

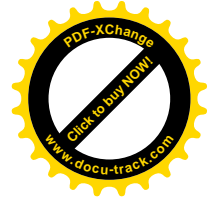


“INVESTIGACIÓN DEL NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DEL PROGRAMA DE SALUD DEL ADULTO, EN EL PROCESO DE MODERNIZACIÓN DEL ESTADO, ADSCRITOS AL CONSULTORIO EL BELLOTO, COMUNA DE QUILPUE, REGION DE VALPARAÍSO

TESIS PARA OPTAR AL GRADO ACADÉMICO DE MAGÍSTER
EN GESTIÓN ESTRATÉGICA PÚBLICA Y DESARROLLO LOCAL.

UNIVERSIDAD DEL MAR

2006-2007

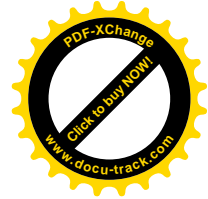


INTRODUCCION

- El Modelo de Atención Integral que impulsa la Reforma de Salud, implica colocar en el centro la satisfacción de las necesidades de salud de la población y reordenar a los oferentes, desde el esquema burocrático piramidal a un esquema de redes asistenciales.



- Dentro del Proceso de Modernización del Estado conocer el nivel de satisfacción del usuario al hacer uso de las prestaciones gratuitas de las instituciones públicas de salud primaria, se considera un área fundamental para mejorar la gestión del programa y por tanto beneficiar a la comunidad adscrita al establecimiento



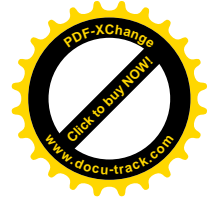
FUNDAMENTACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

- En Chile, el principal fenómeno observado es el acelerado proceso de envejecimiento, presentándose una Etapa de Transición Demográfica, por lo cual se hace necesario la Reforma de los Sistemas de Salud.



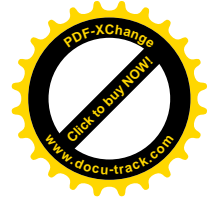
EL ESTADO Y LOS PRINCIPALES EJES DE MODERNIZACIÓN DE LA GESTIÓN PÚBLICA EN CHILE

- El Estado de Chile ha pasado por diversos períodos, existiendo una connotación del término burocracia, como forma organizacional, variando a través del tiempo.
- Todas las iniciativas de Modernización planteadas y puestas en marcha durante los últimos decenios se han orientado hacia estos elementos:
 - + Usuarios
 - + Funcionarios públicos
 - + Estilo de gestión enfocado a los resultados
 - + Uso eficiente de los escasos recursos fiscales
 - + Preocupación por la ética pública



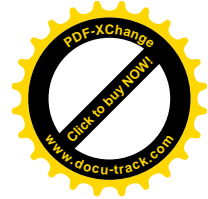
EL DESARROLLO HUMANO Y LA SOCIEDAD

- Las teorías acerca de la formación de capital humano y el desarrollo de Recursos Humanos conciben al ser humano como medio y no como fin, el ser humano como instrumento de producción, como bien capital, sin fines ulteriores y beneficiarios.



EL DESARROLLO HUMANO

- "El paradigma de desarrollo humano actualmente es el modelo más holista. Contiene todos los aspectos del desarrollo, incluyendo el crecimiento económico, inversión social, potenciación de la gente, satisfacción de las necesidades básicas, seguridad social y libertades políticas y culturales entre otros aspectos"
- Comprende los pilares de: *Productividad, Equidad, Sostenibilidad y Empoderamiento.*



EL DESARROLLO HUMANO

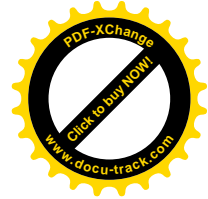
- Deriva de la noción de desarrollo como proceso de expansión de las capacidades humanas, formulado por Amartya K. Sen (1990). El desarrollo, debe estar centrado en la persona y no en los bienes.
- El Índice de Desarrollo Humano es una medición por país, elaborado por PNUD, se basa en un indicador social estadístico compuesto por tres parámetros:
 1. vida larga y saludable (esperanza de vida al nacer)
 2. educación
 3. nivel de vida digno
- La *esperanza de vida al nacer* es uno de los indicadores de calidad de vida



LA OMS Y LOS OBJETIVOS DE DESARROLLO DEL MILENIO

Destacan especialmente:

- Garantía de acceso a los medicamentos que salvan vidas.
- Mejoramiento de la salud en todas sus formas, contribución muy importante para la reducción de la pobreza.



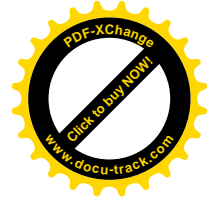
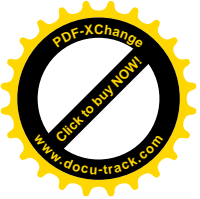
Dimensiones que los usuarios utilizan para juzgar a una organización que presta servicios

(Zeithalm, Parasuraman y Berry)

1. Tangibles
2. Personas
3. Infraestructura
4. Objetos
5. Confiabilidad: Eficiencia, Eficacia, Efectividad, Repetición, Problemas, Velocidad de respuesta, Post servicio, Aseguramiento, Cortesía, Servicialidad, Competencia, Credibilidad, Empatía, Personalización, Conocimiento del cliente



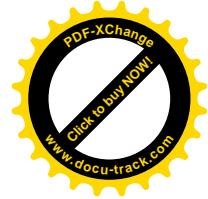
09/10/2008



PRESENTACIÓN DE LA INSTITUCIÓN EN QUE SE DESARROLLA LA INVESTIGACIÓN

- El Consultorio de Salud “El Belloto”, es dependiente de la Corporación Municipal de la Comuna de Quilpue, ciudad perteneciente a la provincia de Valparaíso, Quinta Región del País.
- La A.P.S es Municipalizada, administrada por la Corporación de Educación, Salud y Atención al Menor de Quilpue, a través de una Dirección del Área de Salud.





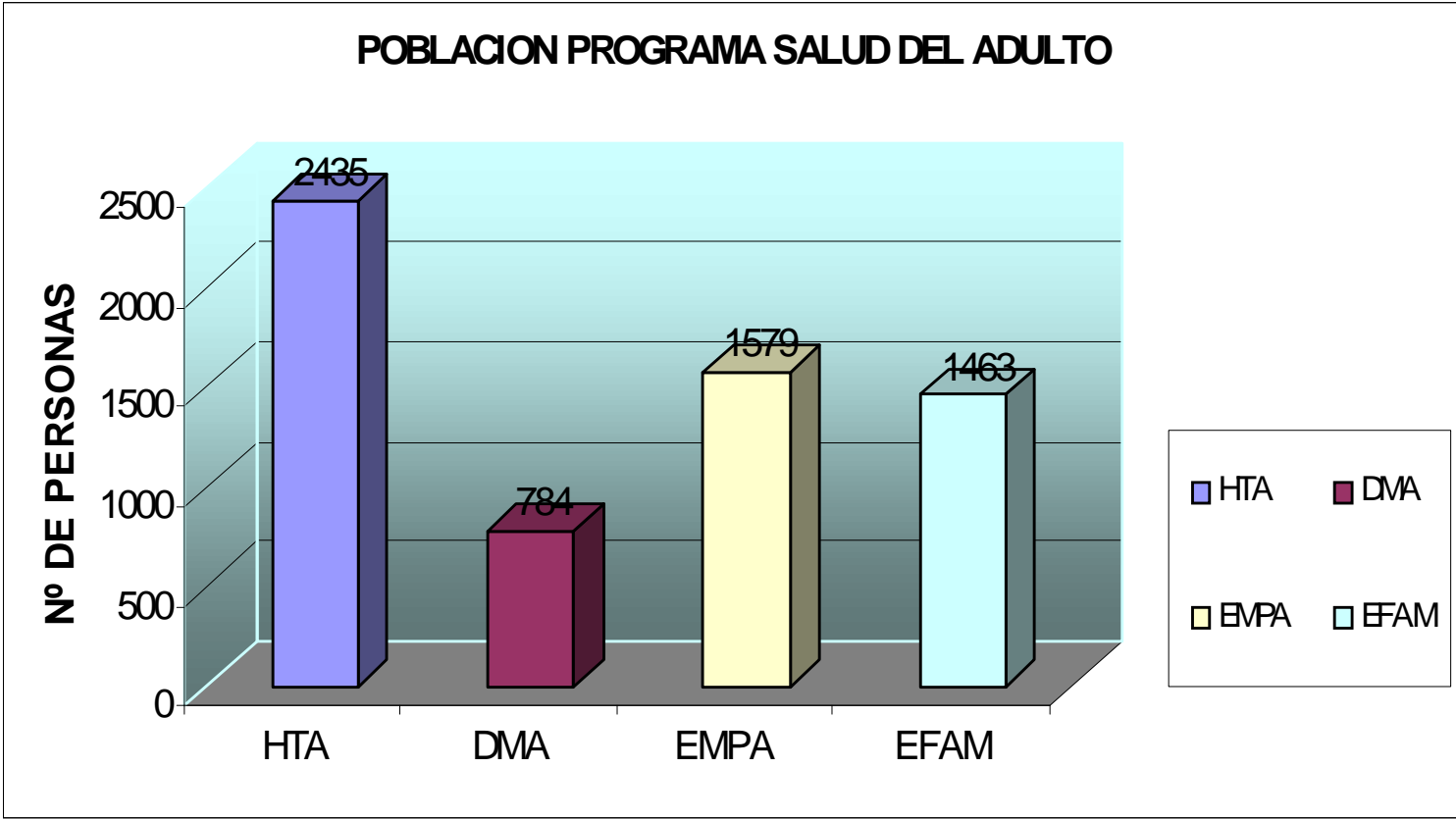
PROGRAMA DE SALUD DEL ADULTO

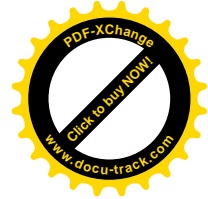
Este Programa está compuesto por sub-programas:

- PROGRAMA DE SALUD DEL ADULTO
- PROGRAMA DE SALUD DEL ADULTO MAYOR
- PROGRAMA CARDIOVASCULAR



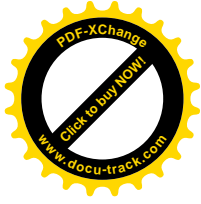
Población bajo control del Programa Salud Adulto Consultorio El Belloto 2006





OBJETIVO GENERAL

- Conocer la percepción que tienen los usuarios respecto a la calidad de las prestaciones de salud otorgadas por el Programa de Salud del Adulto del Consultorio El Belloto, comuna de Quilpue, Región de Valparaíso.



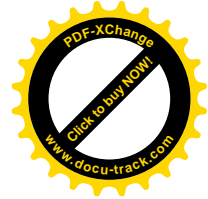
- UNIVERSO:
3219
pacientes

- MUESTRA:
5 % del total,
160
pacientes de
ambos sexos



PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE DATOS

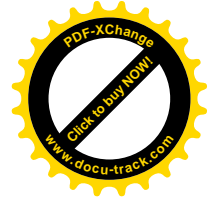
- RESULTADOS GLOBALES DE LA INVESTIGACIÓN
 - RESULTADOS POR CATEGORÍAS



Categorización de Porcentajes del Instrumento de Valoración.

CONCEPTO DE SATISFACCIÓN

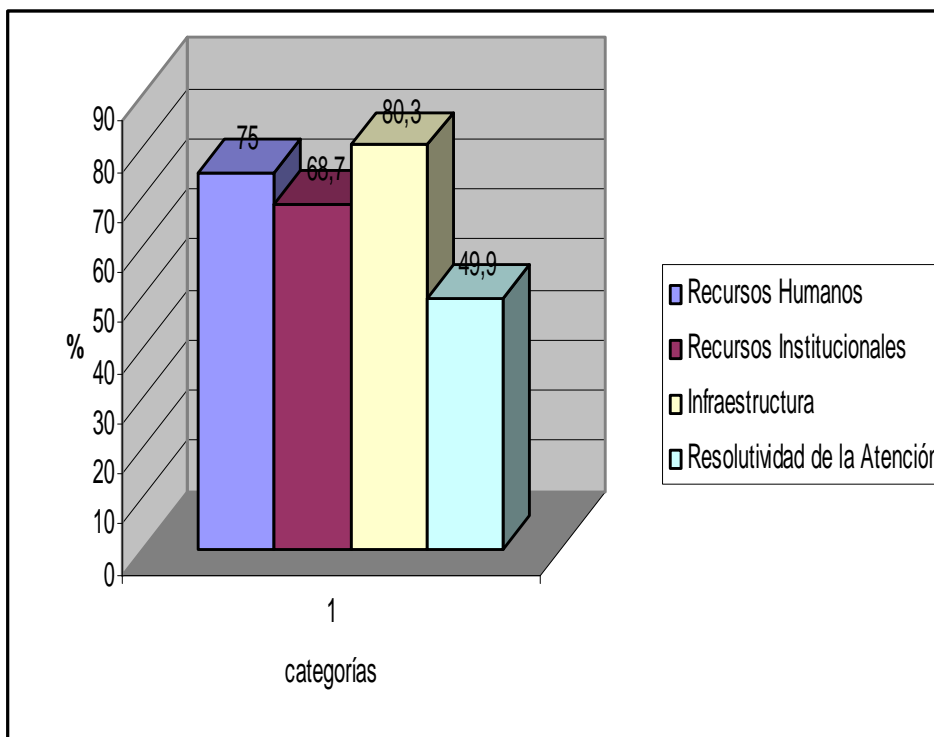
- 0 – 19% MUY INSATISFECHO
- 20 – 39% INSATISFECHO
- 40 – 59% MEDIANAMENTE SATISFECHO
- 60 – 79% SATISFECHO
- 80 – 100% MUY SATISFECHO

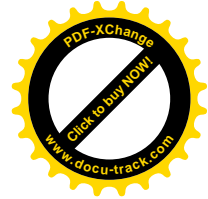
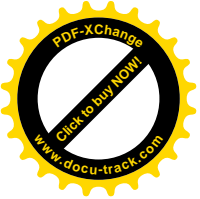


RESULTADOS GLOBALES DE LA INVESTIGACIÓN

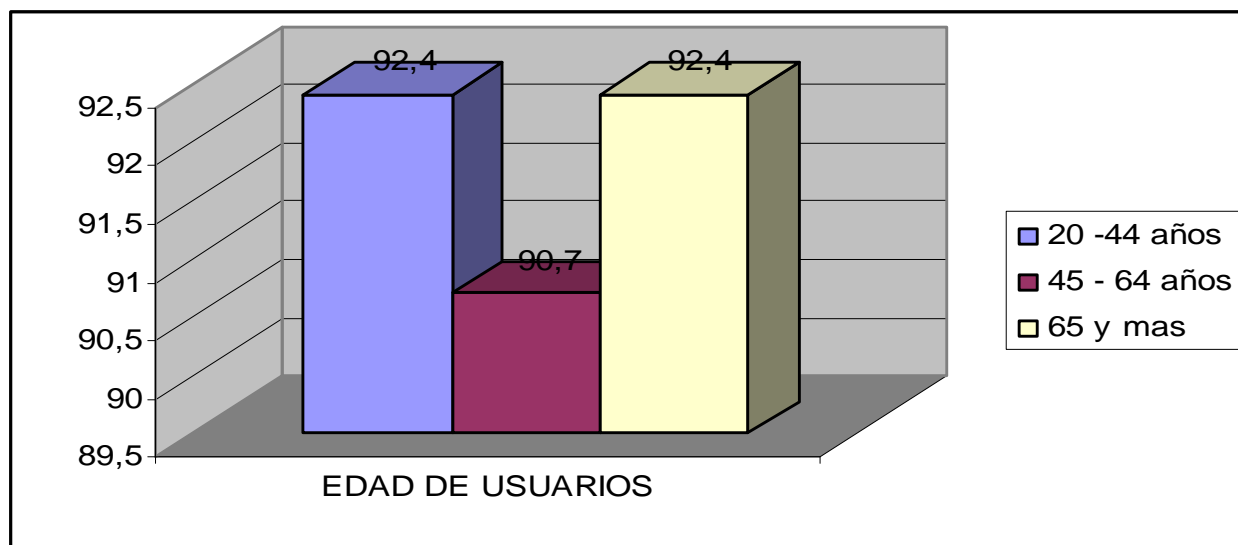
Percepción de Satisfacción Usuaría en pacientes de ambos sexos según las diversas categorías en estudio.

- El promedio de las cuatro áreas, es de un 68.5%, lo que categoriza a ésta como usuarios "Satisfechos" con la Gestión del Programa del Adulto.

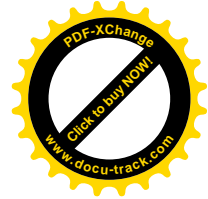




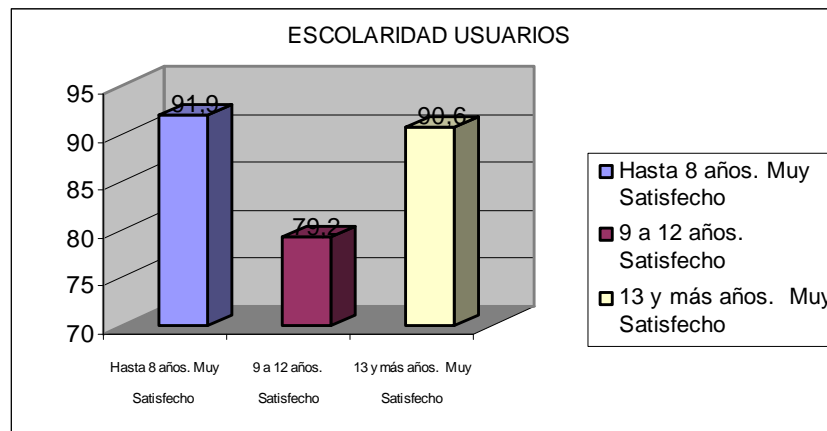
Evaluación de la Calidad de la Atención del Programa de Salud del Adulto, según Edad de la población del Consultorio El Belloto.



- En relación a la diversidad de los rangos de edad de la muestra estudiada, ésta denota un alto porcentaje de satisfacción en los tres rangos de edad sin grandes diferencias.



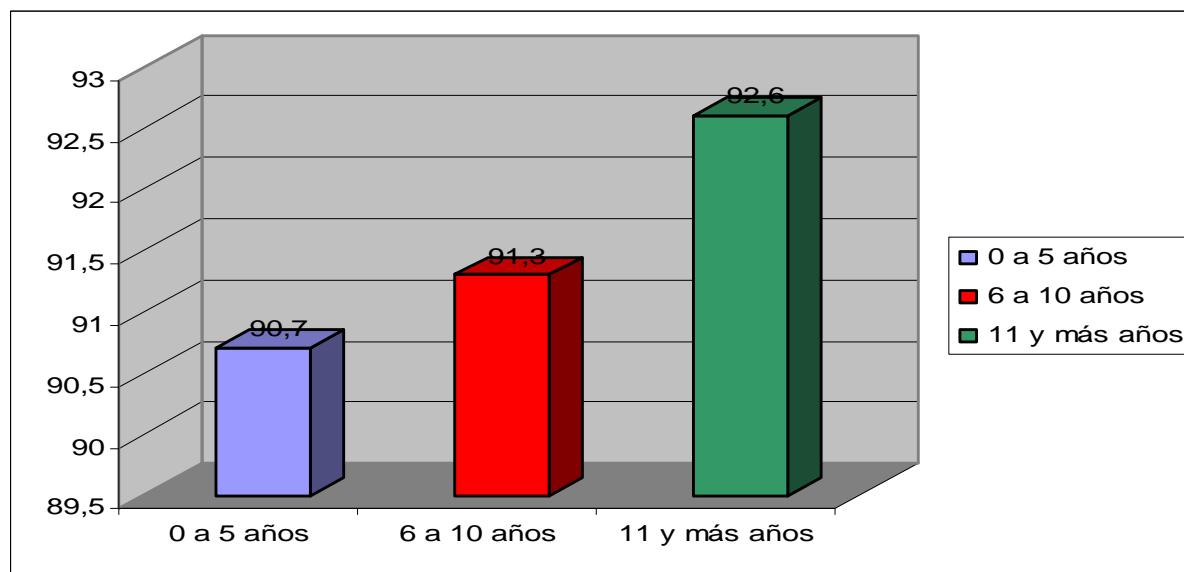
Satisfacción usuaria de la Población de ambos sexos según Años de Educación formal.



- Se muestra un nivel de satisfacción diferenciado según los años de educación de cada grupo respectivo, presentando un nivel de "Muy Satisfecho" dos de los tres grupos, Analfabetos, Educación Básica y Educación Superior y sólo satisfechos los usuarios que poseen Educación Media.



Satisfacción usuaria de la Población según Tiempo de Permanencia en control en el Programa de Salud del Adulto, Consultorio El Belloto.



- En relación al Tiempo de Permanencia se puede apreciar que a mayor tiempo en el Programa de Salud del Adulto, los usuarios presentan un porcentaje mayor de satisfacción respecto a la calidad de la atención recibida.



RESULTADO DE LA INVESTIGACIÓN POR CATEGORÍAS

Recursos Humanos

Recursos Institucionales

Infraestructura

Resolutividad de Atención en Salud

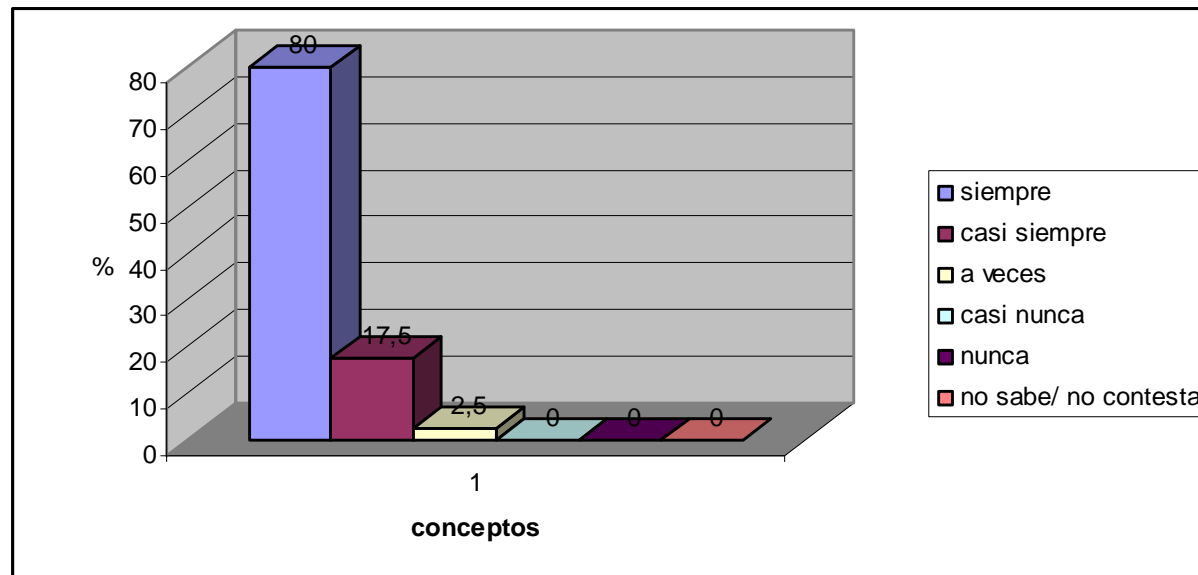


Análisis de Datos

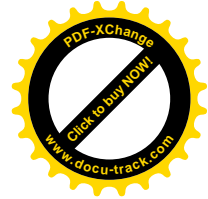
Percepción de la Calidad de la Atención y Satisfacción Usuaría en la categoría de Recursos Humanos.



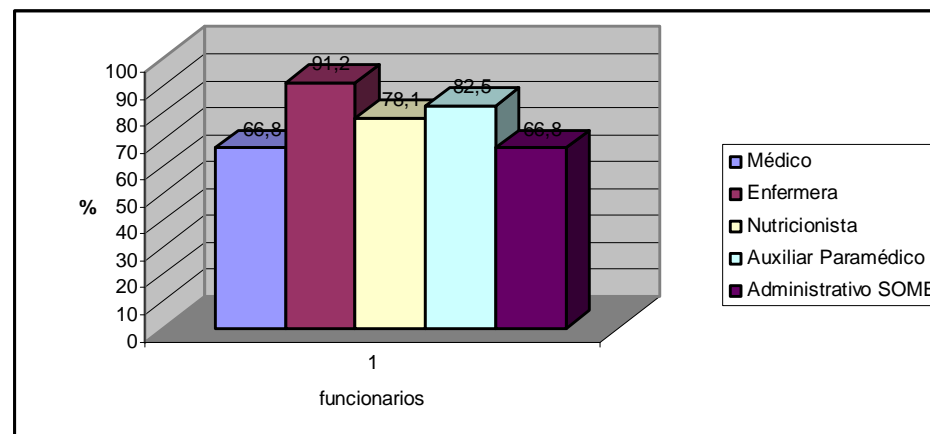
Percepción de Satisfacción respecto a la Atención que reciben los usuarios por parte de los funcionarios del Consultorio



- La mayoría de los usuarios está conforme con el Recurso Humano que se desempeña en el establecimiento y se encuentran complacidos con la atención. Respecto a Calidad de la Atención otorgada por los profesionales del P.S.A, destaca la buena evaluación que presenta esta área en general de parte de los usuarios del servicio.



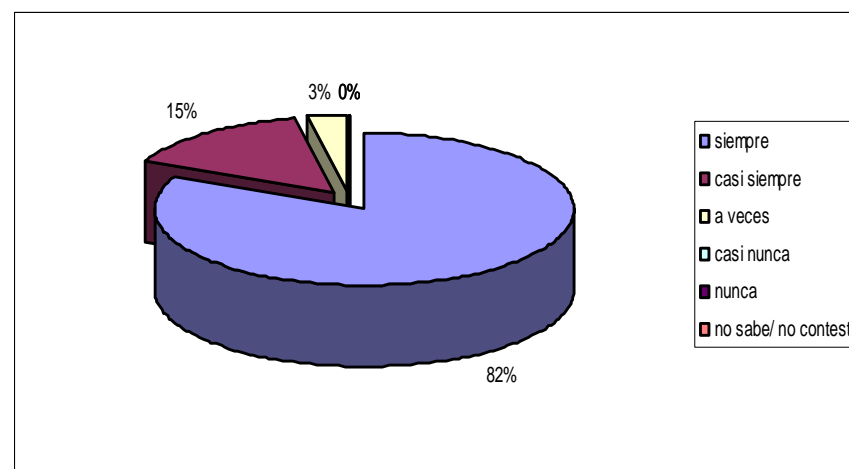
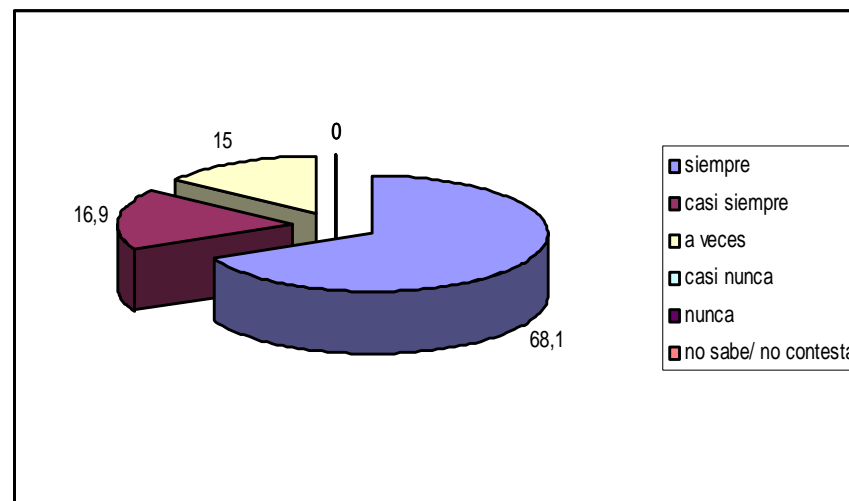
Percepción de los Usuarios respecto a la Comunicación establecida entre los diversos funcionarios del consultorio

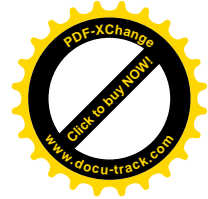


- La gran mayoría de los usuarios en estudio se encuentran muy conformes con la calidad de la comunicación que se da en el Programa del Adulto, especialmente con los funcionarios Enfermera y Auxiliar Paramédico y menos satisfechos, pero igualmente conformes con la comunicación dada entre usuarios con estamento Médico y Administrativos.

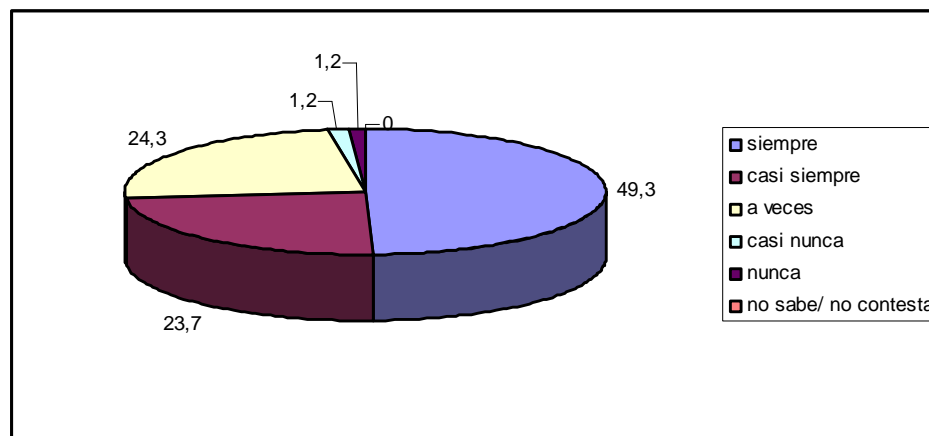
Nivel de satisfacción con respecto al Trato del Personal Administrativo y Auxiliar Paramédico.

- El trato otorgado por el personal de salud correspondiente al estamento de Administrativos y Auxiliares Paramédicos es percibida por los usuarios como satisfecha, siendo este último mejor evaluado con respecto al anterior, coexistiendo este aspecto como muy beneficioso para el desempeño y buen funcionamiento del programa y del consultorio.



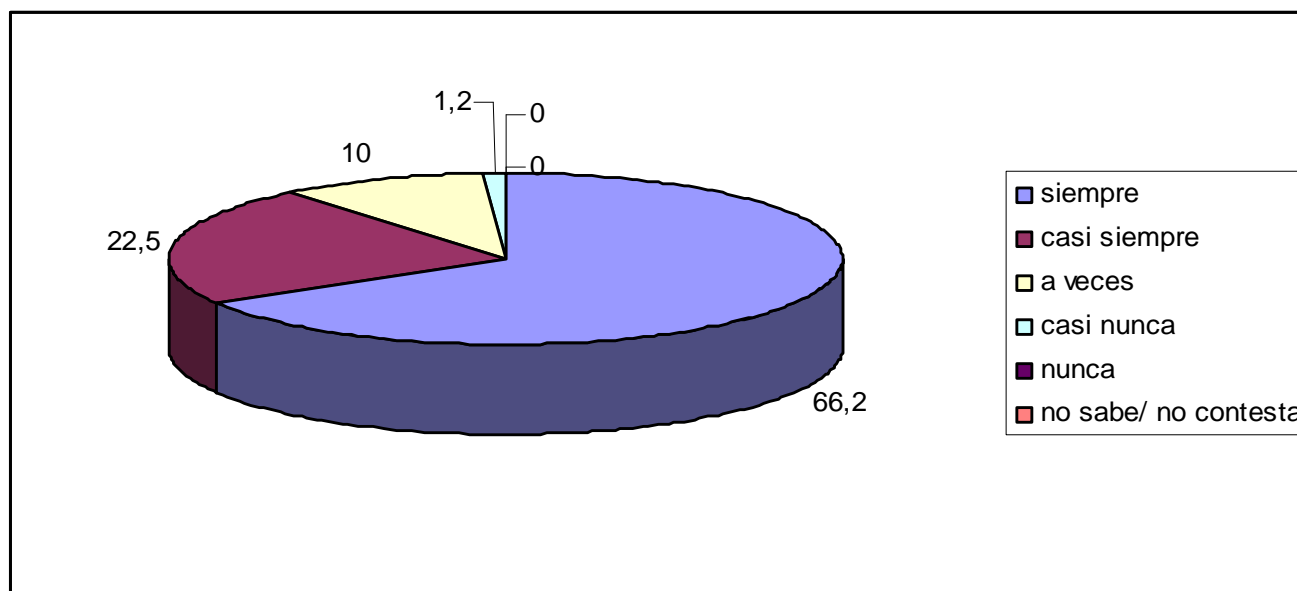


Conformidad de los usuarios respecto al tiempo que existe entre la hora de citación y el Tiempo de Espera de la atención otorgada



- Este aspecto dentro de lo que respecta a Recursos Humanos es el más deficientemente evaluado, lo que concuerda con la disconformidad de los usuarios que se da en la mayoría de los servicios públicos del país.

Conformidad de los usuarios respecto al Tiempo de Consulta otorgado para su atención de salud



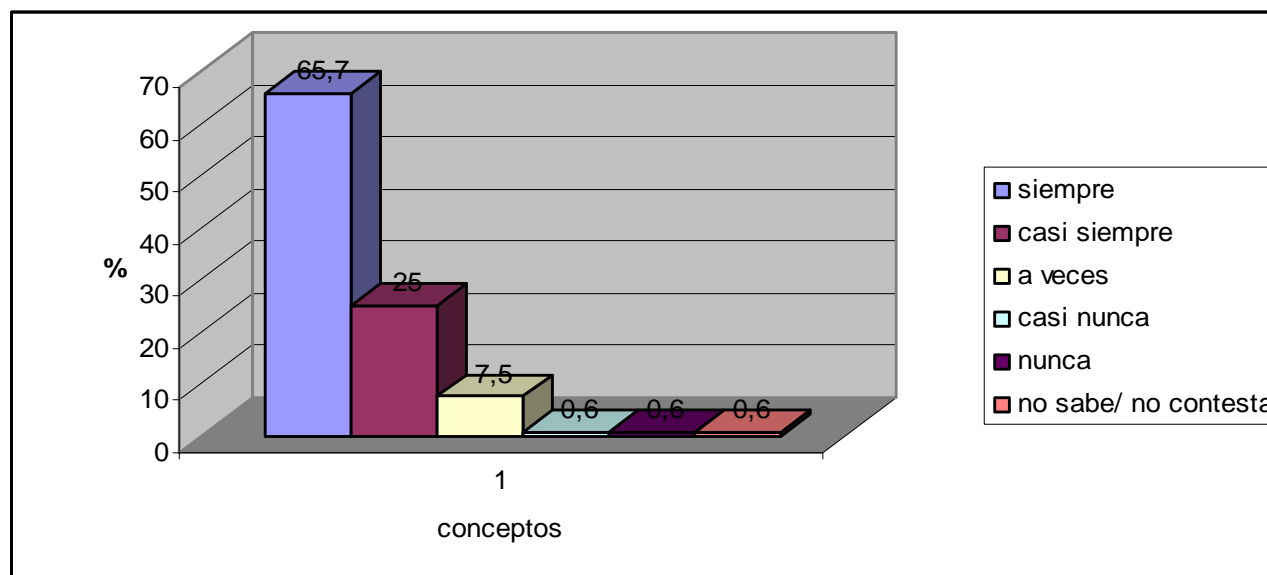
- Sólo un poco más de la mitad de los encuestados de ambos sexos, están conformes con el tiempo que se les otorga a su consulta de salud, evaluando esta categoría sólo como Satisfecho.



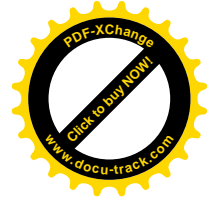
Análisis de Datos

Percepción de la Calidad de la Atención y Satisfacción Usuaría en la categoría de Recursos Institucionales.

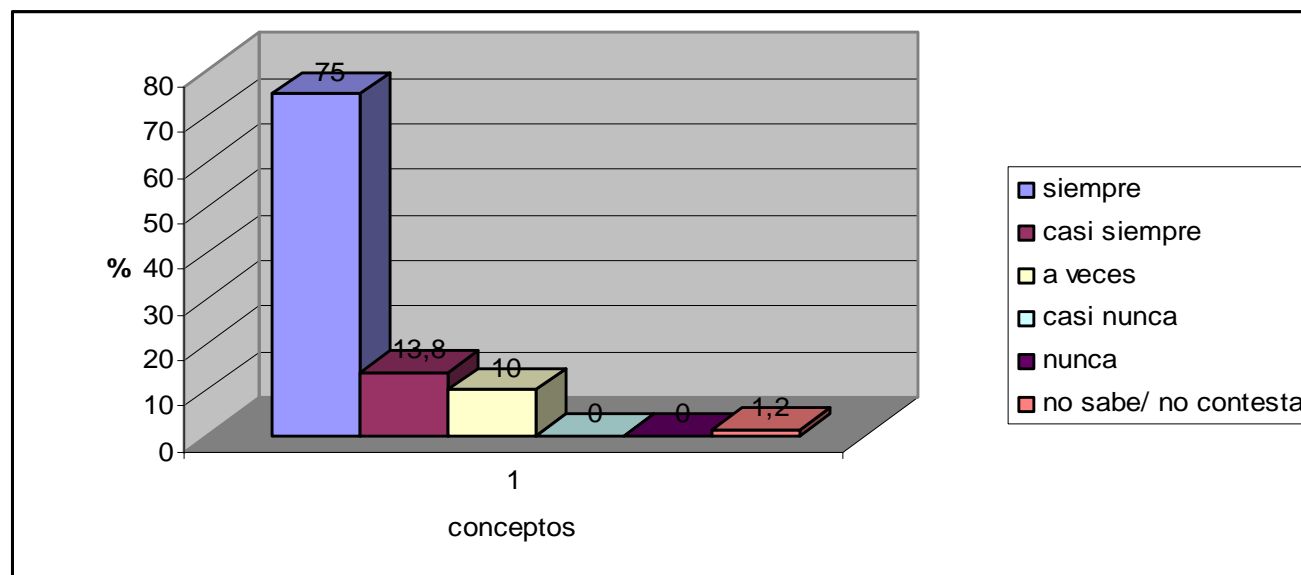
Disponibilidad de Arsenal Farmacológico



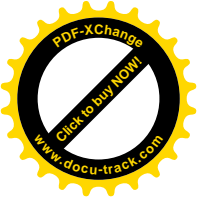
- Se concluye que los usuarios del establecimiento de salud están conformes con este aspecto, lo que puede relacionarse con la exigencia de cumplimiento de garantías explícitas de salud (GES), habiendo una mejoría de este aspecto en el Consultorio El Belloto.



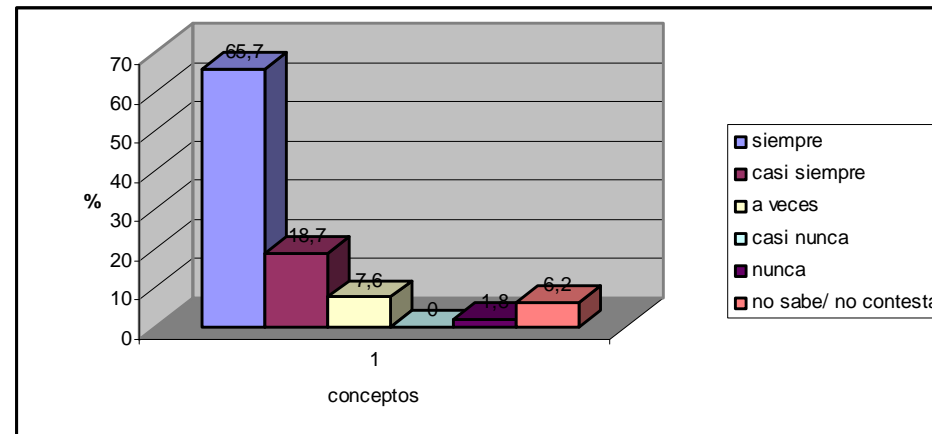
Acceso Oportuno a Exámenes y Procedimientos de enfermería



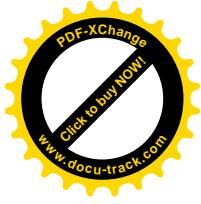
- Se concluye, en general que, los pacientes se encuentran conformes con este aspecto, haciendo una buena evaluación de este recurso institucional.



Conformidad de los usuarios respecto a Beneficios otorgados por el Programa de Salud del Adulto.

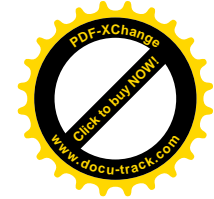


- El grupo humano en estudio está conforme con este aspecto, siendo el nivel de satisfacción de los usuarios inversamente proporcional considerando las variables "nivel de satisfacción" y "cantidad de usuarios".

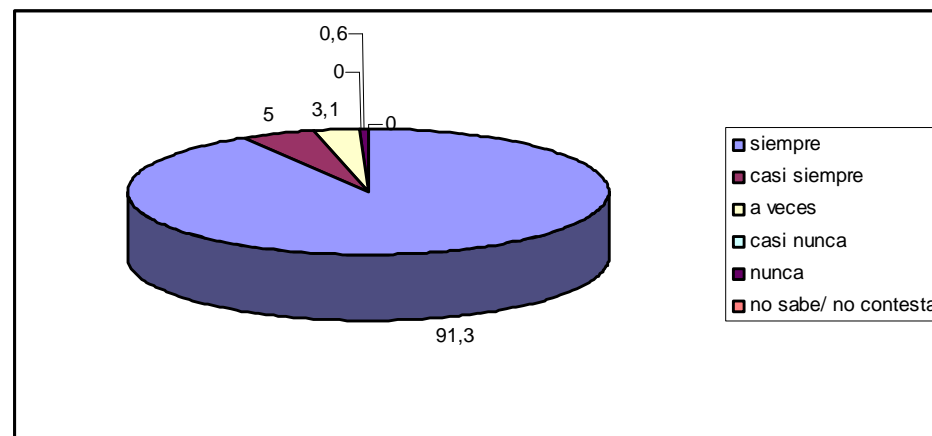


Análisis de Datos

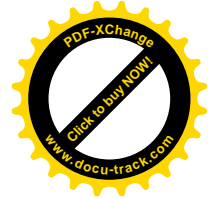
Percepción de la Calidad de la atención y Satisfacción Usuaría en la categoría de Infraestructura.



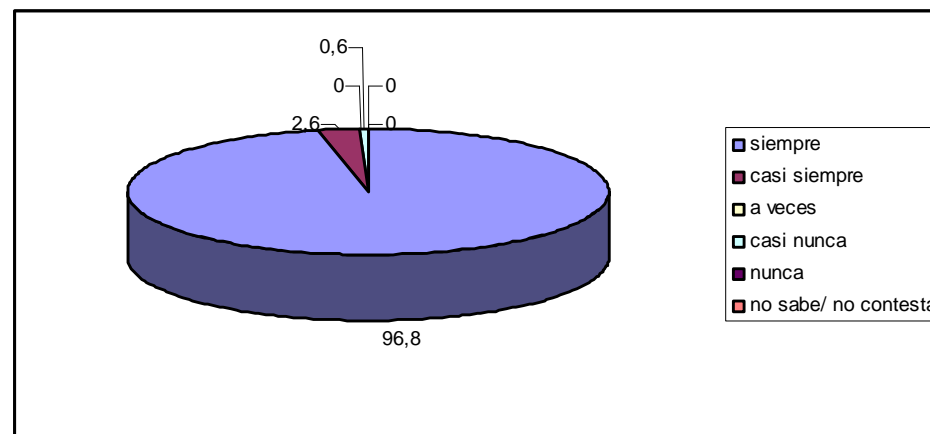
Apreciación de acceso al Consultorio a través de sus Vías de Ingreso.



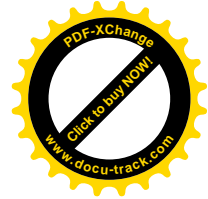
- La gran mayoría de los entrevistados está conforme con este aspecto



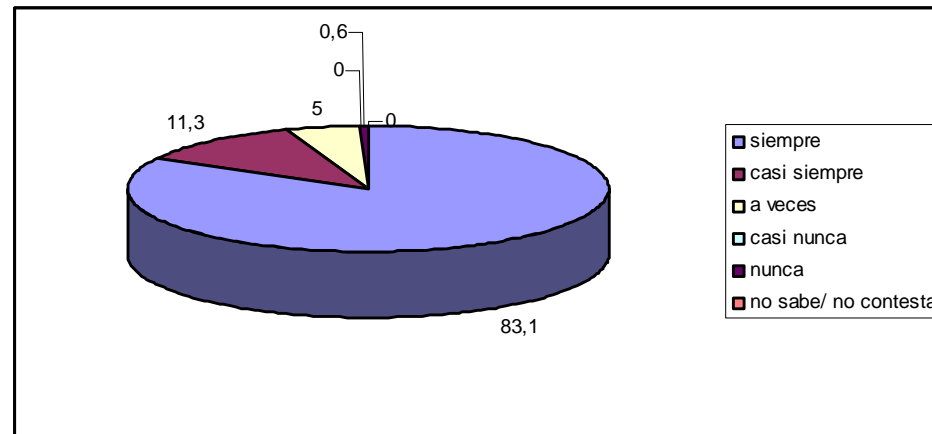
Valoración de la Calidad de la Higiene, Ventilación y Limpieza del Consultorio.



- La mayor parte de los usuarios está completamente satisfecho con esta categoría, siendo la mejor evaluada en el área de Infraestructura y de gran relevancia para el establecimiento, en especial, al tratarse de un centro de salud.

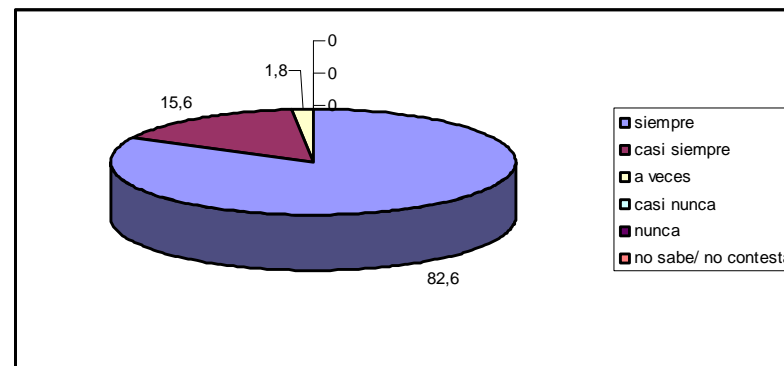
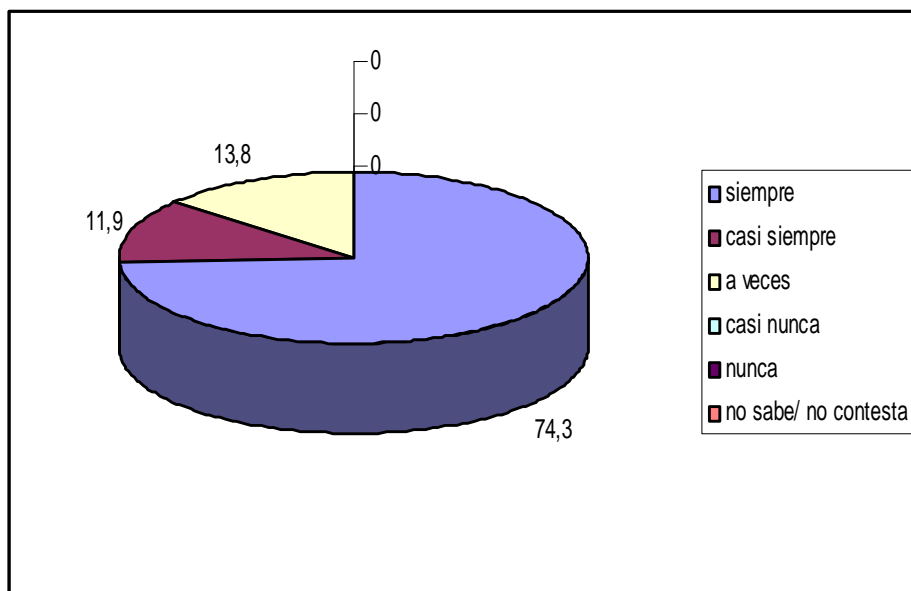


Percepción de los usuarios respecto a la Calidad de la Temperatura Ambiental del Consultorio.

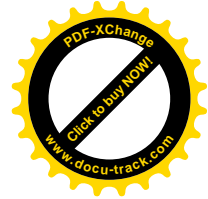


- Se concluye que los usuarios del establecimiento se encuentran conformes con este aspecto.

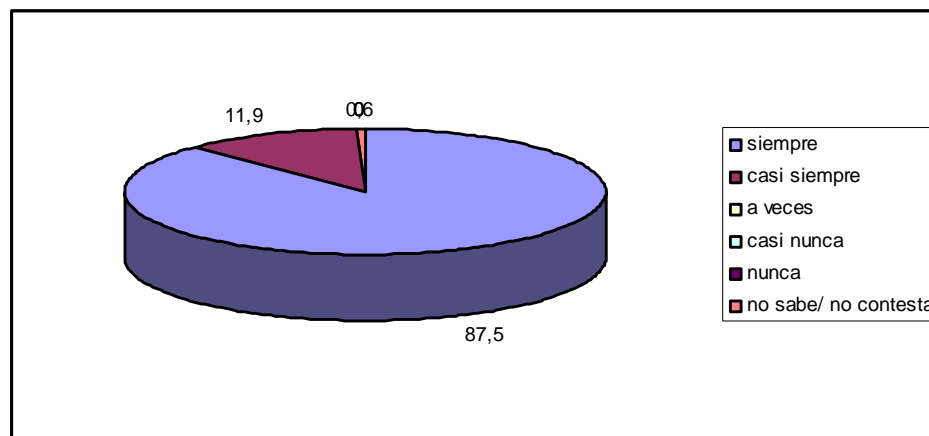
Percepción de los usuarios respecto a Comodidad de Mobiliario del Consultorio en Sala de Espera y Box de atención.



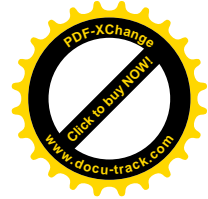
- Los usuarios están conformes con la implementación y disposición de mobiliario vigente. Cabe destacar que este aspecto es muy bien evaluado, no presentando disconformidad por parte de los pacientes entrevistados, ya que el mobiliario se encuentra en buenas condiciones de mantenimiento.



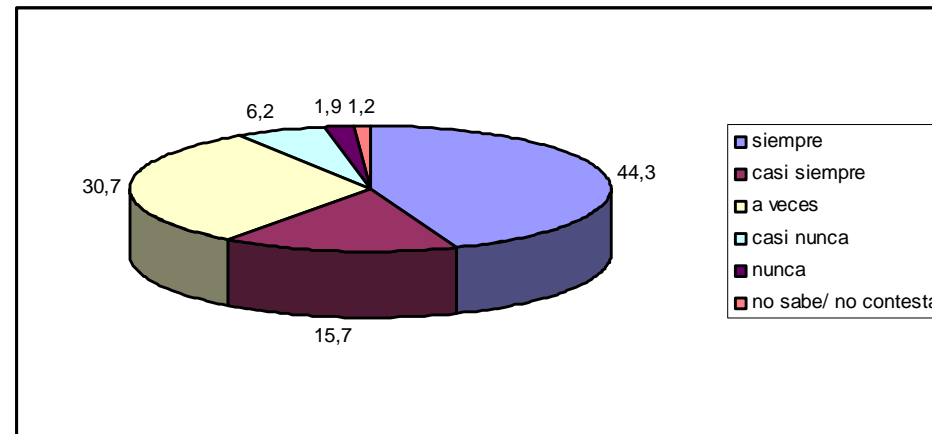
Percepción de los usuarios respecto a la Calidad de la Iluminación del Consultorio.



- Los usuarios entrevistados pertenecientes al estudio están conformes con este aspecto.



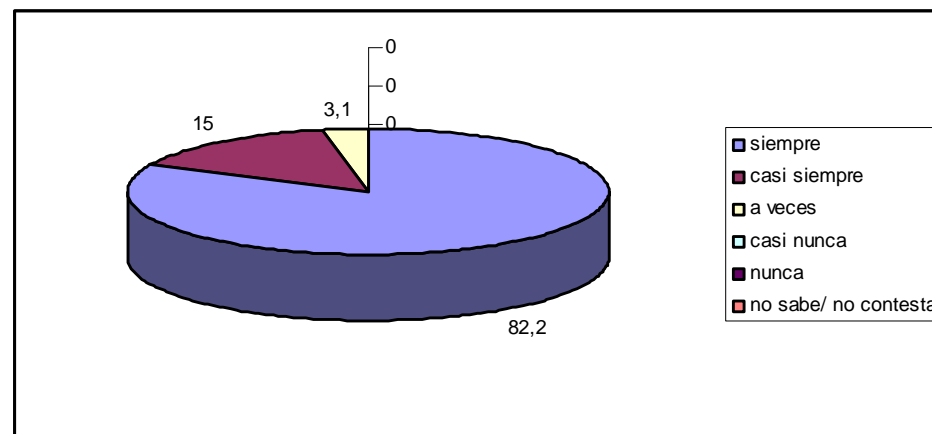
Evaluación de los usuarios respecto a Distribución del Espacio Físico.



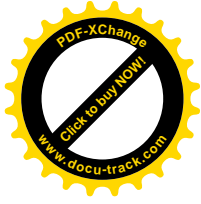
- Este ámbito es el que presenta más diversidad en cuanto a sus respuestas y a su vez, el que exhibe una menor conformidad en lo que respecta a recurso de Infraestructura lo que refleja la necesidad de ampliar las dependencias del actual establecimiento, ya que al ir aumentando la población bajo control, se ve sobrepasado en sus dimensiones.



Evaluación de Indicaciones Claras entregadas dentro del establecimiento para dirigirse a otra sección del mismo.



- Respecto a las Indicaciones entregadas por parte de los funcionarios para dirigirse a otra sección del establecimiento, se concluye que el grupo humano en estudio está conforme con la información entregada.

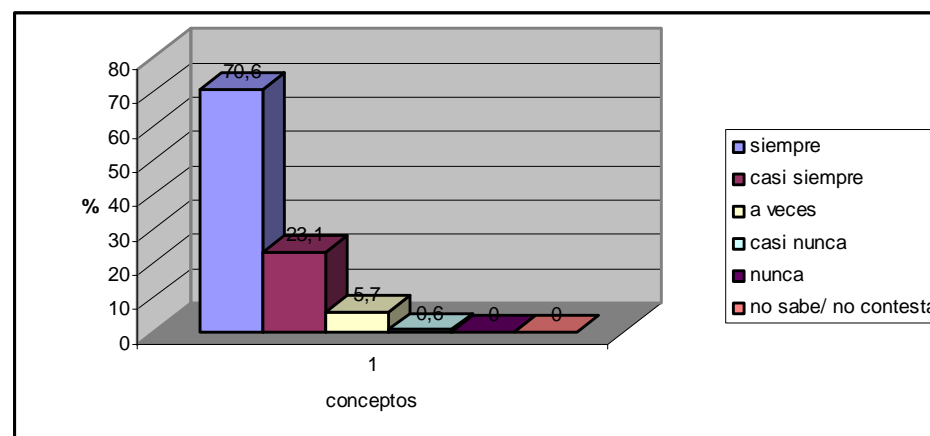


Análisis de Datos

Percepción de Calidad de la Atención y Satisfacción Usuaría en la categoría de Resolutividad de Atención en Salud.

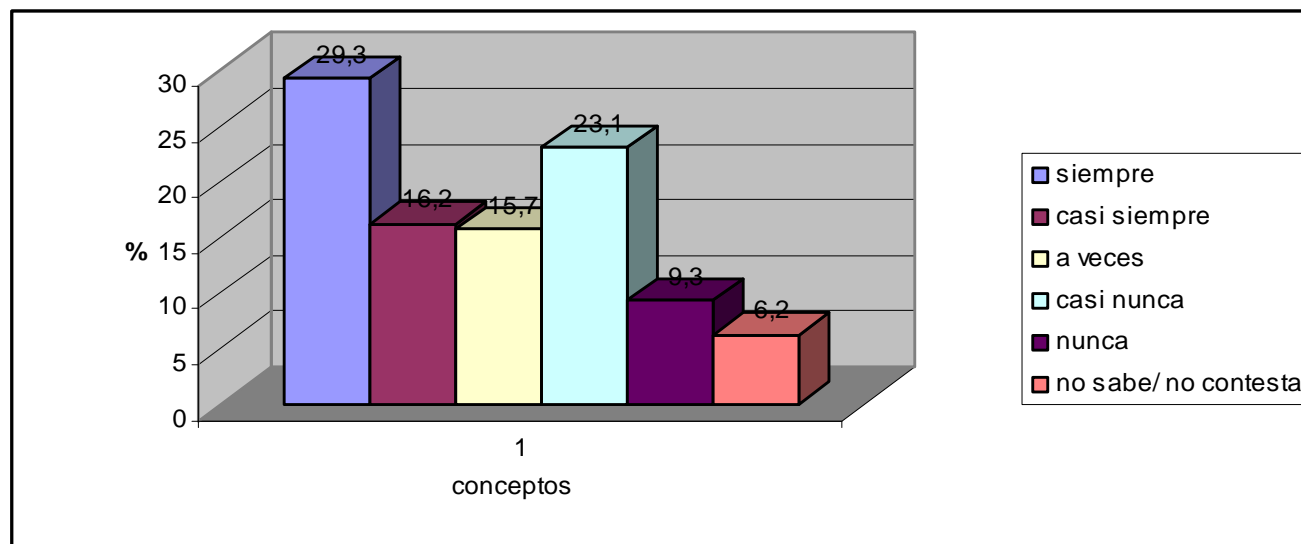


Apreciación de la Resolución de Atención respecto al Programa de Salud del Adulto.



- Se concluye que en este aspecto, los usuarios del estudio muestran conformidad, lo cual es positivo para el establecimiento de salud y Gestión del Programa.

Apreciación de la Resolución de Atención respecto a las derivaciones de la Atención en otras Instituciones de Salud.

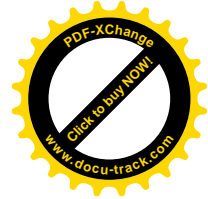


- Se concluye que, es sin duda, el aspecto con mayor diversidad en cuanto a su evaluación, presentando una gran disconformidad en cuanto a Satisfacción Usuaría se refiere en la categoría de Resolutividad de la Atención en Salud, esto es, prestación de servicios al paciente y su continuidad de atención en niveles de mayor complejidad, habiendo una carencia de horas médicas y procedimientos de especialidades a nivel de servicio de salud, lo que podría asimilarse incluso a la situación de este aspecto a nivel nacional.



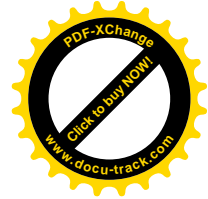
COMPROBACIÓN DE HIPÓTESIS

- HIPÓTESIS GENERAL
- HIPÓTESIS DERIVADAS



HIPÓTESIS GENERAL

- Los pacientes del Programa de Salud del Adulto del Consultorio El Belloto se encuentran satisfechos con la Gestión del Programa.
- La hipótesis general se comprueba, ya que al realizar el análisis de los datos, se obtiene un alto grado de satisfacción en las diversas áreas que comprende la investigación.



HIPÓTESIS DERIVADAS

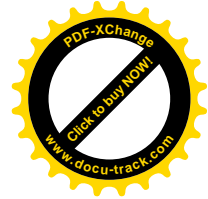
HIPÓTESIS N° 1

- A mayor tiempo de permanencia de los pacientes en el Programa del Adulto del Consultorio, es superior el grado de satisfacción usuaria.
- La hipótesis se comprueba, ya que mientras mayor es el tiempo que se encuentran bajo control, los pacientes manifiestan una mayor satisfacción con la atención recibida, por tanto, la satisfacción usuaria es directamente proporcional al tiempo de permanencia en el programa



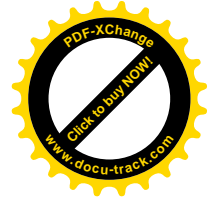
HIPÓTESIS N° 2

- Los usuarios de sexo femenino presentan un mayor nivel de exigencia respecto a la atención recibida.
- La hipótesis se comprueba, ya que se aprecia un mayor nivel de exigencia en cuanto a la Atención de Salud por parte del sexo femenino de la muestra en estudio, habiendo una mínima diferencia respecto de los varones de la investigación.



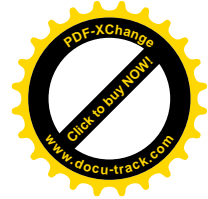
HIPÓTESIS N° 3

- El nivel de educación que poseen los usuarios influye directa e inversamente en la forma que se percibe el servicio recibido.
- La hipótesis se rechaza, ya que no fue posible establecer una relación de consecuencialidad entre el nivel educacional de los usuarios y el grado de satisfacción por el servicio de salud recibido.



HIPÓTESIS N° 4

- El incremento del nivel etareo de los usuarios del Programa del Adulto pertenecientes al Consultorio, es directamente proporcional al nivel de satisfacción usuaria.
- La hipótesis se rechaza, ya que no existe una relación directa entre el incremento de edad y el grado de satisfacción de los usuarios.
- Cabe destacar que, los usuarios de los segmentos extremos de edades, están más satisfechos que aquellos pertenecientes a edades intermedias.

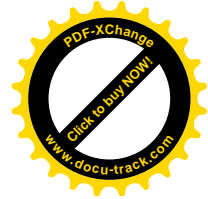


HIPÓTESIS N° 5

- La calidad de la atención se ve afectada por situaciones que escapan al manejo local del Programa.
- La hipótesis se comprueba, ya que a través del análisis de datos efectuado, se comprueba que la calidad de la atención se ve afectada por la tardía o falta de resolución de atención en salud a nivel secundario y terciario.



APRECIACIONES GENERALES DE LA AUTORA



APRECIACIONES GENERALES

- La aplicación de las técnicas e instrumentos de estudio así como el análisis de los resultados recogidos en la investigación desarrollada, han permitido la generación de antecedentes objetivos que ilustran acerca de la percepción de los usuarios del Programa del Adulto del Consultorio El Belloto respecto de la calidad de las prestaciones otorgadas.
- En diversas instancias, las conclusiones parecen contradictorias a las percepciones que de manera generalizada perfilan la atención pública de salud en el País. En otras, las respuestas confirman las tendencias reflejadas por los medios de comunicación social.

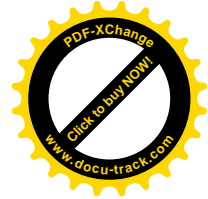


SUGERENCIAS DE LA AUTORA



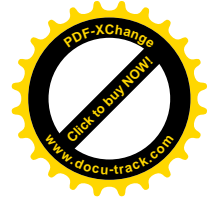
SUGERENCIAS

- Sería de gran utilidad que esta Maestría sirviese como base para la realización de estudios más profundos sobre el tema de satisfacción usuaria y la calidad de la atención que se está otorgando a los usuarios del sector público de salud, en especial en lo que respecta pacientes que reciben las prestaciones del Programa del Adulto en la Atención Primaria de Salud de la Región de Valparaíso, Comuna de Quilpue, ya que en el contexto de la Reforma de Salud y el Proceso de Modernización del Estado se le ha dado gran énfasis al tema de calidad de la atención



SUGERENCIAS

- Sería interesante que esta investigación fuese divulgada no sólo a nivel directivo, sino también a todos los centros de salud de Atención Primaria que cuentan con la prestación del Programa de Salud del Adulto entre sus actividades, en especial, en la Comuna de Quilpue, para que los equipos multidisciplinarios que en ellos laboran conozcan los resultados de la investigación realizada, reforzándose con esto los aspectos positivos que arroja el estudio y por otra parte, se reconozcan las falencias existentes para así mejorar en conjunto la calidad de las prestaciones que se otorgan a nuestros usuarios y por consiguiente, optimizar su bienestar de acuerdo a las necesidades de cada paciente que asiste al consultorio.



SUGERENCIAS

- Finalmente, a modo de propuesta, se sugiere la revisión de las estrategias de salud planteadas y desarrolladas a nivel local por la Corporación Municipal de Quilpue, para así implementar el tema a cabalidad y mejorar la Calidad de la Atención como una meta a desarrollar, ya que todavía existe una tendencia a privilegiar la cantidad de atenciones otorgadas en desmedro de la calidad de la atención entregada a los usuarios de los establecimientos de Atención Primaria de Salud.



GRACIAS!!

