de Rosas se encuentra ubicado en la parte suroriental del Departamento del Cauca, a 48 kilómetros de Popayán, tiene una altura sobre el nivel del mar entre 1.100 mts y 1800 mts. Posee una extensión de 48.850 hectáreas y el 70% de la población pertenece al área rural.

La UNIDAD NIVEL I DE ROSAS, es una institución pública de salud, localizada en la cabecera del Municipio de Rosas – Cauca en el barrio San José. Creada según el acuerdo No.051 de 1.998; ofrece servicios de Nivel I, entre los cuales se encuentran Medicina general, Urgencias, Odontología, Fonoaudiología, Fisioterapia, Psicología, Laboratorio Clínico, Enfermería, Hospitalización, Promoción y Prevención, P. A. B, Farmacia, Saneamiento Básico, Entrega de medicamentos, Servicio de Ambulancia; para la prestación de estos servicios cuenta con 5 médicos generales, 1 enfermera, 2 odontólogos, 2 higienistas, 1 bacteriólogo, 1 auxiliar de laboratorio, 7 auxiliares de enfermería, 1 SIAU, 2 vigilantes, 1 Técnico en farmacia, 3 facturadores, 2 personas de servicios generales.

En el año de 1998 se inicia la prestación del servicio de medicina general el cual contaba con dos médicos y dos consultorios para la atención.

La edificación donde funciona la unidad consta de dos niveles; en el primero se encuentran ubicados los consultorios de Medicina General, Odontología, pre-consulta, área Urgencias, archivo, facturación, baños públicos y la sala de espera. En el segundo nivel se encuentra el área administrativa, y de hospitalización. Las instalaciones están dotadas de adecuada iluminación ventilación y cumplen con los estándares de habilitación. La distribución de las áreas es apta para ofrecer los

servicios ofertados.

El número de afiliados que acuden a la Unidad nivel Uno de Rosas es de 12.388 y pertenecen a los regímenes: Vinculados, Desplazados, Régimen subsidiado, Régimen contributivo, Régimen especial, Pacientes de accidentes laborales A. R. P, Pacientes de accidentes de tránsito SOAT – ECAT y Particulares.

ANTECEDENTES HISTORICOS DE CALIDAD

La historia del control de la calidad se reporta desde el año 1992, con la creación en Estados Unidos del American College of Surgeons, que proyectaba asociar a los cirujanos de todo el país, velando por el prestigio de sus miembros mediante una progresiva exigencia a los mismos. Por las dificultades en valorar la capacidad profesional asistencial en el año 1920, se creó un Programa de estandarización, donde aparecían las características mínimas que debían cumplir los que iban a trabajar. Como resultado del proceso de acreditación, paulatinamente se incrementaron los centros que cumplían los criterios de la sociedad antes mencionada.

En Europa los estudios sobre la calidad se reportaron más tarde. Históricamente a nivel internacional, la vigilancia de la calidad de la asistencia ha sido motivo de preocupación, como un problema social y organizativo y ha significado un estilo de trabajo permanente.

En nuestro país, a partir de la creación del Sistema Único de Salud los principios que sustentan al mismo están dirigidos a lograr la satisfacción de los pacientes y familiares, por lo que ha sido una tarea sistemática el control de la calidad de los servicios, lo que a su vez ha permitido los cambios introducidos en los propios servicios, actividades docentes e investigativas.

CONCEPTO DE CALIDAD

El mejoramiento de la calidad de salud, es un proceso técnico, que va inmerso en la prestación de los servicios y cuyo objetivo es implementar procesos que le permitan optimizar la utilización de los recursos destinados a la atención (eficiencia clínica y administrativa), mejorar el impacto en la salud de los pacientes y la población (efectividad clínica) y ofrecer al cliente los servicios que espera y a los cuales tenga derecho en un ambiente de respeto, de tal manera que le genere satisfacción (aceptabilidad), pero también buscando incentivar un justo y óptimo equilibrio entre la satisfacción de las expectativas de los individuos y las necesidades de la sociedad (optimización).

Para la correcta implementación de estas metodologías se debe tener en cuenta que no toda evaluación es útil; lo es aquella que estudie los problemas importantes, y aplique métodos que maximicen la relación entre esfuerzos y resultados (costo-efectividad). Es importante describir cuales han sido los resultados en la mejora de la salud de los pacientes y la población, en la mejora en la eficiencia clínica y administrativa y en la satisfacción real de los pacientes/clientes, así como en la contención de costos de no calidad, por parte del profesional o de la institución que la implementa:

Finalmente, la implementación de programas para el mejoramiento de la calidad de la atención en salud en los diferentes niveles de atención, se debe evaluar en términos del impacto y el retorno tangible y medible que genere. Solamente si lo anterior se da la podremos considerar exitosa.

Los servicios de salud del primer nivel de atención que se prestan en los municipios del país, de conformidad con el artículo 6o de la Ley 10 de 1990, comprenderán las acciones de promoción de la salud y prevención de la enfermedad, las de tratamiento y rehabilitación de la misma que se practiquen a la comunidad y a los miembros de ésta, en el primer nivel de atención, en los ámbitos comunal y

hospitalario.

Tiendo por objeto mantener sana a la comunidad previniendo la aparición de la enfermedad y actuando lo más rápidamente posible para recuperar la salud cuando se haya perdido, en desarrollo de la estrategia del mejoramiento de la calidad.

Los servicios del primer nivel de atención se prestan a los miembros de la comunidad como integrantes a un conjunto social, por equipos de salud conformados por personal profesional, tecnológico, técnico, auxiliar y agentes comunitarios.

El equipo mínimo que presta los servicios del primer nivel de atención de Medicina General en el área de Consulta Externa (Ley 10 de 1990) está conformado por:

- a) Médico;
- b) Enfermero;
- c) Auxiliar de enfermería;
- d) Promotor de saneamiento;
- e) Promotor de salud;
- f) Auxiliar de Higiene Oral.

Los servicios del primer nivel de atención tienen las siguientes características:

- a) Calidad, a través de la utilización de procedimientos científicos apropiados para que sean eficaces y éticos.
- b) Oportunos en términos de garantizar al usuario la disponibilidad en el momento en que lo necesite

- c) Con enfoque de riesgo, de manera tal que se centren su acción prioritariamente hacia los problemas de la salud prevalentes en la zona, buscando controlar los factores de riesgo y proteger a los grupos más vulnerables.
- d) Integrales, en forma tal que el ser humano sea atendido como un todo y en su interacción con su medio.
- e) Con enfoque intersectorial, para articular las acciones del sector salud con los demás sectores del desarrollo social y económico en cada ente territorial.
- f) Continuos, de modo que se brinden de manera permanente y, en los casos necesarios, se garantice la referencia y contrarreferencia.
- g) Con enfoque participativo de manera que se incorpore la comunidad en la cogestión, y el individuo y a la familia en el autocuidado.
- h) Con respeto por las costumbres y el ancestro cultural de las comunidades en las cuales están insertos, es decir, que cada comunidad y grupo étnico tiene valores, creencias, tradiciones, acervo cultural y comportamientos que es indispensable comprender, respetar, y si fuere necesario modificar, hacerlo a través de estrategias que no generen rechazo.

Los servicios del primer nivel de atención serán financiados con recursos provenientes de los fondos de salud, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 13 de la Ley 10 de 1990 y la reglamentación que para el efecto se expida.

La población del país participa en el sistema a través de tres regímenes esquematizados de la siguiente forma.

Régimen	Contributivo	Subsidiado	Vinculados
Características	Asalariados y trabajadores independientes	Población pobre y vulnerable, identificada por el SISBEN Estratos 1 y 2	Pobres y no pertenecientes a alguno de los regímenes. Estratos 0, 3 y 4.
Población estimada (% del total) a 1996	25% incluyendo la familia del trabajador	20%-25%	50%-55%
Entidades afiliadoras	EPS	EPS-S, ESS, CCF	? Se trasladan al subsidiado según existencia de recursos.
Entidades prestadoras de servicios	IPS públicas o privadas	IPS, ESE	ESE
Aportes	12.5% del salario, cuotas moderadoras y copagos	No está sujeto a copagos ni cuotas moderadoras	Pago de tarifas según capacidad económica
Financiación	Aportes del empleador y trabajador	Fondo SYGA 1% régimen contributivo	Recursos estatales de subsidio a la oferta
Posibilidad de crecimiento en cobertura	Incremento en fuentes de empleo	Incremento en recursos fiscales	Disminución por traslado a régimen subsidiado

DEFINICION DE DEMANDA

Para lograr que la población haga uso adecuado de los servicios de salud, se debe fomentar la demanda inducida, la cual hace referencia a la acción de organizar, incentivar y orientar a la población hacia la utilización de los servicios de protección específica y detección temprana y la adhesión a los programas de control. Según lo define el acuerdo 117.

Las Actividades, procedimientos e intervenciones de demanda inducida y obligatorio cumplimiento tienen como objetivo la Protección Específica, la Detección Temprana y la Atención de las Enfermedades objeto de erradicación, eliminación y control.

Las EPS, Entidades Adaptadas y Transformadas y las Administradoras del Régimen Subsidiado deberán desarrollar estrategias para promover en sus afiliados la utilización de los servicios descritos en el presente Acuerdo, así como facilitar el acceso a programas permanentes de atención de las enfermedades de interés en salud pública.

Para facilitar el acceso a los servicios de salud y siendo el cliente el pilar fundamental del Sistema de Garantía de calidad la atención debe estar centrada en él; y para ello se debe tener en cuenta lo siguiente:

- Las instituciones, sus programas y sus servicios deben identificar con precisión quiénes son sus clientes y cuáles son sus necesidades y expectativas de cuidado y servicio.
- Aunque la evaluación de la atención se basa en los procesos, este ejercicio debe estar orientado hacia los resultados asociados con dichos procesos.

- La evaluación de los procesos no se realiza por dependencias, sino de manera transversal, con los equipos de trabajo que participan en el resultado de los procesos, de manera que se reflejen todos los niveles y áreas de la organización involucradas en cada proceso.

El respaldo y el compromiso gerencial son factores claves para el éxito de los procesos de atención en salud de la calidad. En tal sentido, los directivos de las instituciones juegan un papel preponderante en el desarrollo de esta cultura.

Siendo la calidad una herramienta indispensable para el adecuado funcionamiento de la prestación de los servicios de salud y estando esta muy relacionada con los procesos de auditoría en salud se ve la necesidad de realizar estudios acerca de los factores que inciden en la utilización de los servicios de salud del área de consulta externa de la Unidad Nivel I Rosas lo cual es un indicador de la calidad de atención en salud, en esta institución.

3. JUSTIFICACION

La Unidad Nivel I Rosas es la Única Institución de salud pública del Municipio de Rosas Cauca, que satisface las necesidades de salud de la población que en su gran mayoría es del sector rural y pertenece al régimen subsidiado.(la demanda).

Entendiéndose la demanda como la cantidad de servicios de salud que necesitan ser atendidos en la población, y siendo este el reflejo de las necesidades percibidas y expresadas por los pacientes, se constituye en un instrumento esencial en la búsqueda de información adecuada que sustente la configuración final de estrategias y políticas de atención en salud, lo cual permita optimizar la prestación de servicios.

La adecuada utilización y prestación de los servicios en salud es el reflejo del buen funcionamiento de una entidad de salud, y el cumplimiento de estos requisitos se denomina calidad. En el campo de la salud, la calidad implica conocimientos científicos al día, tecnología avanzada, obrar ético que incluye el respeto por la autonomía, diversidad cultural de los pacientes, ambiente digno y satisfactorio para la prestación de los servicios.

Finalmente si existe una adecuada utilización de los servicios de medicina general del área de consulta externa de la Unidad Nivel I Rosas, se obtendrán múltiples ventajas en la organización de la entidad, y la satisfacción de las necesidades de atención de la población Roseña en el servicio de medicina general, lo cual se logra a través de la investigación de los causas que inciden en la utilización del servicio, el análisis de la información recopilada permitirá obtener un diagnostico que permitan

implementar planes de mejoramiento o recomendaciones que mejoren la prestación del servicio en salud.

4. OBJETIVOS

4.1. OBJETIVO GENERAL

Identificar las causas que intervienen en la utilización del servicio de Medicina General en el área de Consulta Externa de la Unidad Nivel I Rosas.

4.2. OBJETIVOS ESPECIFICOS

1. Identificar los servicios y funcionamiento del servicio de Medicina General del área de Consulta Externa de la Unidad Nivel I Rosas.
2. Identificar que usuarios que acceden al área de Consulta Externa al servicio de Medicina General de la Unidad Nivel I de Rosas.
3. Evaluar el conocimiento de los usuarios acerca de la utilización de los servicios en salud.
4. Evaluar el grado de satisfacción de los usuarios que acuden a la atención de servicios de Medicina General de la Unidad Nivel I Rosas.

5. PROPOSITO

Mejorar la prestación y utilización del servicio de Medicina General en el área de Consulta Externa de la Unidad Nivel I de Rosas.

6. METODOLOGIA

6.1 TIPO DE ESTUDIO

El presente estudio es de tipo descriptivo, longitudinal y administrativo; el cual busca especificar las propiedades importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que sea sometido a análisis. Miden o evalúan diversos aspectos dimensiones o componentes del fenómeno a investigar.

En atención a esta modalidad de investigación se introducirán grandes fases en el estudio, a fin de cumplir con los requisitos involucrados en un estudio descriptivo. En la primera fase se desarrollara un diagnostico de los indicadores cuantitativos y cualitativos, que caracterizan las diferentes causas que inciden en la adecuada o inadecuada utilización de los servicios de salud de la Unidad Nivel I Rosas así como las consecuencias que tiene esta en la prestación de servicios de medicina general del área de consulta externa; en la segunda fase se desarrollara el levantamiento de los datos que permitan la medición de los indicadores. En la tercera y ultima fase de estudio y atendiendo a los resultados de estos levantamientos de datos se realizara un análisis de los resultados que permitirán nidificar las causas que incidirán en el uso adecuado o inadecuado de los servicios de medicina general del área de consulta externa.

6.2 INSTRUMENTOS

Se utilizaron las siguientes estrategias:

6.2.1. Entrevista realizada a través de encuesta diseñada en la Unidad nivel I Rosas, denominada Encuesta de Satisfacción del Usuario, la cual contiene las siguientes variables:

- Calificación de la disposición, amabilidad en el trato y el respeto de los diferentes funcionarios que laboran en la Unidad Nivel I Rosas (portero, SIAU, facturadores, enfermeras, auxiliar de enfermería, médicos generales y servicios generales) hacia los usuarios que acuden a la utilización de los servicios de Medicina General del Área de Consulta externa.
- Tiempo de espera del paciente para ser atendido en el servicio de Medicina General del área de Consulta Externa .
- Calificación de la presentación aseo y limpieza del servicio donde funciona el area de consulta externa de medicina general.
- Teniendo en cuenta su calificación que sugerencias nos haría para mejorar el servicio.
- La información contenida en el instrumento encuesta de satisfacción (anexo 1) ofrecida por el personal que labora en la institución, para las normas de atención fue clara y completa.

6.2.2. Determinar el funcionamiento del servicio de medicina general en el área de consulta externa:

- Portafolio de servicios
- Características sociodemográficas de la población
- Numero de afiliados
- Tipo de afiliación
- Estadísticas del último año.
- Cantidad de recurso humano para la atención
- Pasos que debe realizar el usuario para acceder a los servicios del área de consulta externa del área de medicina general.

6.2.3 Observación directa

6.3 UNIVERSO Y MUESTRA

El universo está constituido por 12.388 afiliados y la muestra estuvo constituido por 900 usuarios que acudieron durante seis meses a los servicios de salud desde los diferentes sectores del municipio de Rosas, quienes se constituyeron en informantes claves, pues participaron en forma activa en la aplicación de la encuesta satisfacción del usuario, para adquirir datos que permitieran obtener la información necesaria para lograr el objeto del estudio.

6.4 CRITERIOS DE INCLUSION

El perfil de los usuarios seleccionados esta dentro de los siguientes criterios de inclusión:

- ❖ Pertenecer al Municipio de Rosas
- ❖ Estar censado dentro del Municipio.
- ❖ Ser usuario activo de los servicios de Medicina General del área de consulta externa de la Unidad Nivel I Rosas.

7. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

PROCESO	ACTIVIDADES	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE
Recopilación de datos de las variables de la demanda	Diseño del formato	■									
	Prueba		■								
	Ajustes Encuestas			■							
Consolidación de la información	Base de datos				■						
	Tabulación de datos				■						
Análisis de la información	Recopilación de datos Evaluación estadística						■				
Conclusiones	Descripción de la información analizada							■			
Recomendaciones	Propuesta de posibles soluciones a problemas encontrados									■	

8. RESULTADOS ESPERADOS

1. Identificar las causas que inciden en la adecuada o inadecuada utilización de los servicios.
2. Identificar los usuarios que acceden al área de Consulta Externa del servicio de Medicina General de la Unidad Nivel I Rosas.
3. Determinar el funcionamiento del servicio de Medicina General en área de Consulta Externa.
4. Establecer el conocimiento que tienen los usuarios acerca de la utilización de los servicios.
5. Determinar la satisfacción de los usuarios frente a los servicios en salud recibidos en la Unidad Nivel I Rosas.

9. RESULTADOS

ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN

9.1 PRESTACION DEL SERVICIO:

Para realizar una descripción detallada del servicio se tuvo en cuenta:

- Servicios que ofrece la institución:
- Personal con que cuenta para la prestación del servicio
- Horario de atención
- Acceso al servicio
- Infraestructura

9.1.1 Servicios que ofrece la institución: El servicio de consulta externa de la Unidad de Rosas ofrece servicios de nivel I entre los cuales se encuentra medicina general, odontología, laboratorio clínico, enfermería, promoción y prevención, PAB, farmacia, atención al usuario.

9.1.2 Personal para la atención: para lo cual cuenta con 5 médicos generales, 1 enfermera, 2 odontólogos, 2 higienistas, 1 bacteriólogo, 1 auxiliar de laboratorio, 2 auxiliares de enfermería, 1 SIAU, 2 vigilantes, 1 Técnico en farmacia, 3 facturadores, 2 personas de servicios generales.

9.1.3 Horario de atención: El horario de atención es de lunes a viernes de 7am a 12 pm y de 1 pm a 4 pm, los sábados de 7 am 1 pm.

9.1.4 Pasos para el acceso: Para acceder al servicio de medicina general del área de consulta externa de la Unidad Nivel I de Rosas, el usuario debe acercarse a la institución, solicitar la ficha, solicitar la historia clínica, facturar, valoración en

preconsulta y pasar a la sala de espera hasta ser atendido por el médico. (Ver Anexo 2)

9.1.5 Infraestructura: El área de consulta externa cuenta con 5 consultorios para la atención de medicina general , los cuales están dotados de los implementos medicoquirúrgicos necesarios para la atención, un consultorio de preconsulta, área de facturación y archivo, 2 baños para la atención del público y una sala de espera con una capacidad para 50 personas. (Ver Anexo 3).

La Unidad de salud Rosas Cauca ofrece todos los servicios de nivel I, para lo cual cuenta con recurso humano capacitado de aproximadamente 23 personas. El horario de atención en el área de consulta externa es de lunes a sábado con una intensidad horaria de aproximadamente 9 horas diarias. Para acceder a la utilización del servicio el usuario debe acercarse a la institución, solicitar una ficha, realizar todos los trámites y esperar a ser atendido. El área de consulta externa cuenta con una infraestructura adecuada para la prestación de los servicios en salud.

9.2 CARACTERIZACION DE USUARIOS

Para caracterizar los usuarios se tiene en cuenta las siguientes variables:

- Lugar de procedencia
- Régimen de salud
- Sexo
- Morbimortalidad en la región

9.2.1 Procedencia: El 75% de los usuarios provienen de la zona rural y el 25% a la zona Urbana, perteneciente a los estratos 1 y 2 respectivamente.

9.2.2 Régimen de salud: El número de usuarios afiliados a los diferentes regímenes

es de aproximadamente 12.388, y están distribuidos de la siguiente manera: 67.7% pertenecen al régimen subsidiado, el 14.63% al régimen contributivo y el 17.67% pertenecen a la población pobre no cubierta con subsidio a la demanda.

9.2.3 Sexo: El género que acude con mayor frecuencia a la utilización de los servicios en salud es el femenino con un 67% y en menor frecuencia el masculino con un 33%, distribuidos así: población infantil 55%, adulto joven 23% y adulto mayor 22%.

9.2.4 Morbimortalidad: Las diez primeras causas de morbilidad están representadas en primer lugar por enfermedades cardiovasculares, seguidas de enfermedades gastrointestinales, enfermedades del sistema respiratorio y otras.

El número de usuarios afiliados a los diferentes regímenes es de aproximadamente 12388 y la gran mayoría provienen de la zona rural y pertenecen al régimen subsidiado; predomina el género femenino con un 67% sobre el masculino, y la primera causa de morbilidad está representada por las enfermedades cardiovasculares que son enfermedades prevenibles

9.3 CONOCIMIENTO

El análisis de la información sobre el conocimiento que tienen los usuarios frente a la utilización del servicio nos permite determinar que:

PREGUNTA	SI	NO	NO RESPONDE
¿Usted sabe cuales son los pasos para acceder a la atención de medicina general?	27%	63%	10%
¿Sabe que documentos debe tener para la atención de consulta de medicina general?	44%	53%	3%
¿Usted acude a consulta de medicina general solo cuando se siente enfermo?	35%	60%	5%

- No existe claridad del proceso que se debe llevar a cabo para acceder a la utilización de los servicios de medicina general.

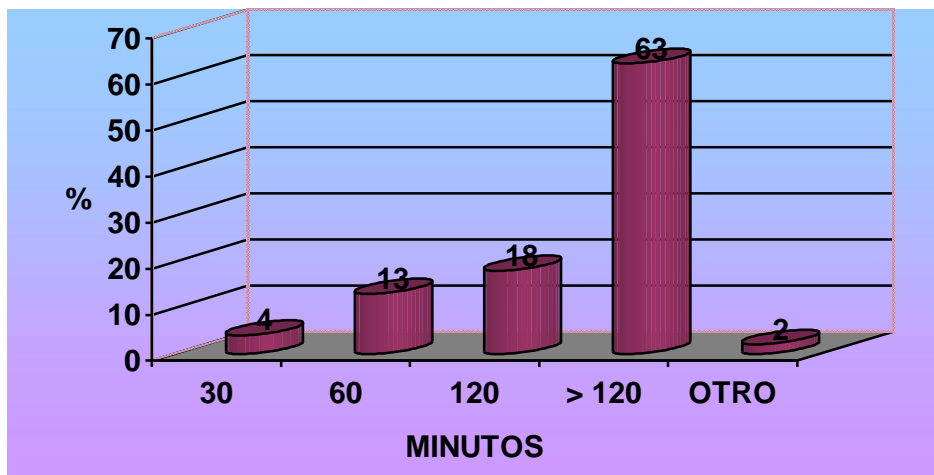
9.4 GRADO DE SATISFACCION:

10.4.1. Tiempo De Espera Para Ser Atendido En El Servicio De Consulta Externa En El Área De Medicina General

RANGO	TOTAL DE PERSONAS
30 minuto	4%
1 hora	13%
2 horas	18%
Mas de 2 horas	63%
Otro	2%
Total	100%

GRAFICA No 1

Distribución porcentual según tiempo de espera para ser atendido en el servicio de consulta externa Hospital Nivel I Rosas 2007. Grafica N° 1



Fuente. Trabajo de investigación: Mónica Perea (TIUSCEUNIR 2008)

Yenny P. Galindo

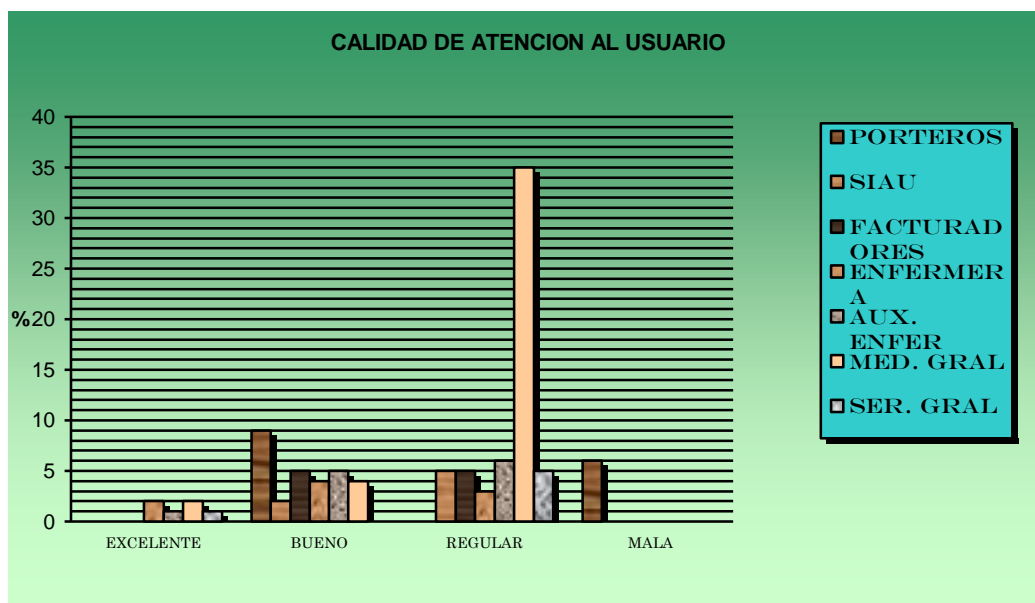
- Los usuarios manifiestan que el tiempo para recibir la atención médica es muy extenso aproximadamente dos horas; este proceso incluye desde la llegada del paciente a la institución hasta la atención por el médico general.

9.4.2. Califique Disposición, Amabilidad En El Trato Y Respeto.

PERSONAL	EXCELENTE	BUENA	REGULAR	MALA	TOTAL porteros
		9%		6%	15%
SIAU		2%	5%		7%
Facturadores		5%	5%		10%
Enfermera	2%	4%	3%		9%
Aux. Enfermería	1%	5%	6%		12%
Med. General	2%	4%	35%		41%
Servicio general	1%		5%		6%
Total	6%	29%	59%	6%	100%

GRAFICA No 2

Distribución porcentual según calidad de atención al usuario en el servicio de consulta externa Hospital Nivel I Rosas 2007. Grafica N° 2



Fuente. (TIUSCEUNIR)

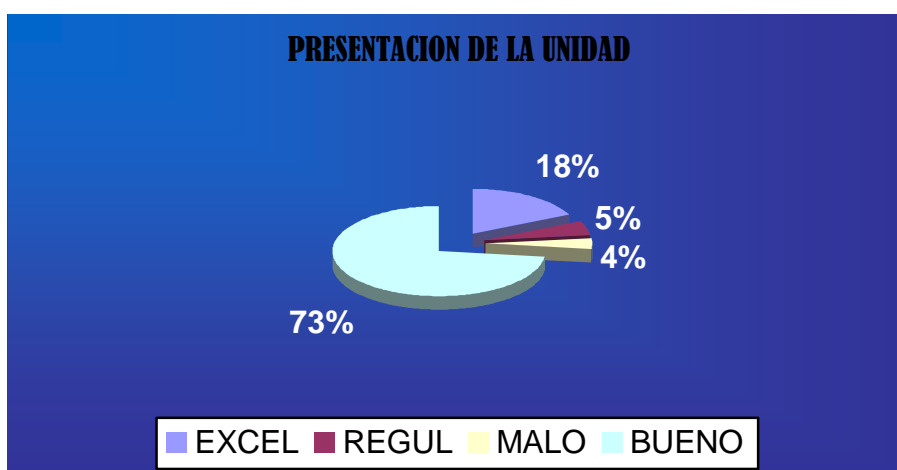
- La atención recibida por los usuarios por parte del personal de la institución es calificada como regular, lo que refleja la inconformidad frente a los servicios en salud recibidos.

9.4.3. Califique presentación, aseo y limpieza del servicio

Excelente	18%
Bueno	73%
Regular	5%
Mala	4%
Total	100%

GRAFICA No 3

Distribución porcentual según calidad de atención al usuario en el servicio de consulta externa Hospital Nivel I Rosas 2007. Grafica N° 3



Fuente. (TIUSCEUNIR 2008)

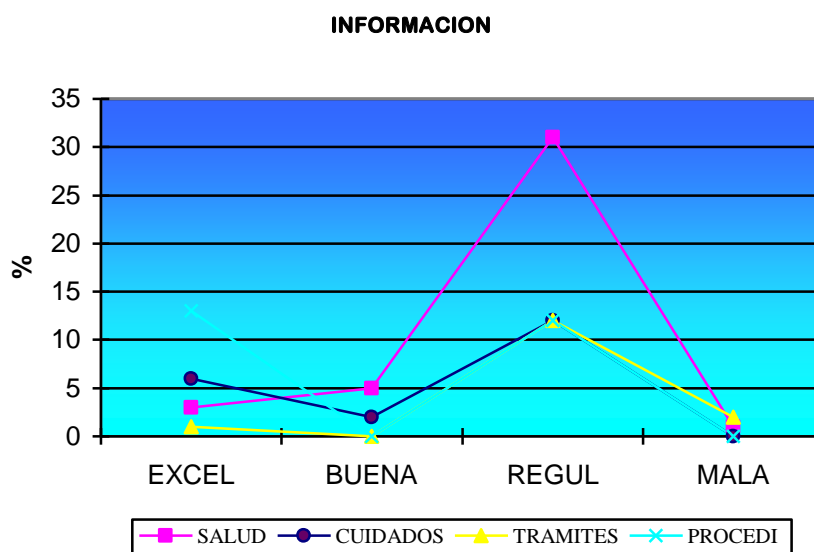
- Un alto porcentaje de los usuarios manifiesta conformidad con la presentación, orden y limpieza de la institución, lo que refleja organización en el mantenimiento de la institución

9.4.4. La Información Que Recibió Del Personal Del Hospital Para Su Tratamiento Fue Clara Y Completa Sobre:

INFORMACION	EXCELENTE	BUENA	REGULAR	MALA	TOTAL
Estado de salud	3%	5%	31%	1%	40%
Cuidados personales	6%	2%	12%		20%
Tramites	1%		12%	2%	15%
Procedimientos	13%		12%		25%
Total	23%	7%	67%	3%	100%

GRAFICA No 4

Distribución porcentual según información recibida del personal en el servicio de consulta externa Hospital Nivel I Rosas 2007. Grafica N° 4



Fuente. (TIUSCEUNIR 2008)

- La encuesta refleja inconformidad por parte de los usuarios frente a la información recibida en la entidad de salud.

9.5 OBSERVACION DIRECTA

El resultado de la observación directa es:

- Al realizar la entrevista a los usuarios que acuden al servicio de medicina general del área de consulta externa se determina que acuden con mucha frecuencia a la utilización de los servicios, en promedio dos a tres veces por semana.
- El número de fichas asignadas no es suficiente, para el número de usuarios que acuden.
- Demora durante el proceso administrativo para la atención.
- Congestión en el área de consulta externa.

10. DISCUSION

Al realizar el análisis de la información se puede determinar que la gran mayoría de los afiliados pertenecen a la zona rural y son de bajo nivel educativo lo que dificulta la comprensión y realización de los pasos a seguir para la adecuada la utilización de los servicios en salud.

El alto porcentaje de afiliación al régimen subsidiado, influye en el uso indiscriminado de los servicios en salud, puesto que no están sujetos a copagos y/o cuotas moderadoras (acuerdo 306 del 16 de agosto del 2005) que permita regular el uso de los servicios.

El personal médico y auxiliar que presta los servicios en el área de consulta externa de la institución, no es suficiente para cubrir la demanda de usuarios que asisten a la consulta médica. Resolución 1439 del 2002 anexo técnico numero 1.

La gran mayoría de los usuarios no asisten a los servicios de salud por presentar alguna alteración fisiológica, sino por hacer uso del carné de salud, que es un documento al cual acceden sin ningún costo y les garantiza la prestación del servicio sin tener limitación en su uso.

11. CONCLUSIONES

1. El gran porcentaje de la población que acude a recibir los servicios de medicina general en la Unidad Nivel I Rosas, pertenecen al régimen subsidiado, que como su nombre lo indica, no tienen capacidad de pago y no están sujetos a copagos y cuotas moderadoras (acuerdo 306 del 18 de agosto de 2005) lo que incide en el uso indiscriminado de este servicio por parte de los usuarios.
2. La aplicación del instrumento (ver anexo 1), permite determinar la calidad de atención que se brinda dentro de una Institución de salud y crear planes de mejoramiento.
3. Al realizar observación directa, análisis de la información, y aplicar el instrumento de evaluación, se determina que las causas de la indebida utilización del servicio de consulta externa de medicina general en la Unidad Nivel I Rosas es producto de:
 - a. Son muy pocos los usuarios que tienen conocimiento en lo relacionado a la utilización de los servicios en salud; lo cual se ve reflejado en el uso indiscriminado de los servicios de salud en la Unidad, especialmente en el servicio de medicina general.
 - La Unidad Nivel I Rosas es la única institución que ofrece los servicios de salud en el municipio de rosas para cubrir la demanda con una población total de 12620 habitantes.

Al realizar un análisis de lo anterior podemos concluir que el uso irracional de los servicios de consulta médica de la Unidad Nivel I Rosas se ve influenciado por diversos factores como so

1. El 67% pertenecen al régimen subsidiado en el Municipio de Rosas lo cual hace que este alto porcentaje este exento de cuotas moderadoras y copagos para acceder a los servicios de salud.

2. De acuerdo a las encuestas sobre satisfacción los usuarios manifiestan inconformidad con los servicios prestados en la Institución, debido a:
 - Demora para la prestación del servicio
 - Los turnos asignados son pocos para el numero de usuarios que acuden.
 - No cuenta con el personal suficiente para prestar la atención en salud.

3. Desconocimiento de la adecuada utilización de los servicios en salud lo que influye en su uso irracional.

4. La no existencia de un copago o cuota moderadora que permita regular el uso indiscriminado de los servicios.

12. RECOMENDACIONES

1. Planes educativos a la comunidad en general, sobre el sistema general de seguridad social en salud haciendo énfasis en el uso adecuado de los servicios en salud.
2. Difundir la promoción y prevención de las enfermedades prevalentes en el Municipio.
3. Implementar un mecanismo que permita regular el uso indiscriminado de los servicios (canalización de usuarios, priorización de usuarios que no acuden al servicio con frecuencia, fortalecer bases de datos).
4. Diseñar estrategias para fortalecer la prestación de los servicios en salud de la Unidad Nivel I Rosas.

13. BIBLIOGRAFIA

1. Acuerdo 306 de 2005, 18 de Agosto. Plan Obligatorio de Salud del Régimen Subsidiado.
2. Anzola E. El Envejecimiento en América Latina y el Caribe. En: OPS. Publicación Científica # 492: Hacia el bienestar de los Ancianos. Washington DC: OPS; 1985:1- 24.
3. Barrenechea J, Trujillo E. Salud para todos en el año 2000. Implicaciones para la planificación y administración de los sistemas de salud. Medellín: OPS/OMS, Facultad Nacional de Salud Pública; 1987: 168-169, 229-232, 243-251.
4. Castañeda J. Utilización de servicios de salud en el Perú. Análisis del sector salud: Informe Exploratorio # 3. Lima: OPS, 1986: 1-10, 30-31.
5. Decreto 1011 del 3 de abril de 2006. Ministerio de la Protección Social. Por el cual se establece el sistema obligatorio de la garantía de la calidad.
6. Delgado A. Sistema de Atención Integral de Salud. Diagnóstico 1985; 15 (3): 72 – 75
7. Esteban A. El control de la calidad asistencial, una responsabilidad compartida. Rev Clin Esp 1988;182:166 -174.
8. Instituto Nacional de Estadística e Informática. Perú: Perfil socio demográfico de la Tercera Edad. Lima: Instituto Nacional de Estadística e Informática. 1995: 27-37, 79-80.
9. Instituto Nacional de Estadística e Informática. Proyecciones de población 1995 – 2025. Colombia: Instituto Nacional de Estadística e Informática; 1996:57- 58.
10. Ley 10 de 1990, artículo 6^a por la cual se reorganiza el sistema nacional de salud.
11. Martínez Junco H. Sistema de auditoría médica hospitalaria. Rev Cubana Adm Salud 1988; 14(1):55-72.

12. Oficina Sanitaria Panamericana. Investigación sobre servicios de salud: una antología. Washington DC: OPS; 1992:17-18.
13. Oficina Sanitaria Panamericana. Perfil de las condiciones de salud de América Latina y el Caribe. Boletín Epidemiológico de la OPS 1997; 18 (2): 11 - 13
14. Organización Mundial de la Salud. Informe sobre la Salud en el Mundo 1997. Ginebra: OMS, 1997:1-4.
15. Organización Mundial de la Salud. Planeamiento y Organización de los Servicios en salud. Reporte Técnico # 548. Ginebra: OMS. 1974:5-13.
16. Paganini, J. Análisis de costos, demanda y planificación de servicios de salud. Washington DC: OPS; 1990:222-228, 295-299.
17. Torres W. Demanda de servicios de salud. Análisis del sector salud: Informe exploratorio # 1. Lima: OPS; 1986:1-10.
18. Acuerdo 306
19. Resolución 412 del 2000, Ministerio de la Protección Social. Por la cual se establece las actividades, procedimientos e intervenciones de demanda inducida y de obligatorio cumplimiento.

14. ANEXO 1

ENCUESTA DE SATISFACCION AL USUARIO



UNIDAD NIVEL UNO ROSAS

SISTEMA DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO

Su opinión cuenta para nosotros. Ayúdenos a mejorar contestando la opción mas adecuada para usted

MARQUE CON UNA X LA OPCION ESCOGIDA TENGA EN CUENTA LA SIGUIENTE EXPLICACION:

Excelente :	Superior a lo esperado
Bueno:	Se cumplió lo esperado
Regular :	Lo mínimo esperado
Malo :	No se cumple con lo esperado

TIEMPO DE ESPERA PARA SER ATENDIDO EN EL SERVICIO DE

	30min	1Hora	2 horas	mas de 2 horas
Consulta Medica	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Otro, cuál?	<input type="text"/>			

Servicio donde fue atendido:

Califique presentación, aseo y limpieza del servicio

Excelente	Buena	Regular	Mala
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Califique disposición, amabilidad en el trato y respeto de:

	Excelente	Buena	Regular	Mala
Porteros	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
SIAU	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Facturadores	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Enfermeras	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Auxiliar de Enfermería	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Médicos Generales	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Servicios generales	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Teniendo en cuenta su calificación, que sugerencias nos haría para mejorar el servicio?

Si lo desea puede dejar sus datos:

Nombre:

Teléfono:

Fecha:

La información que recibió del personal del Hospital para su tratamiento fue clara y completa sobre :

	Excelente	Buena	Regular	Mala
Estado de Salud	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Cuidados Personales	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tramites	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Procedimientos	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Enviar

