



**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

**Tesis en Gerencia de los Servicios de Salud con
Especialización en Sistemas de Información**

Tema

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

Mirna Nidia Guerra

**Tutor: Mgtr. Sofia Vasquez
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

**Tesis en Gerencia de los Servicios de Salud con
Especialización en Sistemas de Información**

Tema

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

Mirna Nidia Guerra

**Tutor: Mgtr. Sofia Vasquez
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 pilar en el 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, al **Mgter.Sofia Vásquez** por toda la colaboración brindada, durante la elaboración de esta tesis.

Mirna Nidia Guerra

ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA.....	3
AGRADECIMIENTO.....	4
ÍNDICE GENERAL.....	5
LISTA DE CUADROS.....	8
RESUMEN.....	9
ABSTRACT.....	10
INTRODUCCIÓN.....	11
Capítulo I: Contextualización del Problema.....	13
A. Planteamiento del Problema.....	14
1. Descripción del Problema.....	14
2. Formulación del Problema.....	16
B. Objetivos de la Investigación.....	18
1. Objetivo General.....	18
2. Objetivos Específicos.....	18
C. Justificación e Impacto.....	19
D. Proyecciones y Limitaciones.....	21
Capítulo II: Marco Teórico.....	22
A. Aspectos Generales de la Gestión de Calidad.....	23
1. Concepto de Gestión de Calidad.....	26
2. Importancia de la Calidad en las Instituciones de Salud.....	27
B. Generalidades del Hospital Dionisio Arrocha.....	29
1. Visión.....	32
2. Misión.....	32
3. Estructura Organizativa.....	34

C. Importancia de la Calidad en la Atención de la Sección de Admisión del Hospital Dionisio Arrocha.....	35
Capítulo III: Marco Metodológico.....	37
A. Naturaleza y Alcance de la Investigación.....	38
B. Tipo y Diseño de Investigación.....	38
C. Población y Muestra.....	38
D. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos.....	39
Capítulo IV: Análisis de Resultados.....	40
A. Procesamiento de los Datos.....	41
B. Análisis de los Datos.....	42
Capítulo V: Conclusiones y Recomendaciones.....	50
Conclusiones	51
Recomendaciones	52
Capítulo VI: Propuesta.....	53
A. Denominación de la Propuesta.....	54
B. Descripción.....	54
C. Fundamentación.....	54
D. Objetivos de la Propuesta.....	55
1. General.....	55
2. Específicos.....	55
E. Metas.....	55
F. Beneficios.....	56
G. Producto.....	56
H. Localización.....	56

I. Recursos.....	56
J. Presupuesto.....	56
K. Resultados Esperados.....	56
Bibliografía.....	57
Anexos.....	60

LISTA DE CUADROS

Cuadro # 1	Organigrama del Hospital Dionisio Arrocha	34
Cuadro # 2	Conoce usted qué es calidad de atención	42
Cuadro # 3	Trato recibido de las personas de la Sección de Admisión	43
Cuadro # 4	Tiempo de Espera en la Sección de Admisión	44
Cuadro # 5	Orientación dada por el Personal de la Sección de Admisión	45
Cuadro # 6	Tono de Voz de personal Sección de Admisión	46
Cuadro # 7	Información del Personal Sección de Admisión	47
Cuadro # 8	Cree que debe haber más funcionarios en la Sección de Admisión	48
Cuadro # 9	La Ventanilla de admisión está en lugar adecuado	49

RESUMEN

La calidad en las instituciones de salud ha sido definida como la satisfacción de las necesidades y expectativas de los pacientes utilizando el menor consumo de recursos, por lo que se considera que se basa en dos elementos esenciales; uno es de tipo científico, y consiste en diagnosticar de manera correcta al paciente y en aplicar la terapéutica conveniente; el otro es aparente, llamado calidad percibida o también de satisfacción, y se concreta en la sensación del enfermo y sus familiares de ser tratados con interés, deferencia y educación.

El enfoque hacia la calidad aparece en la segunda década del siglo XX con la génesis del desarrollo económico y social que alcanzaban algunos países. En el ámbito de la salud, factores como la naturaleza de los recursos, las mayores posibilidades tecnológicas, la especialización de los profesionales y el progresivo desplazamiento del enfermo hacia el eje del sistema, configuran la creciente importancia de la calidad en este sector de la sociedad.

Esto es lo que se requiere en secciones como la de admisión, donde el paciente debe recibir un trato adecuado basado en respeto a la dignidad humana y práctica de calidez.

ABSTRACT

Quality in health institutions has been defined as the satisfaction of the needs and expectations of patients, using the lesser consumption of resources, by what is considered which is based on two essential elements, one is scientific, and consists to diagnose correctly the patient and apply the suitable therapeutic; the other is apparent, called quality perceived or satisfaction, and focuses on the feeling of the sick and their families be treated with deference, interest and education.

The approach to quality appears in the second decade of the 20th century with the genesis of the economic and social development amounting to some countries. In the field of health, factors such as the nature of resources, the greatest technological possibilities, the specialization of professionals and the progressive movement of the patient toward the axis of the system, configure the growing importance of quality in this sector of society.

This is what is required in sections as the admission where the patient should receive appropriate treatment based on respect for human dignity and warmth practice human.

INTRODUCCIÓN

La calidad del servicio en instalaciones de salud es un elemento muy importante que nunca debe faltar y que debe ser practicada por todos los miembros de la institución. Satisfacer las necesidades de los usuarios de la instalación es una de las principales funciones y es responsabilidad de la administración gerencial de la entidad.

Hay que reconocer que la satisfacción de los usuarios se refiere al grado de respuesta que encuentren y la forma como es dada la misma. Es aquí la importancia de la calidad y la necesidad de que las instalaciones de salud comprendan lo indispensable que es su práctica.

Este trabajo se enfoca en demostrar la importancia que tiene la gestión de calidad de la atención en la Sección de Admisión, bajo la responsabilidad del Departamento de Registros Médicos y Estadística de Salud del Hospital Dionisio Arrocha.

Está dividido en seis capítulos para un mejor desarrollo y comprensión del tema. Así se tiene que el primer capítulo desarrolla la contextualización del problema, aquí se detalla el planteamiento del problema, los objetivos de la investigación, la justificación, las proyecciones y limitaciones.

El capítulo segundo trata del marco teórico que plasma los aspectos generales de la gestión de calidad, el concepto de gestión de calidad, las generalidades del Hospital Dionisio Arrocha, su visión y misión, la importancia de la aplicación de la calidad en la Sección de Admisión, entre otros aspectos.

El capítulo tercero es el marco metodológico donde se esboza la naturaleza de la investigación, el tipo y diseño de la investigación, los instrumentos y técnicas de recolección de datos.

En el capítulo cuarto presenta el procesamiento de los datos y el análisis de los resultados obtenidos.

Por último, el capítulo quinto plasma las conclusiones y recomendaciones y en el capítulo sexto se desarrolla la propuesta.

Capítulo I

Contextualización del Problema

A. Planteamiento 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, del Departamento de Registros Médicos y Estadística de Salud, dentro del Hospital Dionisio Arrocha.

1. Descripción del Problema

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.

Por su parte Mazafeiro, V. (1998) dice que cuando la prestación de servicios se realiza con equidad, esto es dando más a quién más necesita garantizando la accesibilidad; con eficacia, esto es con metodologías y tecnologías adecuadas; con efectividad, esto es alcanzando cobertura e impacto adecuados; y con eficiencia, esto es con rendimiento y costos acordes; entonces podemos decir sin duda que esto constituye Calidad de los Servicios de Salud.

Esto indica que hay una real necesidad de establecer servicios de atención de calidad en todas las instalaciones de salud para poder satisfacer las necesidades de sus usuarios. Asimismo, los usuarios están más informados y tienen una conciencia más crítica que genera demandas de más y mejores servicios, es decir, mayor eficiencia y calidad de atención médica.

Ahora bien, la problemática se presenta en este sentido porque no solamente los usuarios necesitan una atención de calidad, sino que los profesionales de la salud también comparten la idea en cuanto a la importancia de brindar servicios de calidad.

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.

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 .

En el caso del Hospital Dionisio Arrocha, el problema se presenta en la Sección de Admisión bajo la responsabilidad del Departamento de Registros Médicos y Estadística de Salud, donde debe reflejarse un cambio de actitud para ofrecer una atención de calidad.

2. Formulación del Problema

La calidad en la atención dentro de las instalaciones de salud no ha sido hasta ahora la más adecuada, existen situaciones que reflejan un porcentaje significativo de disconformidad por parte de sus usuarios en cuanto al servicio, principalmente en la atención que reciben por parte de los encargados de brindar una respuesta a sus necesidades.

La Organización Mundial de la Salud (2008) asegura 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 brindan 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 que ofrece y, por lo tanto, brindar mayor calidez a los usuarios; a la vez, la institución debe proporcionar mejores condiciones para los usuarios como la accesibilidad a

los diferentes servicios, ambiente, calidad y una atención con mayor calidad técnica y humana.

Existen algunos elementos que permiten la medición de la calidad en la atención, estos son: el tiempo de espera, el costo de la atención, la accesibilidad y las condiciones físicas del local. Sin embargo, hay otros que tienen una mayor preponderancia, este es el caso de la calidad en la atención que se recibe desde el momento en que llega a la instalación de salud.

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, se debe 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.

El Hospital Dionisio Arrocha presenta una problemática muy particular debido a problemas sociales que inciden en el estado de salud de la población, los cuales ha tenido que enfrentar. Sin embargo, hay una disconformidad creciente debido a la mala atención que reciben en distintos sectores del centro hospitalario, principalmente en la Sección de Admisión.

Esto es un indicador de que es necesario 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?

- ¿Desarrollando un sistema de gestión de calidad se puede mejorar la atención al usuario en la Sección de Admisión del Hospital Dionisio Arrocha?
- ¿De qué manera se pueden disminuir los impactos negativos referidos a la atención a los pacientes?

B. Objetivos de la Investigación

Para Hernández, R. (2006) los objetivos deben expresarse con claridad para evitar posibles desviaciones en el proceso de investigación cuantitativa y ser susceptibles de alcanzarse. Son las guías del estudio y hay que tenerlos presentes durante todo su desarrollo.

1. Objetivo General

- Analizar la situación actual en cuanto a la calidad de la Atención en la Sección de Admisión, Departamento de Registros Médicos y Estadística de Salud del Hospital Dionisio Arrocha.

2. Objetivos Específicos

- Determinar la importancia de la calidad en la atención de salud en las instalaciones de salud.
- Identificar la percepción del paciente en cuanto a la atención que reciben en la Sección de Admisión del Departamento de Registros Médicos y Estadística de Salud del Hospital Dionisio Arrocha.

- Presentar estrategias para el mejoramiento de la Calidad del Servicio en la Sección de Admisión del Departamento de Registros Médicos y Estadística de Salud del Hospital Dionisio Arrocha.
- Desarrollar un programa de gestión de calidad en la Sección de Admisión del Departamento de Registros Médicos y Estadística de Salud del Hospital Dionisio Arrocha.

C. Justificación e Impacto

En términos generales, se puede decir que todos los sistemas de gestión aplicables a las entidades del sector salud se basan hoy en día, en el Ciclo de Mejoramiento Continuo.

Desde cuando fue planteada por Edwards W. Deming y Shewart, hace más de 50 años, el concepto de una actividad cíclica que comprende la planificación sistemática, la ejecución de lo planificado, la verificación para evaluar qué tanto se cumplió lo planeado, y por ende, la toma de acciones para la mejora, ya sea preventivas o correctivas, de acuerdo con la evaluación, constituyen el quehacer cotidiano de un administrador o gerente, aún de un gestor o de cualquier funcionario o colaborador de una organización que pretende contar con un sistema de gestión.

Los sistemas de gestión de calidad pretenden aplicar un mejoramiento continuo a los asuntos inherentes a la calidad, definida como grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos.

Es importante, para los líderes de las organizaciones, comprender el sentido y utilidad de los sistemas de gestión de calidad, e implementar los que realmente sean valiosas para el fin último de la calidad, que es una mayor satisfacción de los clientes o usuarios, en un contexto de eficiencia y eficacia.

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 otras 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 y 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 acerca de la percepción de 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 sostener 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 a las demandas de los servicios de salud.

D. Proyecciones y Limitaciones

La investigación está dirigida al análisis de los procesos de calidad en la Sección de Admisión, bajo la responsabilidad del Departamento de Registros Médicos y Estadística de Salud del Hospital Dionisio Arrocha.

Dentro de las limitaciones presentadas se pueden mencionar las dificultades de tiempo para la ejecución de la investigación y la búsqueda de información en la institución de salud.

Capítulo II

Marco Teórico

A. Aspectos Generales de la Gestión de Calidad

El tema de la calidad parte de los propósitos y los requisitos establecidos que debe cumplir cualquier organización y de la satisfacción de las necesidades de las personas a las cuales presta un servicio.

Amador, C. (2009) dice que, en materia de salud, calidad es dar una respuesta efectiva a los problemas o situaciones de salud que inciden sobre una población y sus individuos, identificados o no por ellos, mediante la aplicación de normas, procedimientos y protocolos diagnóstico-terapéuticos necesarios, así como la verificación de los instrumentos y medios médicos que se utilizan.

El Sistema de Gestión de la Calidad de las instituciones de salud tiene necesariamente que estar en correspondencia con la excelencia y aplicarse de forma creadora.

Ramírez, E. (2009) asegura que la gestión de calidad tiene que ver con la organización interna que ejerce la determinación de los procesos productivos y de las características y cualidades de los productos; es decir que es la gerencia o el manejo de los proceso productivos enfocada al mejoramiento continuo.

La Calidad no puede enfocarse como algo independiente, sino que se debe buscar integrar la gestión de calidad a la gestión de la organización ambiental y de salud de los trabajadores.

Hay que gestionarla como una función de la dirección de la organización, para lo cual se deben establecer los objetivos, determinar y

asignar los recursos, instrumentar el impulso de la consecución de los objetivos y controlar los resultados mediante el seguimiento de indicadores reglamentados y las auditorías internas o externas planificadas.

Por ser un servicio muy personalizado, es necesario garantizar la implicación del personal con una elevada carga de valores y ética en función de la prestación de los servicios de salud como única vía de lograr realmente la excelencia de los servicios, desarrollar y aplicar el método clínico en la práctica diaria y que a veces se olvida por una mala praxis o la utilización sin rigor de los poderosos y complejos medios técnicos con que se cuenta en la actualidad.

Los principios de la Calidad están definidos en los documentos normativos existentes. La norma internacional NC ISO 9001/2001 los expone con claridad:

1. Enfoque en el cliente, que es el consumidor. En la institución de salud el resultado del trabajo estará determinado por el cumplimiento de las necesidades y expectativas de los consumidores de los servicios (pacientes, familiares y otras partes interesadas), así como el cumplimiento y protección de sus derechos y relaciones fundamentadas en el cumplimiento de la ética médica.
2. Liderazgo. La alta dirección y los directivos en los distintos niveles establecen la unidad de propósitos, dirección y ambiente interno de la entidad, con su compromiso se hace tangible la disposición para el cambio, la asignación de recursos, la comunicación interna, el seguimiento de los procesos y permite crear el ambiente para la participación del personal.

3. Participación del personal. La participación plena del personal que labora en la institución de salud permite utilizar su experiencia y capacidad en beneficio de la misma, convirtiéndolos en actores y no simples espectadores de la atención que se brinda y de las acciones que se ejercen.
4. Relaciones mutuamente beneficiosas con los proveedores. Las relaciones mutuamente beneficiosas entre la entidad y sus proveedores aumentan la capacidad de ambas para agregar valor a la prestación de los servicios y las producciones. Se deben realizar análisis y conocer las características de los proveedores de productos y servicios, y establecer con claridad las relaciones de ayuda y los contratos correspondientes.
5. Enfoque en sistema para la gestión. Ver la institución de salud como un todo, como un sistema abierto y vivo donde el cumplimiento de la misión dependerá del resultado de cada una de sus partes (subsistemas, procesos, unidades organizativas) y de la armonía de su funcionamiento e interrelaciones con otros subsistemas del entorno.
6. Enfoque basado en procesos. Conocimiento, comprensión, diseño, revisión, seguimiento y mejoramiento de los procesos de trabajo de la institución de salud, dando como salida el cumplimiento de los requisitos emanados de las demandas de los consumidores de sus servicios.
7. Enfoque de la toma de la decisión basada en los hechos. Toda decisión aceptada se basa en el análisis lógico e intuitivo de los datos y la información mediante la aplicación de métodos y herramientas que permitan arribar a conclusiones basadas en hechos objetivos.

8. Mejora continua. Es un objetivo permanente de la entidad para alcanzar la excelencia de los servicios, que se logra a través del seguimiento, revisión y mejoramiento de los procesos.

1. Concepto de Gestión de Calidad

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 de 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.

El Diccionario de la Real Academia de la Lengua (2010) define gestión como el conjunto de acciones que una organización lleva a cabo con la misión de administrar una empresa. En tanto, la calidad es una propiedad positiva que implica que quien la ostenta presenta una superioridad con respecto a sus pares, es decir, se trata de algo excelente. La unión de estos dos conceptos da como resultado la aparición de gestión de calidad.

La Revista Scielo (2009) define la gestión de calidad como el conjunto de normas correspondientes a una organización, vinculadas entre sí y a partir de las cuales es que la empresa u organización en cuestión podrá administrar de manera organizada la calidad de la misma. La misión siempre estará enfocada hacia la mejora continua de la calidad.

2. Importancia de la Calidad en las Instituciones 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 por 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 médico-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 partícipes 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.

B. Generalidades del Hospital Dionisio Arrocha

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.

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 que murió durante la huelga del 18 de noviembre de 1960.

Es una instalación de segundo nivel de atención que brinda apoyo a los centros de atención primaria, que ofrece intervenciones ambulatorias y hospitalarias por especialidades básicas como: medicina interna, pediatría, gineco-obstetricia, y cirugía general; adicionalmente, brinda atención de algunas subespecialidades como: neonatología, ortopedia, dermatología, oftalmología u otras, según el perfil epidemiológico de la población.

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 y laboratorio.

Además, cuenta con una consulta externa donde se ofrecen los servicios de odontología, enfermería, medicina general, especialidades médicas (urología, pediatría, medicina interna, ginecología, ortopedia, oftalmología, fisioterapia, dermatología, alergología).

Por su parte, el Departamento de Registros Médicos y Estadísticas de Salud es considerado como un departamento de apoyo que tiene la responsabilidad de brindar una atención de calidad.

Una de las funciones más importante de este departamento es tener acceso expedito y oportuno a la historia clínica, 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 Registros Médicos y 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.

1. 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.

2. 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.

3. Estructura Organizativa del Hospital Dionisio Arrocha

(Ver Organigrama Adjunto)

C. Importancia de la Calidad en la atención de la Sección de Admisión del Hospital Dionisio Arrocha

La calidad está recibiendo una creciente atención en todo el mundo y se debe a que está presente en lo esencial de toda actividad humana. Es por ello, que se ha tenido la presión urgente de convertir y desarrollar los servicios de salud hacia mejores niveles de calidad y competitividad, principalmente en servicios como admisión, en los que el paciente debe adquirir la confianza plena de la institución de salud.

La Admisión es una de las áreas sensitivas en las que se debe prestar un servicio de calidad para que el usuario se sienta satisfecho y tenga confianza en cada uno de los profesionales que lo atenderán.

Hay que tener muy presente que en cualquier instalación de salud deben existir algunos parámetros para un buen servicio de calidad, entre los que se pueden mencionar:

- Puntualidad
- Prontitud en la Atención
- Cortesía
- Amabilidad
- Respeto
- Trato Humano
- Comunicación con el usuario y su familia.

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 que reúna todos los requisitos de una atención personal, calurosa y de calidad.

Capítulo III
Marco Metodológico

A. Naturaleza y Alcance de la Investigación

Según la naturaleza de la investigación, se puede definir de tipo cuantitativa con la cual se espera obtener resultados aceptables para generar cambios significativos.

B. Tipo y Diseño de Investigación

Por sus características, se clasifica como una Investigación descriptiva y de corte transversal, porque en este proceso describiremos diversos factores sobre la calidad de la atención en la Sección de Admisión, bajo la responsabilidad del Departamento de Registros Médicos y Estadística de Salud del Hospital Dionisio Arrocha. Además, se sitúa dentro de un corte transversal porque la información es recolectada en un momento dado.

Según Alvarado E. y Pineda, E. (2000) 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”.

C. Población y Muestra

Según Hernández Sampieri, R. (2010) se define población como el conjunto total de individuos, objetos o medidas que poseen algunas características comunes observables en un lugar y en un momento determinado. De igual manera, define muestra como un subconjunto fielmente representativo de la población.

Para la investigación se identifica la población como el total de usuarios que acuden a la Sección de Admisión del Hospital Dionisio Arrocha y la muestra estará representado por un total de 100 usuarios que se acercaron a la Sección de Admisión.

D. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

Sabino, C. (2008) dice que un instrumento de recolección de datos es en principio cualquier recurso de que pueda valerse el investigador para acercarle a los fenómenos y extraer de ellos información. Por su parte, define técnicas como un conjunto de mecanismos, medios y sistemas de dirigir, recolectar, conservar, reelaborar y transmitir los datos.

Para esta investigación se utilizó la encuesta aplicada a usuarios de la Sección de Admisión del Hospital Dionisio Arrocha a través de un cuestionario con preguntas muy sencillas, algunas abiertas y otras cerradas.

Capítulo IV

Análisis de Resultados

A. Procesamiento de los Datos

Luego de aplicar la encuesta a 100 usuarios se presentan los siguientes resultados.

- Con relación a si conoce lo que es calidad en la atención, el 85% dijo que sí, solamente un 15% dijo que no.
- El 93% de las personas encuestadas dicen que recibieron buen trato del personal de admisión, un 5% dijo que fue regular y un 2% lo considera malo.
- Con relación al tiempo de espera, un 83% dice que es adecuado, un 15% considera que es lento y un 2% prefirió no opinar.
- El 94% dice que el funcionario de admisión le dio la orientación de manera clara y comprensible, sin embargo, hay un 6% que dijo que no.
- El 85% dice que el funcionario utilizó un tono de voz agradable, el 10% dice que fue desagradable y un 5% no opinó
- Un 85% dice que observó información en la Sección de Admisión, pero hay un 15% que dijo que no.
- El 99% dijo que consideraba que debía haber más funcionarios en la Sección de Admisión, solamente un 1% dijo que no.
- El 91% considera que la ventanilla de admisión está en un lugar adecuado, sin embargo, hay un 9% que dice que no.

B. Análisis de los Datos

Cuadro # 2
¿Conoce usted qué es Calidad de Atención?

Usuarios	Cantidad	Porcentaje
Sí	85	85%
No	15	15%
	Total:	100%

Fuente: Encuesta aplicada a usuarios de la Sección de Admisión, hospital Dionisio Arrocha, 2017



Con relación a si conoce lo que es calidad en la atención, el 85% dijo que sí, solamente un 15% dijo que no.

Cuadro # 3
Trato recibido por el Personal de la Sección de Admisión
del Hospital Dionisio Arrocha

Trato	Cantidad	Porcentaje
Bueno	93	93%
Regular	5	5%
Malo	2	2%
	Total:	100%

Fuente: Encuesta aplicada a usuarios de la Sección de Admisión, hospital Dionisio Arrocha, 2017



El 93% de las personas encuestadas dicen que recibieron buen trato del personal de admisión, un 5% dijo que fue regular y un 2% lo considera malo.

Cuadro # 4
Tiempo de Espera en la Sección de Admisión
del Hospital Dionisio Arrocha

Tiempo Espera	Cantidad	Porcentaje
Adecuado	83	83%
Lento	15	15%
No Opinó	2	2%
	Total:	100%

Fuente: Encuesta aplicada a usuarios de la Sección de Admisión, hospital Dionisio Arrocha, 2017



Con relación al tiempo de espera, un 83% dice que es adecuado, un 15% considera que es lento y un 2% prefirió no opinar.

Cuadro # 5
Orientación dada por el Personal de la Sección de Admisión
del Hospital Dionisio Arrocha

Orientación	Cantidad	Porcentaje
Sí	94	94%
No	6	6%
	Total:	100%

Fuente: Encuesta aplicada a usuarios de la Sección de Admisión, hospital Dionisio Arrocha, 2017

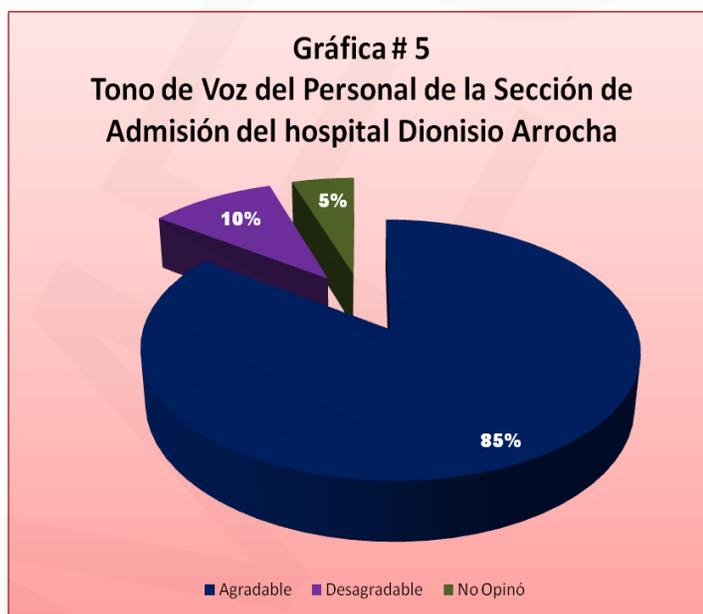


El 94% dice que el funcionario de admisión le dio la orientación de manera clara y comprensible, sin embargo, hay un 6% que dijo que no.

Cuadro # 6
Tono de Voz del Personal de la Sección de Admisión
del Hospital Dionisio Arrocha

Tono de Voz	Cantidad	Porcentaje
Agradable	85	85%
Desagradable	10	10%
No Opinó	5	5%
	Total:	100%

Fuente: Encuesta aplicada a usuarios de la Sección de Admisión, hospital Dionisio Arrocha, 2017



El 85% dice que el funcionario utilizó un tono de voz agradable, el 10% dice que fue desagradable y un 5% no opinó

Cuadro # 7
Información presentada por el Personal de la Sección de Admisión del Hospital Dionisio Arrocha

Información	Cantidad	Porcentaje
Sí	85	85%
No	15	15%
	Total:	100%

Fuente: Encuesta aplicada a usuarios de la Sección de Admisión, hospital Dionisio Arrocha,2017

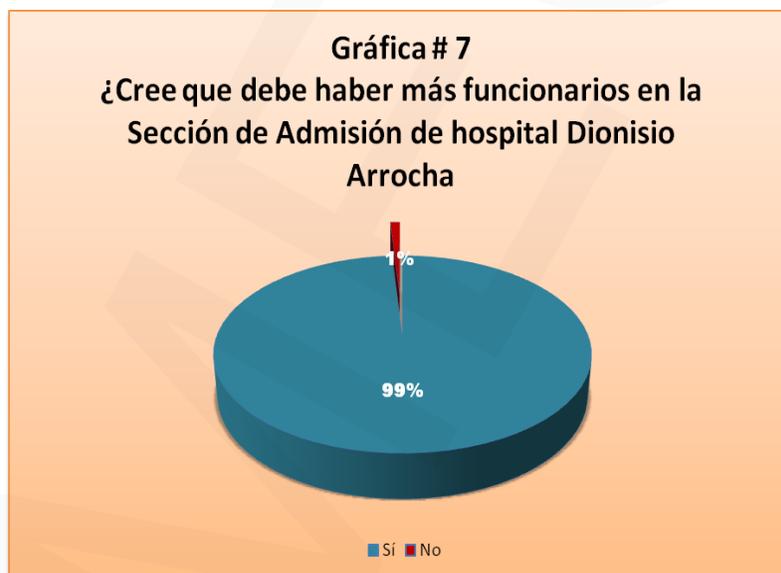


Un 85% dice que observó información en la Sección de Admisión, pero hay un 15% que dijo que no.

Cuadro # 8
Cree que debe haber más funcionarios en la Sección de Admisión del Hospital Dionisio Arrocha

Más funcionarios	Cantidad	Porcentaje
Sí	99	99%
No	1	1%
	Total:	100%

Fuente: Encuesta aplicada a usuarios de la Sección de Admisión, Hospital Dionisio Arrocha, 2017

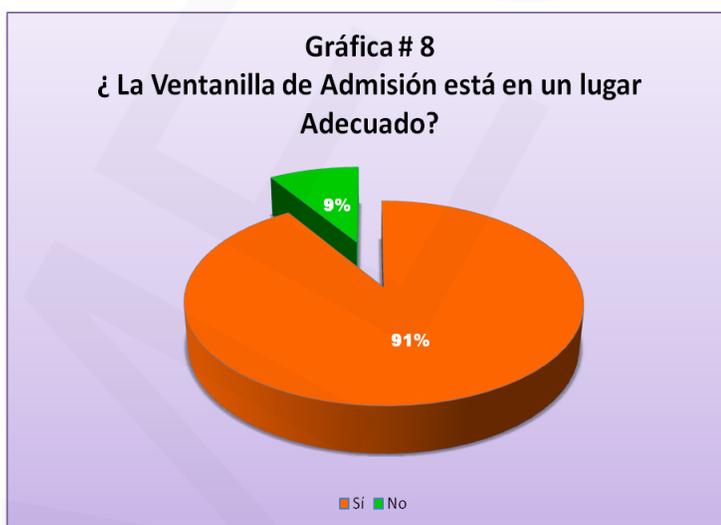


El 99% dijo que consideraba que debía haber más funcionarios en la Sección de Admisión, solamente un 1% dijo que no.

Cuadro # 9
¿La Ventanilla de Admisión del Hospital Dionisio Arrocha
está en un lugar adecuado?

	Cantidad	Porcentaje
Sí	91	91%
No	9	9%
	Total:	100%

Fuente: Encuesta aplicada a usuarios de la Sección de Admisión, hospital Dionisio Arrocha, 2017



El 91% considera que la ventanilla de Admisión está en un lugar adecuado, sin embargo, hay un 9% que no se siente satisfecho y dice que no.

Capítulo V

Conclusiones y Recomendaciones

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.

Capítulo VI

Propuesta

A. Denominación de la Propuesta

Implementación de un Programa de Gestión de Calidad para el personal de la Sección de Admisión del Hospital Dionisio Arrocha.

B. Descripción de la Propuesta

Se trata de implementar un programa de gestión de calidad que ayude a minimizar las quejas de los usuarios. Este programa está diseñado para la orientación de los funcionarios de la Sección de Admisión del Hospital Dionisio Arrocha a través de capacitaciones continuas sobre todo lo que involucra un proceso de gestión de calidad.

Estas capacitaciones se harán periódicas para no afectar el servicio en dicha sección y en ellas se darán estrategias y herramientas para mejorar la atención y obtener un servicio eficiente y de calidad.

En el desarrollo de la propuesta se tocarán temas relacionados con la gestión de la calidad tales como: procesos de calidad, importancia de los círculos de calidad, atención al usuario, entre otros.

Cada uno de los temas tiene como finalidad concientizar a los funcionarios de la Sección de Admisión del Hospital Dionisio Arrocha sobre la necesidad de un cambio de actitud cualitativo dirigido hacia la atención al usuario.

C. Fundamentación de la Propuesta

La propuesta se enfoca en el mejoramiento de la calidad en el servicio que se ofrece en la Sección de Admisión del Hospital Dionisio Arrocha. Es

importante tener presente que la satisfacción del usuario se basa en la atención que reciba desde el momento en que llega a una instalación de salud.

Después de realizada la encuesta se pudo conocer que a pesar de que el usuario tiene buena opinión de la Sección de Admisión, existe un porcentaje que demuestra insatisfacción y dentro de los estándares de calidad debe haber cero quejas para que el servicio sea de calidad.

D. Objetivos de la Propuesta

1. General

- Ofrecer una atención de calidad a los usuarios que asisten a la Sección de Admisión del Hospital Dionisio Arrocha.

2. Específicos

- Identificar los elementos que impiden un servicio de calidad en la Sección de Admisión del Hospital Dionisio Arrocha
- Incorporar herramientas para la gestión de calidad en la Sección de Admisión del Hospital Dionisio Arrocha.

E. Metas

- Lograr el mejoramiento de la calidad en el servicio que se ofrece en la Sección de Admisión del Hospital Dionisio Arrocha.
- Generar un cambio de actitud en los funcionarios de la Sección de Admisión del Hospital Dionisio Arrocha.

F. Beneficios

La propuesta genera beneficios a los usuarios del Servicio de Admisión del Hospital Dionisio Arrocha y de igual manera a la Institución de Salud porque mejoraría la imagen que tiene la comunidad con respecto al Centro.

G. Producto

El producto obtenido es un usuario satisfecho de la atención recibida en la Sección de Admisión del Hospital Dionisio Arrocha.

H. Localización

El programa será específicamente en la Sección de Admisión del Hospital Dionisio Arrocha.

I. Recursos

Para la implementación de la gestión de calidad se contará con recurso humano calificado para la capacitación de los funcionarios de la Sección de Admisión del Hospital Dionisio Arrocha.

J. Presupuesto

El presupuesto aproximado será de B/ 500.00, los cuales involucran el gasto de la capacitación.

K. Resultados Esperados

Con la aplicación de ese programa de gestión de calidad se espera obtener resultados positivos en cuanto a la atención al usuario y el fortalecimiento del Recurso Humano de la Sección de Admisión.

Bibliografía

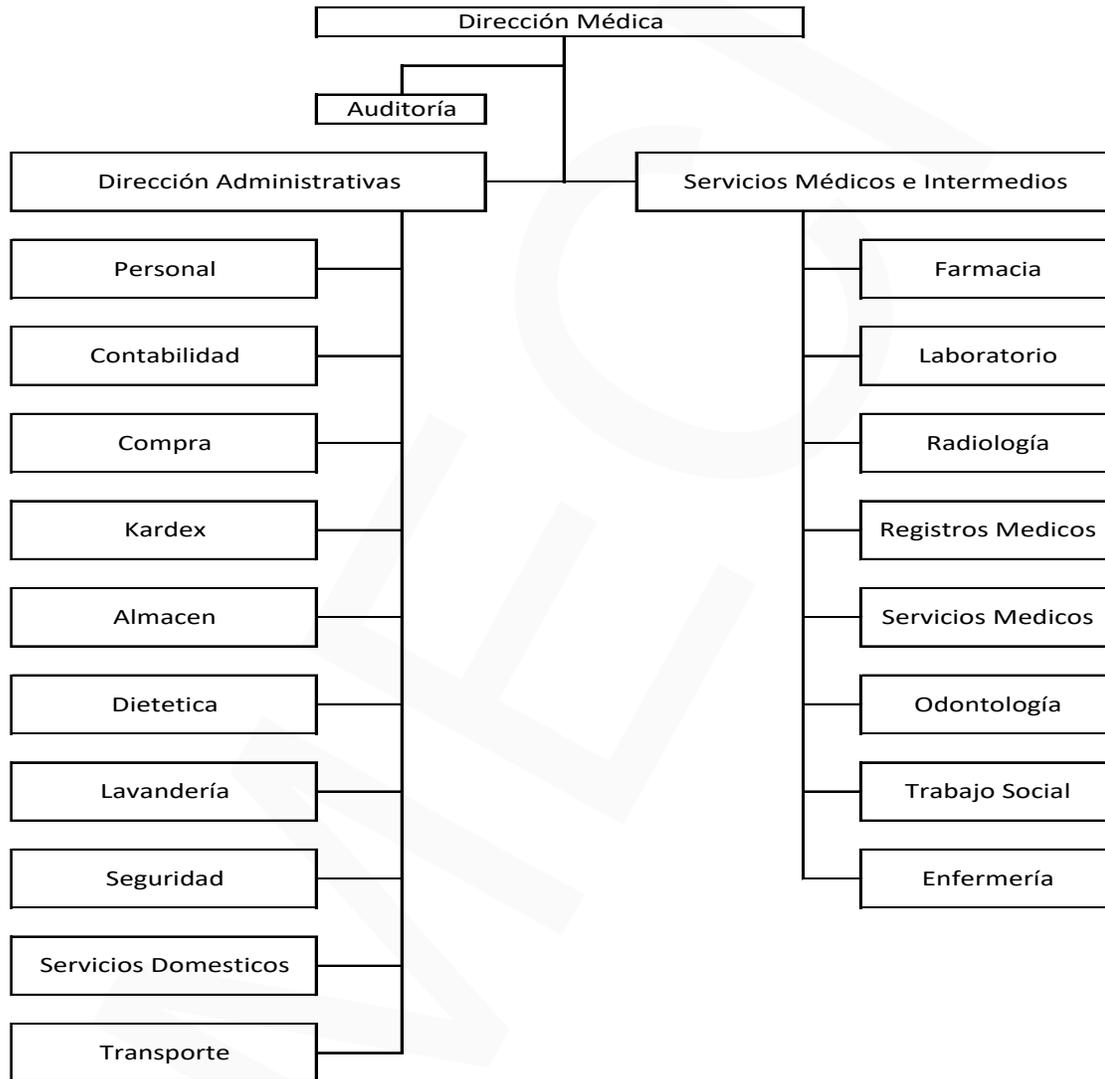
1. Amador, Carlos (2009). **Un sistema de Gestión de Calidad en Salud**. Revista Cubana de Salud Pública, v.36, n.2
2. Caballero Alberto (2000). **Metodología de la Investigación**. Ediciones Edegraft, S.a. Lima, Perú.
3. Organización Mundial de la Salud (2010) **Informe Anual para América Latina**.
4. Organización Panamericana de la Salud (2011) **Conferencia Anual**.
5. Documentos del Hospital Dionisio Arrocha.
6. Ley de Estadísticos de Salud
7. Diccionario en Línea. definición ABC.

ANEXOS

Anexo N° 1
Hospital Dionisio Arrocha



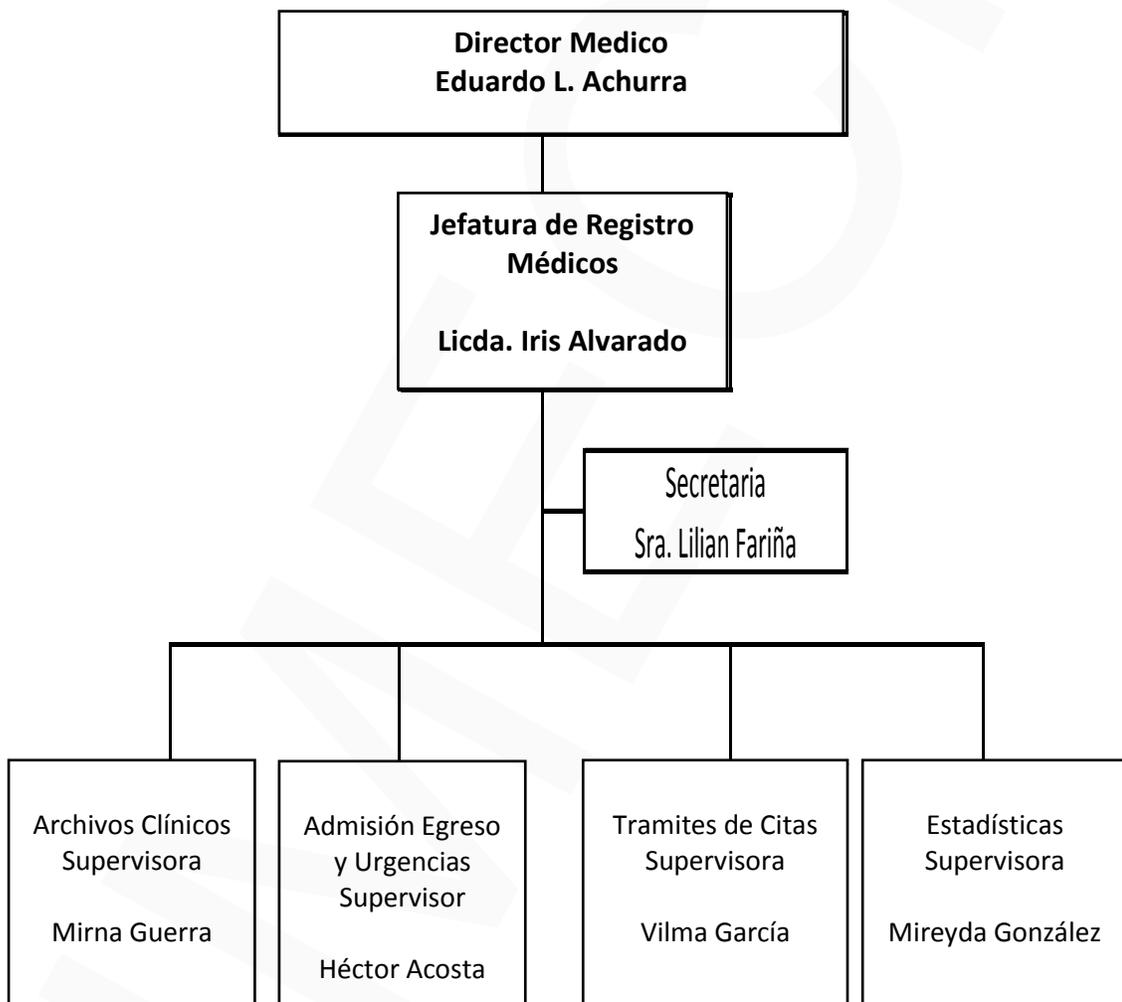
Anexo N° 2 Organigrama del Hospital



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 Nº 4
Sección de Admisión



Anexo N° 5

Encuesta

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 está 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	

UNNECFT

**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 grado,
realizado por **Mirna Nidia Guerra** con Cédula de identidad No.
para optar al título de: **Maestría en Gerencia de los Servicios de Salud
con especialización en Informática.**

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.



Atención en Ventanilla de Admisión del Hospital Dionisio Arrocha,

Autora: Mirna Nidia Guerra V.