

Título: Calidad de la atención en salud de la Clínica Médica Previsional- MINSA- Estelí

Autoras: ¹Keyling Patricia López Valdivia-²Yanira Iveth Vanegas

Coautora: Martha Miurel Suárez Soza

Resumen: Las percepciones sociales respecto a los servicios de atención en salud se transmiten por medio de las prácticas sociales, expresamos nuestras percepciones a través de todo lo que decimos y hacemos. Esto vale tanto para la sociedad en conjunto como de manera individual. La problemática en estudio es respecto a la calidad de la atención en salud de la Clínica Médica Previsional MINSA-Estelí, a partir de las percepciones sociales de personas usuarias y personal de la salud, las cuales están inclinadas a la limitación de recursos humanos para la atención de calidad que debería ofrecerse en este sector de la salud. El trabajo social es una carrera de carácter humano, que incide en el desarrollo de las instituciones que trabajan por el bienestar social, logrando desempeñar procesos sistemáticos de control, seguimiento, evaluación, orientación y asesoramiento, nosotras como estudiantes de quinto año de la carrera de Trabajo Social pretendemos incidir a través de propuestas de estrategias que contribuyan a mejorar la calidad de atención en salud de la Clínica, con el fin de lograr la satisfacción en las personas usuarias de este servicio que solicitan para atender sus condiciones de salud y personal de la clínica quienes están al servicio de atención para quienes requieren esta asistencia, involucrándose también como usuarios cuando ellos lo ameritan en un momento dado por las circunstancias que inciden en la afectación de la salud.

Palabras claves: Percepciones-calidad-usuarios-personal-salud

¹ Correo electrónico: lopezkeyling92@yahoo.es

² Correo electrónico: ivethvanega@yahoo.es

Introducción

“Calidad, la totalidad de funciones, características (ausencia de deficiencias de un bien o servicio) o comportamientos de un bien producido o de un servicio prestado, que les hace capaces de satisfacer las necesidades de los consumidores. Se trata de un concepto subjetivo dado que cada individuo puede tener su propia apreciación o su particular juicio de valor acerca del producto o servicio en cuestión” (Gilmore & de Moraes Novaes, 1996, pág. 1)

Cada individuo tiene su propia percepción en los servicios de salud que se les brinda, es ahí donde surge la necesidad de un análisis crítico que permita minimizar la insatisfacción de los usuarios y aportar al conocimiento de calidad que maneja el personal de salud partiendo de los aportes brindados por los sujetos involucrados en el estudio; por ello se pretende valorar la percepción de las personas usuarias y personal de salud respecto a los servicios de atención en la consulta externa del área de Medicina General de la Clínica Médica Previsional- MINSA Estelí. En el segundo semestre del año 2016.

Esta investigación aplicada al trabajo social alcanza una función relevante, no sólo en lo referente al proceso de conocimiento científico de la realidad sino también para la acción, ya que debe estar inserta, dinámica y científicamente en todo el proceso metodológico profesional, vinculando la teoría y práctica integradas en un solo movimiento retro alimentador, sirviendo la teoría de orientación a las acciones y la práctica de elemento cuestionador y discriminador de la teoría.

Materiales y métodos: Para la realización de este estudio se utilizó un enfoque mixto, aplicando instrumentos de entrevista para valorar la percepción respecto a los servicios de atención en salud que brinda la Clínica,

listado libre para identificar las representaciones sociales sobre el concepto calidad estos aplicados al personal de salud y encuestas a las personas usuarias para conocer la satisfacción de los usuarios; con una muestra de 120 entre ellos 100 usuarios y 20 trabajadores de la clínica.

También se hizo revisión bibliográfica de diferentes fuentes como de sitios web, biblioteca Urania Zelaya Farem-Estelí e información facilitada por las áreas de Dirección General y Dirección Médica de la Clínica Médica Previsional- MINSA- Estelí.

Resultados

Se presentan los principales resultados obtenidos a través de las técnicas e instrumentos aplicados a los sujetos participantes como son: encuestas, entrevistas y listado libre. Los resultados se han organizado tomando como referencia las categorias y subcategorias generados por los objetivos de la investigación, además se organizó un aspecto que tiene que ver con las características de los sujetos participantes en el estudio.

Caracterización de los sujetos participantes en el estudio: personas usuarias y el personal de salud

Los sujetos participantes en esta investigación constan de 100 usuarios/as y 20 trabajadores de la Clínica. De los 100 usuarios de la clínica, 95 son de la zona urbana y 5 de la zona rural, todos ya habían recibido atención en el área de medicina general, mayores de 18 años, 62 son del sexo femenino y 38 del masculino.

De los 20 trabajadores de la clínica, fueron 2 del área de admisión, 2 de farmacia, 2 de subsidio, 3 de la dirección médica, 1 de

laboratorio, 4 de enfermería y 6 médicos generales; mayores de edad, entre ellos 12 del sexo femenino y 8 del masculino.

Concepciones de los usuarios y personal de salud, ante los servicios de atención en la consulta externa del área de Medicina General de la Clínica Médica Previsional-MINSA Estelí.

Los usuarios que han sido atendidos en la Clínica Médica Previsional en más de una ocasión concluyen positivamente a favor de la buena atención recibida en los servicios de salud que se ofrece, 76 de ellos hacen esta afirmación mencionando que los han atendido bien, 11 usuarios han sido atendidos regular, 3 mal y 10 excelente, se expresa la inconformidad refiriendo, al carácter y actitudes en la comunicación del personal que les atendió.



Es válido mencionar que los planteamientos que hacen los usuarios coinciden con la enunciación de Gilmore & de Moraes Novaes, (1996) que define la calidad, como la totalidad de funciones, características (ausencia de deficiencias de un bien o servicio) o comportamientos de un bien producido o de un servicio prestado, que les

hace capaces de satisfacer las necesidades de los consumidores.

Para el personal de la salud, calidad, se relaciona con la satisfacción completa de los usuarios que solicitan de este servicio, “Se asume un compromiso cuando se cuenta con aspecto y porte adecuado, ofreciendo al usuario un ambiente de confianza y seguridad mostrando sigilo y ética profesional...” (Entrevista Personal de Salud 5). Con la aplicación del listado libre, instrumento que se utilizó para identificar las representaciones sociales, sobre la palabra Calidad y su relación con otros términos, se muestra la asociación con palabras como: Responsabilidad (6), Amabilidad (5), Respeto (4) y Buen trato (4). Esto está ligado también al conocimiento técnico y práctico que debe tener el personal médico, quienes garantizan la atención a los usuarios.

Actualmente la Clínica Médica Previsional, tiene limitantes que suelen reincidir en la insatisfacción de los usuarios, tal es el caso de quienes ameritan un servicio especializado, una consulta general y servicio de laboratorio, el tiempo de espera en estas áreas aumenta a causa de la afluencia de los pacientes solicitantes de estos servicios, se cuenta con poco personal médico, pese a esto, los usuarios en su mayoría (97) expresaron volverían a la clínica, porque es aquí donde están asegurados, consideran que se les ha brindado buena atención, a pesar que aún hay limitantes que superar, sin embargo, le atribuyen un factor positivo al hecho de haber obtenido respuestas a sus gestiones en salud.

Se valoran las condiciones ambientales e higiénicas de la clínica como parte de un servicio con calidad del cual deben gozar los usuarios y personal de la salud, 6 usuarios aseguran que las condiciones son excelentes, 65 usuarios consideran que es buenas, 27 usuarios mencionan que es regular y 2 usuarios dicen que la limpieza es mala, se

coincide que es trabajo mutuo el que se debe realizar para que estos se mantengan bajo las condiciones favorables que ameritan estar, los usuarios reconocen el trabajo que se hace en Pro de la calidad en los servicios de salud que brinda la Clínica.

Satisfacción de las personas usuarias ante los servicios de atención en salud que se brindan en el área de Medicina General.

El tiempo de espera se resalta como una problemática a considerar puesto que 6 usuarios han esperado menos de 15 minutos, 21 de 15 a 30 minutos, 22 de 31 a 60 minutos y 51 más de 60 minutos para ser atendidos, el aporte cuantitativo que nos dio la encuesta aplicada, indica que este es alto para la consideración de los pacientes solicitantes de los servicios de atención en salud, si bien es cierto que se ha venido mejorando pero el número de asegurados va en aumento y esto requiere de mayor personal para poder satisfacer las necesidades de los demandantes.



El personal de la clínica nos comentaba que la insatisfacción en las personas usuarias es el tiempo de espera para ser atendidos en el área de Medicina General, el cual dependerá no solo de la cantidad de usuarios, sino de la cantidad de médicos que estén para brindar sus servicios a los asegurados, considerando importantes las opiniones de los pacientes

para mejorar en la calidad de los servicios que la Clínica ofrece, se abordan circunstancias incidentes en esta problemática y se trabaja en pro de la mejora de esta.

La consideración de los usuarios respecto al tiempo de espera data desde aceptable para 71 usuarios, en contraste 28 afirman que el tiempo de espera es mucho. Se toma en cuenta que la cantidad de personas atendidas es bastante y los usuarios que comentan que el tiempo es mucho es porque se han visto en la situación de esperar hasta un medio día para ser atendidos y más aún cuando tienen órdenes para la realización de exámenes, tienen que esperar más de 2 horas para recibir los resultados y luego pasar nuevamente la valoración de los resultados con el médico.

En cuanto a la relación médico paciente 26 usuarios expresan que conocen el nombre del médico que los atiende y 74 usuarios no conocen el nombre. Los usuarios que no conocían el nombre del médico que los atendió, fue porque no quisieron preguntarle o él no se presentó, es importante destacar que aquí es relevante las responsabilidades personales que asumen los usuarios en la salud, como por ejemplo saber el nombre del médico que da atención y seguimiento a la condición de salud, esto para poder plantear dudas, problemáticas e interrogantes. Los que sí conocen el nombre, es porque ya han sido atendidos por esos médicos o porque asumen responsabilidades personales y se interesan en saber quién los atendió.

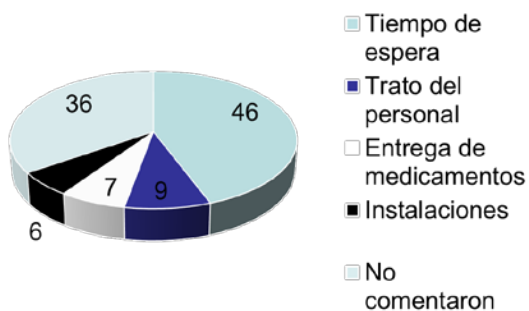
De acuerdo a la satisfacción de atención recibida 71 usuarios les gustaría que la próxima vez los atienda el mismo médico y 29 usuarios no quieren que los atienda el mismo. Pese a las dificultades que se presentan en la atención, la mayoría de los usuarios le gustaría ser atendidos por el mismo medico porque fue amable y les explicó y los usuarios que no quieren ser atendidos por el mismo asumían que le falta

experiencia, también que no fue amable, no los revisó, ni los miró.

Estrategias desde el quehacer del Trabajo Social que contribuyan a mejorar la calidad de atención en la consulta externa del área de Medicina General de la Clínica Médica Previsional- MINSA Estelí.

La valoración estimada por usuarios referente a las estrategias a implementar para la mejora de la calidad en los servicios de atención es: 46 usuarios opinan que hay que mejorar el tiempo de espera, 9 el trato del personal, 7 la entrega de medicamentos, 6 instalaciones de la clínica y 36 no comentaron. Los usuarios afirman que se debe mejorar el tiempo de espera, el trato del personal en las diferentes áreas que brindan atención, la entrega de medicamentos en cuanto a calidad y que no queden pendientes, las instalaciones y áreas de espera, otros no comentaron al respecto porque dicen que aunque opinen no mejorarán nada.

¿Qué cree usted que debemos mejorar?



Actualmente la clínica cuenta con ventanillas preferenciales nos decía el personal, se realizan reuniones con los jefes de área para evaluar la calidad de atención, se han aplicado encuestas a usuarios para la valoración de la calidad en los servicios que ofrece la clínica, efectúan charlas educativas, consejería y orientaciones generales, realiza servicios de exámenes especializados, atención integral, apertura de laboratorio y

gestión para la construcción de un área de emergencia.

El personal de la salud, resalta que el trabajo en conjunto entre ellos y usuarios en relación a actitudes como la tolerancia, comprensión, empatía y respeto fomenta un entorno agradable, adjunto a esto consideran que la continua evaluación permitirá mejorar la calidad en los servicios de atención.

Las sugerencias que ofrecieron el personal de salud consisten en la contratación de más personal médico, talleres y capacitaciones con enfoque a la calidad, que se facilite la ayuda de voluntariados, la apertura de atención al cliente, solicitud para la obtención de otra ambulancia y la delegación de procesos a médicos generales sobre exámenes especializados que requieran de pronta atención.



Conclusiones

En este estudio se verifica el reconocimiento de la realidad que viven las personas usuarias y personal de la clínica ante los servicios de salud que presta esta entidad, se conciben percepciones y concepciones referidas a la mejora de la calidad de los servicios en general, aunque el número de los asegurados va en aumento, el análisis de los aportes de cada individuo, logra identificar puntos de vistas relacionados al trato, tiempo de espera, nivel de satisfacción, los que

constituyen un fundamento básico para promover un cambio.

Las personas usuarias y personal de la clínica tienen que trabajar en conjunto en pro de la mejora en los servicios de atención, el cambio se logra a partir del involucramiento de todos en general, puesto que ambas partes deben aportar significativamente para lograr un nivel de satisfacción para todos los involucrados, expresamos esto porque es de vital importancia reconocer que el trabajo mutuo resalta mayores resultados, que el punto está en reconocer que se debe mejorar desde cada perspectiva y cómo actuar a favor de ella. Por lo tanto este estudio pretende darle un giro trascendental a la construcción de estrategias enfocadas a la calidad en los servicios de atención en salud.

Con la realización de este estudio se pretende incidir e intervenir en la promoción de la calidad en los servicios de atención que ofrece la Clínica Médica Previsional-MINSA-Estelí en las diferentes áreas que esta tiene principalmente en la muestra que fue seleccionada para este estudio como lo es la Consulta Externa del área de Medicina General. Construyendo con las personas usuarias y personal de la clínica propuestas y acciones que conduzcan a la transformación de la calidad en los servicios de atención en salud.

Recomendaciones

A la institución Clínica Médica Previsional

- Que el sistema de evaluación que se aplica, debe estar relacionada específicamente con la multidisciplinariedad de las áreas de trabajo.
- Implementar un proceso de capacitación integral y flexible que permita atender y contribuir a superar debilidades.

- Que se programe con mayor frecuencia la evaluación de la calidad en los servicios de atención que ofrece la clínica.

Al personal de salud de la clínica

- Cumplir adecuadamente con los requerimientos propuestos para el ascenso de la calidad en la atención en los servicios de salud.
- Que se asuma con mayor responsabilidad las funciones de trabajo asignadas.
- Fomentar entornos laborales que permitan la satisfacción de los servicios brindados haciendo uso y rescatando valores éticos.

A los usuarios de la clínica

- Que se informen asertivamente de sus derechos y deberes al solicitar servicios de salud.
- Que contribuyan amigablemente al orden y atención de los servicios.
- Llevar a la práctica valores sociales incidentes en relaciones interpersonales.

Agradecimiento

Agradecemos de manera especial a los directores de la Clínica Médica Previsional-MINSA- Estelí Dres. José Ignacio Rosales Director General y Carlos Roberto Nájera Director Médico quienes se interesaron y motivaron el desarrollo de la investigación Aplicada Al Trabajo Social dentro de las instalaciones de esta entidad prestadora de servicios de salud, al personal de las diferentes áreas quienes mostraron disposición a participar en el estudio, a los usuarios que asisten a la institución por brindarnos amablemente sus aportes durante el proceso investigativo.

Referencias bibliográficas

-Agüero, M. A. (2008). *Trabajo Social y salud*. Obtenido de El Trabajo Social en la salud pública: <https://ecaths1.s3.amazonaws.com/saludpublicats/1774998997.1.5%20E1%20Trabajo%20Social%20en%20Salud%20Publica.doc>

-Ambota Mayorga, W. A., Baca Mendoza, M. G., & Baldizón Galo, A. A. (2007). *INFORMACIÓN TERAPÉUTICA Y CALIDAD DE VIDA DE LOS PACIENTES DIABÉTICOS INGRESADOS EN LOS HOSPITALES ESCUELAS DE LEÓN Y RIVAS, SEPTIEMBRE-DICIEMBRE DEL 2006*, pág 4. Obtenido de <http://riul.unanleon.edu.ni:8080/jspui/retrieve/4093>

-Asamblea Nacional de Nicaragua. (2002). *Ley General de Salud*. Obtenido de Normas Jurídicas de Nicaragua: [http://legislacion.asamblea.gob.ni/normaweb.nsf/\(\\$All\)/FF82EA58EC7C712E062570A1005810E1?OpenDocument](http://legislacion.asamblea.gob.ni/normaweb.nsf/($All)/FF82EA58EC7C712E062570A1005810E1?OpenDocument)

-Borré Ortiz, Y. M., & Vega Vega, Y. (2014). Obtenido de CALIDAD PERCIBIDA DE LA ATENCIÓN DE ENFERMERÍA POR PACIENTES HOSPITALIZADOS: http://www.scielo.cl/pdf/cienf/v20n3/art_08.pdf

-Delgado Gallego, M., Vázquez Navarrete, M., & de Moraes Vanderlei, L. (2010). Obtenido de Calidad en los servicios de salud desde los marcos de sentido de diferentes actores sociales en Colombia y Brasil: <http://www.scielo.org/pdf/rsap/v12n4/v12n4a01.pdf>

-Delgado Gallego, M., Vázquez Navarrete, M., & de Moraes Vanderlei, L. (2010). Calidad en los servicios de salud desde los marcos de sentido de diferentes actores sociales en Colombia y Brasil. *Salud Pública*,

533. Obtenido de <http://www.scielo.org/pdf/rsap/v12n4/v12n4a01.pdf>

-Durán Silva, L. M. (2004). Obtenido de Calidad en la prestación de servicios de salud: <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/5599360.pdf>

-Gilmore, C., & de Moraes Novaes, H. (1996). *Manual de Gerencia de la Calidad, Pág 1*. Obtenido de Organización Panamericana de la Salud, Fundación W.K. Kellogg.

-Gómez, M. (2007).

-Kisnerman. (1985). Obtenido de <https://revistas.ucm.es/index.php/CUTS/article/viewFile/CUTS8888110035A/8653>

-*La Voz del Sandinismo*. (2015). Obtenido de Sector Salud establece estrategia para el periodo 2016-2021: <http://www.lavozdelsandinismo.com/nicaragua/2015-08-20/sector-salud-establece-estrategia-para-el-periodo-2016-2021/>

-Moreno Torrez, A. D., Ruíz Hernández, E. L., & Pérez Pérez, Y. L. (2015). Desempeño del personal del área de farmacia de la Clínica Médica san Juan de Dios. *Revista Científica de FAREM-Estelí. Medio ambiente, tecnología y desarrollo humano. N° 14 | Año 4 | Abril-Junio, 2015*, 31-38.

-Muiser, M. e., Sáenz, M. M., & Bermúdez, L. e. (2011). *Salud Pública de México*. Obtenido de Sistema de Salud en Nicaragua: http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0036-36342011000800018

-OCEANO, D. E. (2004). *Percepción*. Océano.

-OMS, OPS. (2015). *2015 Nicaragua*. Obtenido de Boletín Informativo del País: http://www.paho.org/nic/index.php?option=com_docman&task=doc_download&gid=715&Itemid=235

participación de la población en la mejora de la calidad de los servicios sanitarios: <http://www.bvsde.paho.org/bvsacd/cd41/v124.pdf>

-OPS/OMS, UNFPA, unicef, Gobierno de Nicaragua MINSA. (2005). Obtenido de Salud Materna e Infantil en Nicaragua Avances y Desafíos 2005: http://www.bvsde.org.ni/Web_textos/OPS/OPS0010/saludMaterna.pdf

-Plan Nacional de Desarrollo Humano. (2012-2016). Obtenido de Plan Nacional de Desarrollo Humano: <http://www.pndh.gob.ni/documentos/pndhactualizado/pndh.pdf>

-Plan Nacional de Desarrollo Humano. (2012-2016). *Plan Nacional de Desarrollo Humano*. Obtenido de <http://www.pndh.gob.ni/documentos/pndhactualizado/pndh.pdf>

-Ramírez Sánchez, T. d., Nájera Aguilar, P., & Nigenda López, G. (1998). Percepción de la calidad de la atención de los servicios de salud en México: perspectiva de los usuarios. *Salud Pública*, 1. Obtenido de <http://www.scielosp.org/pdf/spm/v40n1/Y0400102.pdf>

-Reyes Morales, D. e., Flores Hernández, M. e., Saucedo Valenzuela, M. e., Vértiz Ramírez, M. e., Juárez Ramírez, D. e., Wirtz, P. V., & Pérez Cuevas, D. e. (2013). *Salud Pública de México*. Obtenido de Percepción de los usuarios sobre la calidad de la atención ambulatoria en servicios de salud en México: http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S003636342013000800005

-Universidad de La Habana, Cuba. págs 2-3. (2002). Obtenido de www.gerenciasalud.com
Vuori, H. (1987). Obtenido de La medida de la satisfacción: un instrumento de