

**PROPUESTA DE MEJORAMIENTO DE LA ATENCIÓN AL USUARIO EN EL
SERVICIO DE AMBULANCIA EN EL HOSPITAL SAN ANDRÉS DE TUMACO”
(EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO)**

**FRANCISCA VANESSA AGUIÑO CORTES
MAIRA FERNANDA QUINTERO MERCHANCAÑO**

**UNIVERSIDAD DE NARIÑO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
PROGRAMA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
SAN JUAN DE PASTO
2009**

**PROPUESTA DE MEJORAMIENTO DE LA ATENCIÓN AL USUARIO EN EL
SERVICIO DE AMBULANCIA EN EL HOSPITAL SAN ANDRÉS DE TUMACO”
(EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO).**

**FRANCISCA VANESSA AGUIÑO CORTES
MAIRA FERNANDA QUINTERO**

**Trabajo de grado presentado como requisito parcial para optar al Título de
Administrador de Empresas**

**Asesor:
Esp. CRISTHIAN RODRIGUEZ**

**UNIVERSIDAD DE NARIÑO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
PROGRAMA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
SAN JUAN DE PASTO
2009**

NOTA DE RESPONSABILIDAD

“Las ideas y conclusiones aportadas en el trabajo de grado, son responsabilidad del autor”

Artículo 1 del acuerdo N° 324 de octubre 11 de 1966, emanado del Honorable Consejo Directivo de la Universidad de Nariño.

Nota de aceptación:

Presidente de tesis

Jurado

Jurado

San Juan de Pasto, Noviembre de 2009

DEDICATORIAS

A Dios todo poderoso y a la virgen santísima mi santo de devoción por darme la ayuda divina.

A mi papá Segundo Efrén Aguiño por darme un buen ejemplo e inculcarme las ganas y las fuerza de superación.

*A mis hermanas Marilim y Soraya por ser fuente de mi inspiración
A mi madrastra Sandra Milena por todo su apoyo.*

A mi novio Luis Eduardo por su apoyo incondicional.

A mis Tías y a todos mis familiares por confiar en mí y por darme todo su apoyo incondicional.

Francisca Vanessa Aguiño Cortes

A Dios todo poderoso por brindarme la ayuda divina.

A mi padre Eucipio Quintero por brindarme su apoyo y por confiar en mí.

A mi madre Daysi Merchancano quien es mi razón de ser por su apoyo incondicional.

A mi abuela Soledad Jiménez y a mi tía Socorro Merchancano quienes han sido la fuerza para salir a delante y demás familiares que me apoyaron incondicionalmente.

Y a demás familiares que con su ayuda y constancia lograron que este triunfo se hiciera realidad.

Maira Fernanda Quintero Merchancano

AGRADECIMIENTOS

A Dios, por su ayuda divina

Al profesor Cristian Rodríguez por su condicional ayuda y colaboración.

Al señor Santos Jiménez y a ala auxiliar Lucy, por su ayuda y colaboración.

Al Doctor Carlos Arturo Ramírez por hacer que este diplomado se haga realidad.

Y a todas aquellas personas que contribuyeron con la realización de este trabajo.

RESUMEN

La atención y servicio al cliente es el proceso más importante no solo para el área de atención al usuario si no para todas las áreas dentro de la organización considerando que este es el accionar primordial para la empresa que contribuye al buen funcionamiento productivo y a la buena imagen corporativa de esta.

Es entonces la atención al usuario un factor primordial sobre el cual se desarrollan las actividades y funciones de las empresas de salud ya que en este proceso se da la relación directa entre talento humano y usuario en el cual intervienen actitudes, comportamientos, expectativas, requerimientos, y necesidades que se deben satisfacer a través de una buena atención.

La realización de este trabajo se direcciona a analizar el proceso de atención al usuario en el servicio de ambulancia en el hospital san Andrés de Tumaco E.S.E. teniendo como punto de partida la percepción que tienen los usuarios del servicio y de la atención brindada por los colaboradores, esto con el fin de plantear estrategias de mejoramiento que permitan alcanzar una mayor satisfacción.

ABSTRACT

The attention and service to the client are not the most important process alone for the area of attention to the user if it doesn't stop all the areas inside the organization considering that this it is working primordial for the company that contributes to the good productive operation and the good corporate image of this.

It is then the attention to the user a primordial factor on which the activities and functions of the companies of health are developed since in this process the direct relationship it is given between human talent and user in which attitudes intervene, behaviors, expectations, requirements, and necessities that should be satisfied through a good attention.

CONTENIDO

	Pág.
INTRODUCCIÓN.....	16
1. PROYECTO DE INVESTIGACIÓN.....	17
1.1 TEMA DEL PROYECTO	17
1.2 PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	17
1.2.1 Planteamiento del problema	17
1.2.2 Formulación del problema:.....	17
1.3 OBJETIVOS.....	17
1.3.1 Objetivo General	17
1.3.2 objetivos específicos:	17
1.4 JUSTIFICACIÓN	18
1.5 MARCO REFERENCIAL.....	19
1.5.1 Marco teórico:	19
1.6 ASPECTOS METODÓLOGICOS	24
1.6.1 Diagnóstico	24
1.6.2 Tipo de investigación	24
1.6.3 Método de Investigación	25
1.6.4 Fuentes de información:.....	25
1.6.5 Población objeto de estudio	25
1.6.6 Determinación de la muestra	25
2. DESARROLLO DE LA PROPUESTA	27
2.1 DESCRIPCIÓN DE LA EMPRESA	27

2.1.1 Historia de la empresa	27
2.1.2 Direccionamiento estratégico:.....	28
2.1.3 Estructura organizacional:.....	28
2.2 ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN	29
2.2.1 Entrevista dirigida al jefe de ambulancia.....	29
2.2.2 Entrevista dirigida a las (os) enfermeras (os) auxiliares.....	29
2.2.3 Encuesta dirigida a usuarios:	30
2.3 ANTECEDENTES DEL SERVICIO.....	37
2.4 MATRICES	38
3. PROPUESTA DE MEJORAMIENTO	40
3.1 OBJETIVOS.....	40
3.1.1 Objetivo general	40
3.1.2 Objetivos específicos:	40
3.2 JUSTIFICACIÓN	40
3.3 ANÁLISIS DOFA.....	40
3.4 MATRIZ DOFA.....	42
3.5 PLAN DE ACCIÓN.....	43
4. CONCLUSIONES	45
5. RECOMENDACIONES.....	46
BIBLIOGRAFÍA.....	49
NETGRAFÍA	50
ANEXOS	51

LISTA DE GRÁFICAS

	Pág.
Gráfica 1. Cómo percibe el recibimiento que tienen los trabajadores del hospital con un paciente trasladado en ambulancia.....	30
Gráfica 2. Los servicios que se prestan en el hospital para usted son:	31
Gráfica 3. El procedimiento de la persona que autoriza el traslado en ambulancia fue.....	31
Gráfica 4. La prestación, la atención y el servicio de ambulancia para usted es: ..	32
Gráfica 5. El trato recibido por parte del personal paramédico de la ambulancia fue:.....	32
Gráfica 6. El estado de la ambulancia para usted es:.....	32
Gráfica 7. El traslado en ambulancia para usted es:.....	33
Gráfica 8. ¿que es lo mas importante para usted en el servicio de ambulancia? Amabilidad, atencion oportuna, seguridad de llegar y tiempo justo.	33
Gráfica 9. ¿que aspectos cree usted que debería mejorar?	34
Gráfica 10. ¿segun su forma de pensar, en que debería enfatizar más la persona que autoriza su traslado en ambulancia?.	34
Gráfica 11. ¿Cuál de los siguiente símbolos cree usted que es el logo de la ambulancia del hospital?	35
Gráfica 12. Durante el traslado, ¿cuáles son las acciones que observa del personal de la ambulancia?	35
Gráfica 13. ¿cree usted que lo sucedido durante el traslado queda confirmado en algún registro?	36
Gráfica 14. ¿cree usted que existe alguna diferencia entre un traslado en ambulancia básica y un traslado en ambulancia medicada?.	36
Gráfica 15. ¿cuales son los elementos que cree usted que lleva una ambulancia medicada a diferencia de la ambulancia básica?.....	37

Gráfica 16. Matriz de gestión de conflictos potenciales.38

Gráfica 17. Matriz de lo que hay que crear39

LISTA DE ANEXOS

	Pág.
ANEXO A. FORMATO DE ENCUESTA DIRIGIDA A USUARIOS.....	52
ANEXO B. FORMATO DE ENTREVISTA DIRIGIDA A JEFE DE AMBULANCIA..	55
ANEXO C. FORMATO DE ENTREVISTA DIRIGIDA AUXILIAR DE ENFERMERIA	56
ANEXO D. AMBULANCIA DEL HOSPITAL SAN ANDRES DE TUMACO	58

GLOSARIO

Ambulancia: vehículo utilizado para el transporte de un lugar a otro de personas que se encuentran débiles de salud.

Atención al cliente: es el protocolo que se debe tener ante el cliente, el buen trato, brindar la información necesaria y en el tiempo que este la necesite.

Calidad: características técnicas que se espera de un producto o servicio en relación a su precio.

Comunicación: es el conjunto de técnicas y actividades encaminadas a facilitar y agilizar el flujo de mensajes que se dan entre los miembros de la organización, entre la organización y sus medios.; o bien influir en las opiniones, aptitudes y conductas de los públicos internos y externos de la organización, todo ello con el fin de que esta última cumpla mejor y más rápido los objetivos.

Cliente: aquel que con trata servicio, adquiere bienes a un servidor. En especial, aquel que lo hace regularmente de un mismo proveedor.

Empresa social del estado (E.S.E.): Institución prestadora del servicio de salud a cargo de la nación o de las entidades territoriales. Cada departamento o municipio es una red pública para prestar la atención médica de los niveles I, II, III y IV.

Expectativas: es lo que se considera lo más probable que suceda. Es una suposición centrada en el futuro, puede o no puede ser realista. Es la idealización o deseos que personas, en este caso los usuarios tienen o esperan de la empresa.

Instituciones prestadoras de servicio de salud (I.P.S.): son los hospitales, clínicas, centros médicos o profesionales de la salud (oficiales privados, mixtos, comunitarios y solidarios) que prestan directamente la atención médica a los afiliados al sistema.

Necesidades: es un componente básico del ser humano que afecta su comportamiento, porque siente la falta de algo para sobrevivir o sencillamente para estar mejor.

Percepción: proceso en el que las personas seleccionan, organizan e interpretan información para formarse una imagen intangible del mundo de una cosa o de una empresa.

Plan de atención básica (P.A.B.): es el plan de carácter gratuito prestado directamente por estado o por particulares mediante contrato con el estado que contiene acciones en salud pública.

Praxis: es la práctica de los conocimientos obtenidos por el médico o auxiliar de enfermería en el paciente.

Propuesta de valor: posicionamiento total de una marca; mezcla completa de beneficios gracias a los cuales se posiciona la marca.

Régimen contributivo: conjunto de las normas que rigen la vinculación de los individuos al sistema general de seguridad social en salud.

Régimen subsidiado: conjunto de normas que rigen la vinculación de los individuos al SGSSS, cuando tal vinculación se hace a través del pago de una cotización subsidiada total o parcialmente, con recursos fiscales o de solidaridad.

Salud: es el estado de completo bienestar físico, mental y social, y no solamente la ausencia de afecciones o enfermedades.

Servicio: cualquier actividad o beneficio que una parte ofrece a otra, y que básicamente es intangible y o tiene como resultado la posesión de algo.

Servicio al cliente: es el conjunto de actividades interrelacionadas que ofrece un suministrador con el fin de que el cliente obtenga el producto en el momento o lugar adecuado y se asegure un uso correcto del mismo.

Usuario: es la persona que utiliza o trabaja con algún objeto o que es destinataria de algún servicio público o privado, empresarial o profesional.

INTRODUCCIÓN

Un elemento vital para la organización es el cliente, él es la razón de ser y de su buena atención depende la completa satisfacción, por tanto, para el Hospital San Andrés de Tumaco es importante trabajar día a día para lograr y mantener esta satisfacción en los usuarios.

La realización de este trabajo se fundamenta en el análisis de la atención al usuario en el servicio de ambulancia con la finalidad de conocer las debilidades y percepciones que tienen los clientes del servicio y la atención prestada para plantear estrategias que permitan mejorar la atención y alcanzar la satisfacción.

El contenido de este trabajo se basa a través del diagnóstico de la situación actual del servicio de ambulancia en el Hospital, se analizan las necesidades, percepciones e insatisfacciones de los clientes con el servicio, se plantean estrategias que mediante su implementación generarán beneficios a la Empresa. Por último, se plantearán las conclusiones y recomendaciones pertinentes.

1. PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

1.1 TEMA DEL PROYECTO

“Calidad en la atención al usuario del servicio de ambulancia en el hospital San Andrés de Tumaco” (Empresa Social del Estado).

1.2 PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.2.1 Planteamiento del problema. La satisfacción de los clientes o usuarios es de vital importancia para todas las empresas ya que de esta satisfacción depende el desarrollo y crecimiento de la organización.

De esta forma el hospital ve la necesidad de conocer las percepciones y el grado de satisfacción que tienen los usuarios con respecto a los servicios que se prestan entre estos el servicio de ambulancia así como también el trato que tienen los encargados de prestar el servicio a los usuarios. Esto con el fin de que la relación existente entre los usuarios y los empleados se compagine hacia la satisfacción.

1.2.2 Formulación del problema:

¿Qué estrategias se deben implantar para mejorar la calidad en la atención del usuario en el servicio de ambulancia en el hospital san Andrés de Tumaco?

1.3 OBJETIVOS

1.3.1 Objetivo General. Plantear una estrategia de mejoramiento en la atención al usuario del servicio de ambulancia en el hospital san Andrés de Tumaco.

1.3.2 objetivos específicos:

- ✓ Elaborar un diagnóstico de la situación actual de la atención al usuario en el servicio de ambulancia.
- ✓ Plantear estrategias de Administración y Comunicación que contribuyan con la prestación el servicio de ambulancia.
- ✓ Identificar de qué manera los trabajadores del Hospital inciden en la atención y servicio al usuario.

1.4 JUSTIFICACIÓN

Los clientes no son sólo las personas que llegan a las empresas a solicitar los productos o servicios que se ofrecen dentro de ésta, sino que también, son los que hacen posible que la empresa se mantenga en el mercado, de esta forma, es necesario dar al cliente las mejores condiciones de atención y servicio ya que esta debe ser una prioridad para toda organización que puede llevarla a alcanzar una alta competitividad en el mercado.

La atención al cliente es una responsabilidad para toda organización no únicamente para las personas que tienen relación directa con ellos, ni para el departamento de servicio al usuario, si no, para todas las áreas de ésta, por lo que todo el personal debe estar en capacidad de servir y atender a los usuarios en cuanto a información, asesoría, valor agregado entre otros aspectos, dirigiéndose de la mejor manera posible para que estos se sientan satisfechos y se lleven la mejor imagen no solo de el servicio que se presta sino también de la atención de los trabajadores hacia ellos.

El servicio de ambulancia es de vital importancia ya que a través de este medio, los usuarios pueden ser trasladados a otros lugares asistenciales donde se les pueda brindar atención especializada y se cuente con los equipos tecnológicos adecuados. De este modo para el Hospital San Andrés de Tumaco el servicio de ambulancia es imprescindible debido a la necesidad que se tiene de transportar a sus usuarios cuando se encuentran en delicado estado de salud o cuando no se cuenta con los equipos tecnológicos necesarios. El transporte de estas personas se hace hacia otros lugares del país frecuentemente a la ciudad de Pasto por la cercanía que existe entre esta última y Tumaco.

Para lograr una excelente atención al usuario es necesario que todos los miembros de la organización comprendan la importancia que tienen los usuarios dentro de la empresa ya que ellos tienen la responsabilidad de preservar y cuidar la salud de sus usuarios, de esta manera se debe dar trascendencia a las actitudes, disposición y elementos necesarios con los que se presta el servicio de ambulancia para garantizar la comodidad y estabilidad de los pacientes durante el traslado.

De esta manera se deben realizar constantes acercamientos para conocer las percepciones, insatisfacciones e inquietudes de los usuarios ya que estos son cada vez más exigentes y la lucha por la competitividad así lo exige.

Como estudiantes del Diplomado de Alta Gerencia es de gran importancia para nosotros estar en relación con el mundo empresarial, porque a través del contacto real con la problemática que se vivencia día a día en las organizaciones podemos experimentar los conocimientos adquiridos dentro de la Universidad y crecer profesionalmente adquiriendo experiencia directa con las empresas del Departamento.

1.5 MARCO REFERENCIAL

1.5.1 Marco teórico:

a. El usuario de servicio en salud. Es aquella persona que no pertenece a la institución más sin embargo, son a quienes la atención está dirigida; es la “principal razón de existencia de las organizaciones prestadoras de servicios en salud”¹, ello implica que imprescindiblemente es a él a quien debe estar direccionados todos los esfuerzos y el desarrollo de las funciones establecidas en dichas instituciones. “*es el propósito primordial del accionar productivo*”², de allí que cualquiera de las instituciones de salud depende un favor al servicio, por el contrario, él es quien hace el favor a la institución al dar la oportunidad de que lo sirvan ya que él compensa y paga por sus requerimientos a través de su pago.

b. Atención y servicio al cliente en la salud: Este proceso se constituye por la descripción de múltiples actividades y acciones las cuales se deben ejecutar desde que el usuario decide recurrir a los servicios que la institución ofrece, durante su permanencia en ella e inclusive otras posterior a su salida de la institución.

Una buena atención y servicio al cliente proporciona en los usuarios confianza en la empresa y ayuda a mejorar la que existe entre los clientes internos y externos de la compañía logrando satisfacer las necesidades y expectativas de los usuarios.

c. Servicio de ambulancia: Corresponde a la movilización de pacientes en un vehículo que cumple con las características exigidas por la ley. Es la implementación de un adecuado sistema de transporte asistido del paciente en ambulancias, con los elementos y recursos humanos exigidos por las respectivas leyes nacionales, para brindar atención al paciente en el sitio de origen de la emergencia, la aplicación de medidas iniciales de estabilización, de acuerdo con los protocolos establecidos, y el traslado a un centro asistencial para que le realicen los procedimientos médicos, quirúrgicos o de laboratorio necesarios.

Según la severidad de la emergencia, el lugar y las condiciones físicas y del terreno, se utiliza un tipo de ambulancia para atender al paciente. En muchas ocasiones es necesaria la complementación de dos o más medios para acceder a un lugar, como una manera de optimizar los recursos disponibles y la pronta y eficiente respuesta a la demanda. Ya sea por vía aérea, terrestre o acuática, cada ambulancia debe cumplir con características, equipamiento de comunicación, radio, teléfono y localización satelital y protocolos de atención definidos.

¹ MAKLAGON, Gustavo. Administración hospitalaria. Bogotá: Norma, 2002. p 60.

² KARL, Albrecht. La excelencia en el servicio. Bogotá: Norma, 2008. p 80.

d. Tipos de ambulancias: Las ambulancias terrestres urbanas, de tracción simple, ó 4x2, prestan el servicio dentro del perímetro urbano o semi urbano, en caminos pavimentados, asfaltados y/o ripiados estabilizados. Por su parte, las ambulancias todo terreno de doble tracción, ó 4x4, lo hacen en condiciones de caminos y clima adversos que dificulten el desplazamiento especialmente en las zonas rurales, o desde éstas a la ciudad. Las tipo van se usan en lugares con caminos angostos; las tipo rescue, con trompa de camión y caja cuadrada, se emplean para rescates que necesitan de más equipos médicos, los autobuses pueden incorporar en miniatura las funciones más importantes de un hospital, incluyendo una unidad de cuidados intensivos, cabe aclarar que en todo momento el vehículo debe acogerse a lo establecido a las normas del código nacional de transito vigente.

De acuerdo con la resolución 1439 de 2002 expedida por ministerio de protección social se categorizan dos tipos de ambulancias: ambulancia de transporte asistencial Básico (TAB) y ambulancias de transporte asistencial medicalizado (TAM).

Las ambulancias de transporte asistencial básico (TAB): es una unidad móvil destinada al transporte de pacientes cuyo estado potencial y/o real de salud no precisa cuidado asistencial médico durante la atención y el transporte, por el contrario las ambulancias de transporte asistencial medicalizado (TAM): son una unidad móvil destinada al traslado de pacientes cuyo estado potencial y/o real es de riesgo y requiere equipamiento, material y personal médico durante la atención y el transporte. Las hay para adultos y neonatales.

Tipos de atención en ambulancias terrestres:

Primaria: Es la atención y/o traslado en ambulancias TAB o TAM que se realiza en y desde el sitio de ocurrencia del evento (residencia, vía pública, comercio, parques, etc.) hasta un centro asistencial en salud, que posea el nivel de atención y grado de complejidad pertinente para la condición actual o futura del paciente. Involucra la movilización del vehículo hasta su llegada al sitio de atención.

Secundaria: Es la atención y/o traslado en ambulancias TAB o TAM de un paciente manejado o controlado por personal de la salud que se efectúa entre centros asistenciales y/o domicilios. Incluye la movilización del vehículo hasta su llegada al sitio de atención.

Las ambulancias aéreas son aeronaves de ala fija o rotatoria, tripuladas por un médico entrenado en medicina de aviación y aerotransporte y un tecnólogo en atención pre hospitalaria. Los requerimientos técnicos de los equipos de transporte, en cuanto a la infraestructura del equipo, sus características externas, dimensiones, iluminación y otras, pueden variar en cada uno de los países donde

las legislaciones disponen de normas, de acuerdo con cada una de las necesidades.

Las ambulancias tipo I, o básica, están destinadas al transporte de dos o más pacientes que no necesitan de asistencia médica de emergencia inmediata. Deben estar provistas de equipos de primeros auxilios y para estabilizar el paciente, como elementos de inmovilización y de manejo no invasivo de la vía aérea, tripuladas por un conductor y un auxiliar paramédico.

Las ambulancias tipo II están destinadas al transporte de enfermos de emergencia, lesionados, heridos, incapacitados, imposibilitados o inválidos, diseñadas y equipadas para el transporte, tratamiento básico y evaluación continua de los pacientes. Deben tener una luz roja visible rotativa o intermitente, sirena, radioteléfono, equipo de emergencia y para soporte vital avanzado, y ser tripuladas por un conductor de ambulancia y un asistente capacitados, que puedan actuar bajo las indicaciones y el apoyo de un médico en una central de emergencias.

Las ambulancias tipo III deben estar especialmente diseñadas, construidas y equipadas con una sala para cuidados especiales de emergencia, donde se presta tratamiento avanzado y evaluación continua de los pacientes, ser tripuladas por técnicos de emergencia médica autorizados, y profesionales del área de la salud capacitados de manera especial, que cumplan con los requisitos curriculares.

Los servicios de ambulancias deben asegurarse que todas sus flotas sean fácilmente identificables por aquellas personas que las pueden ver transitando en las calles o algún otro lugar específico. Sabemos que como principal rasgo, todos los vehículos pertenecientes al servicio de ambulancias deben poseer las famosas luces de alerta que junto con la sirena funcionan como un mecanismo para hacerse lugar en el tráfico y poder avanzar rápidamente y llegar al hospital o centro médico que deben atender. Por otro lado, también todos los vehículos que pertenecen al sistema de ambulancias deben llevar el símbolo conocido como la “Estrella de la vida” la cual es muy importante para reconocerlas, ya que esta intrínsecamente relacionada con la asistencia y tratamiento médico. Sabemos que esta estrella es muy importante para reconocer a las flotas del servicio de ambulancias debido a que simboliza, justamente los 6 pasos del tratamiento pre hospitalario.



Elementos básicos para el traslado en ambulancias: Todas las ambulancias deben cumplir con una dotación o equipamiento interno y externo necesario para el adecuado traslado de los pacientes. Algunos de estos equipamientos dependen del tipo de ambulancias.

Elementos internos

- ✓ Botiquín
- ✓ Camilla principal secundaria y de trauma
- ✓ Sistema de oxígeno
- ✓ Aspirador de secreciones
- ✓ Silla de ruedas plegables
- ✓ Material de inmovilización
- ✓ Equipos de órganos y sentidos
- ✓ Tensiómetro
- ✓ Elementos para pequeña cirugía
- ✓ En el compartimiento del paciente debe haber una leyenda que diga “no fume” y “utilice el cinturón de seguridad”.

Elementos externos

- ✓ Para ambulancias 4x4 ó 4x2 tipo van, las dimensiones interiores del compartimiento del paciente es mínimo de 2.20m de longitud, 1.50m de ancho y 1.35 de alto.
- ✓ Para ambulancias 4x2 tipo panel, las dimensiones interiores del compartimiento del paciente es mínimo de 2.70 m de longitud, 1.80 m de ancho y 1.5 de alto.
- ✓ El color de la ambulancia puede ser de cualquier tipo aunque se recomienda que el fondo se blanco.
- ✓ El logotipo debe ser visible.
- ✓ Debe llevar la leyenda “ambulancia”
- ✓ Debe llevar la sigla TAB o TAM según sea el caso, hechas en material no necesariamente reflectivo.
- ✓ Debe tener luces externas en buen estado

- ✓ Sistema sonoro
- ✓ En la parte posterior de la carrocería del vehículo debe llevar un dispositivo de señalización óptica, que puede ser de tipo rotatorio, intermitente o estroboscópico. Visible como mínimo a 180° y de fácil observación a la luz del día. La intermitencia debe apreciarse 360° alrededor del vehículo y a una distancia mínima de 200 m.

Comunicación e imagen corporativa en el servicio de ambulancia: Los sistemas de comunicación permiten a la empresa estar informada de todos los movimientos que se realizan tanto dentro como fuera de ella, en el servicio de ambulancia es imprescindible sin tener en cuenta el tipo de ambulancia tener como dotación un medio de comunicación ya que permite en ocasiones salvarle la vida a muchos pacientes.

Las ambulancias de traslado asistencial medicalizado deben llevar equipamiento más especializados, ya que en este tipo de ambulancia se trasladan pacientes cuya situación es un poco más grave y necesitan de una mayor atención. A parte de todo el equipamiento médico que utilizan las ambulancias tienen otros extras que tienen más que ver con los sistemas de comunicación.

Durante el traslado en ambulancia es muy importante tener en cuenta el envío y el recibo de información, ya que gracias a ese se podrá tratar mucho mejor al paciente en cuestión. Uno de los elementos importantes en el traslado en ambulancia son los radios de dos direcciones, la cual es primordial en los tratamientos de emergencia en la medicina moderna, ya que es la que permite enviar información al hospital o el centro de atención donde deban dirigirse y de esa forma también recibir instrucciones y demás.

Algunas ambulancias también están equipadas con unas terminales de datos móviles la cual está conectada a la computadora central, que se encuentra en el hospital o un centro de control. De esta forma se puede pasar información a la tripulación, y a su vez registrar todo lo que estos hacen y también algunas características del paciente tales como donde arribó, cuando, en qué situación, etc. Por otro lado, durante el traslado en ambulancia, algunas unidades cuentan con un sistema de video el cual graba la actividad que se realiza tanto dentro como a fuera del vehículo. En el caso de que estas ambulancias sean muy modernas, también puede contar un sistema de grabación de sonido. Por lo general, se utiliza este sistema para evitar cualquier tipo de problema que pueda existir entre la tripulación y el paciente.

Los sistemas que utilizan este tipo de vehículos muchas veces son de una tecnología especializada que le permite estar siempre en contacto con la central y también con otras ambulancias que transiten por la zona, en caso de necesitar refuerzos, mayormente cuando se trata de accidentes. Así mismo, cuando el

personal de la ambulancia de urgencia informa al hospital a donde es trasladado el paciente, los detalles más importantes acerca del mismo, el personal profesional del hospital puede tener una idea de los materiales que serán necesarios para tratar este paciente.

De calidad en la comunicación en el servicio de ambulancia depende no solo la estabilidad de la vida y la salud de las personas si no que también su satisfacción, creando una buena imagen corporativa, la cual se ha convertido en el principal activo de las empresas.

La imagen corporativa es la estructura mental de la organización que forman los clientes, usuarios, proveedores entre otros actores como resultado del procesamiento de toda la información emitida a través de comentarios, experiencias, información masiva de los medios de comunicación y observación directa relativa a la organización. Esta imagen existente en la gente determina sus actitudes básicas y las predisposiciones favorables o desfavorables de la gente hacia las empresas.

De esta forma, en el servicio de ambulancia la imagen corporativa tiene mucho que ver con la información que la empresa brinda a sus usuarios y la forma como estos reconocen la empresa a través de los logos, y la información estampada en la ambulancia, aunque la imagen corporativa va mucho más allá de estos aspectos estos son muy importantes ya que ésta junto con la forma como se presta el servicio así como del trato que tienen los trabajadores con los usuarios depende la imagen que la empresa tiene en ante las personas.

1.6 ASPECTOS METODÓLOGICOS

1.6.1 Diagnóstico. La calidad en la atención al usuario en el servicio de ambulancia para el Hospital San Andrés de Tumaco es de mucha importancia, por esto, es necesario contar con elementos especializados y talento humano capacitado para obtener la comodidad y satisfacción de los pacientes.

Para la realización de este diagnóstico utilizaremos como método de recolección de información encuestas que permitan conocer la percepción de los clientes con respecto al servicio y a la atención brindada.

Las encuestas abordaran temas relacionados con el grado de satisfacción y percepción de los usuarios, así como también, del cumplimiento por parte de la institución de los requerimientos necesarios para poder prestar el servicio.

1.6.2 Tipo de investigación. El estudio que se pretende adelantar para llevar a cabo la presente investigación es de carácter descriptivo y explicativo ya que permitirá establecer el estado actual de la calidad en la atención al usuario del servicio de ambulancia en el Hospital San Andrés de Tumaco.

1.6.3 Método de Investigación. El método de investigación a seguir será el Estudio de Caso; porque se indagará sobre el procedimiento utilizado en el servicio de ambulancia del hospital.

El Estudio de Caso es un método empleado para estudiar un individuo o una situación en un entorno o situación único y de forma lo más intensa y detallada posible; es una exploración que se le define como descriptiva, es decir, describe la situación prevaleciente en el estudio. La palabra único es crítica aquí porque el investigador está tan interesado en las decisiones existentes que rodean la persona como en la persona misma. Es la calidad de unidad lo que separa a esa persona (y al caso) de otras.

Es una investigación empírica que estudia un fenómeno contemporáneo dentro de su contexto real, en las que los límites entre el fenómeno y el contexto no son claramente visibles, y en la que se utilizan distintas fuentes de evidencia.

1.6.4 Fuentes de información:

Fuentes primarias: se utilizarán como fuentes primarias: la observación directa, ya que por medio de esta se tratará de definir los datos más importantes que se identifiquen respecto al problema de investigación.

La entrevista, se refiere a una serie de preguntas abiertas referentes al tema que están dirigidas al personal técnico del servicio de ambulancia. Para cada entrevista se elaborarán previamente los cuestionarios correspondientes y se realizarán las anotaciones respectivas.

Las encuestas estarán dirigidas a los usuarios del servicio de ambulancia del Hospital San Andrés de Tumaco, esto permitirá conocer las opiniones, deseos, necesidades percepciones y expectativas de ellos con relación a la atención y servicio al cliente.

Fuentes secundarias: documentos, que posee la oficina de sistema con información del servicio de ambulancia.

1.6.5 Población objeto de estudio. La población objeto de estudio está conformada por los usuarios del servicio de ambulancias del hospital san Andrés de Tumaco que utilizan o han utilizado el servicio.

1.6.6 Determinación de la muestra. Teniendo en cuenta que la población de usuarios del servicio de ambulancia del hospital San Andrés de Tumaco E.S.E. es finita y que la variable a investigar es cualitativa (percepciones, expectativas y grado de satisfacción al usuario) la fórmula a utilizar es:

$$n = \frac{N \cdot z^2 \cdot p \cdot q}{(N-1) \cdot e^2 + z^2 \cdot p \cdot q}$$

$$(N-1) \cdot e^2 + z^2 \cdot p \cdot q$$

N= No de usuarios de servicios del servicio de ambulancia del hospital.

e= 5%, z= 1,96; p= 0,5 q= 0,5

n= $\frac{960 \cdot (1,96^2) \cdot 0,5 \cdot 0,5}{(959) \cdot (0,05^2) + (1,96)^2 \cdot (0,25)}$ = 275 encuestas.

$$(959) \cdot (0,05^2) + (1,96)^2 \cdot (0,25)$$

2. DESARROLLO DE LA PROPUESTA

2.1 DESCRIPCIÓN DE LA EMPRESA

El Hospital San Andrés de Tumaco es una institución prestadora del servicio de salud de segundo nivel de atención, presta los servicios asistenciales de urgencia, consulta externa, apoyo diagnóstico, rayos x, ayuda terapéutica, medicina interna, pediatría, ginecología y obstetricia, unidad de cuidados intermedios (UCIM), cirugías y consultas y cirugía de especialidades del tercer nivel como: urología, traumatología, cirugía general e imagenología, a todos los habitantes de la zona rural y urbana del municipio.

Esta entidad de salud es una empresa social del estado (E.S.E.) de segundo nivel de atención del orden departamental, perteneciente a la industria o sector salud.

2.1.1 Historia de la empresa. En el año de 1899, fue fundado por el padre Rufino Pérez de la comunidad Jesuita. Mediante acuerdo municipal número 6 de junio 16 de 1912, se organiza como institución oficial. El 8 de septiembre de 1915 se inaugura como hospital de caridad. Fue regentado por las hermanas vicentinas hasta 1949, cuando llegaron enfermeras superiores dirigidas por las licenciadas estas ellas y las hermanas Agustina con sor Imelda Herrera como superiora. Luego llegan las hermanas Carmelitas en 1954, con sor Rita Mejía.

El decreto 251 del 8 de febrero de 1966 lo integra el servicio seccional de Nariño, en cumplimiento de la ley 12 de 1963 y el decreto 1499 de 1966. Con la resolución del servicio seccional de salud número 15 de 1976, se conforma la regional de salud de occidente, con los municipios de Tumaco, Francisco Pizarro, Barbacoas, Magüi, Roberto Payán, el Charco Olaya Herrera, Santa Bárbara, integrándose en el año 1993 el municipio de La Tola. Mediante la resolución del servicio seccional de salud número 2705 del 4 de diciembre de 1992, se califica al hospital por su complejidad como de segundo nivel de atención.

Mediante la ordenanza de la asamblea departamental de Nariño número 78 del 7 de diciembre de 1995, se crea al Hospital San Andrés como una empresa social del estado entendida como una categoría especial de entidad pública descentralizada del orden departamental dotada de personería jurídica, patrimonio propio y autonomía administrativa adscrita a la dirección seccional de salud, e integrante del sistema general de seguridad social de salud y sometida al régimen jurídico previsto en capítulo III, artículos 194, 195, y 197 de la ley 100 de 1993.

Actualmente el Hospital San Andrés de Tumaco está en el proceso de construcción de sus nuevas instalaciones en la vía Tumaco Pasto específicamente en la vereda de Chilvi, en el cual se han invertido hasta el momento 28 mil

millones de pesos que es el 55% de la obra. Esta obra deberá entregarse en agosto de este año, pero con las nuevas construcciones que se deben hacer, seguramente se atrasara de uno o dos meses más, este hospital tendrá una capacidad de 180 camas entre la unidad de cuidados intensivos (UCIM) y urgencias.

2.1.2 Direccionamiento estratégico:

Misión. Brindar servicios de salud a la comunidad de la costa pacífica nariñense, con alto grado de calidad humana, tecnológico y científica que garanticen la satisfacción de los clientes y el auto sostenibilidad de la empresa.

Visión. Ser en los próximos diez años la empresa preferida por los usuarios por brindar servicios de salud con los más altos estándares de calidad.

Principios. Calidad, transparencia, economía, celeridad, equilibrio, igualdad, imparcialidad, eficiencia, publicidad.

Valores. Respeto, tolerancia, liderazgo, responsabilidad, solidaridad, honradez, puntualidad, lealtad, sinceridad.

2.1.3 Estructura organizacional:



Fuente. Este estudio

Estilo gerencial: el estilo gerencial que aplica esta institución es autoritario ya que la gerencia toma decisiones de acuerdo a su propio criterio sin comunicar a los miembros de la organización.

2.2 ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN

2.2.1 Entrevista dirigida al jefe de ambulancia. El servicio de ambulancia ha mejorado mucho con respecto a unos 10 años ya que se cuenta con tres ambulancias que permiten el traslado de muchas personas a otros lugares de mayor nivel asistencial, aunque de éstas actualmente sólo está funcionando una tipo TAB porque las otras se encuentran en reparación.

El Hospital San Andrés presta el servicio intermunicipal de ambulancia durante 5 horas a la ciudad de Pasto las 24 horas al día cuenta con 4 auxiliares de enfermería, conductores capacitados y un médico disponible.

Hoy en día, el servicio de ambulancia presenta muchas falencias debido a la poca gestión administrativa que no busca recursos para aumentar el parque automotor de tal forma que se abastezca la demanda de transportar a los pacientes cumpliendo las normas establecidas por la Secretaría de Salud.

Las frecuentes fallas técnicas que se presentan con las ambulancias se deben a la falta de cumplimiento en las revisiones técnicas y el cambio de la oficina de reparación que por la distancia retarda la entrega y el mantenimiento del parque automotor.

El mantenimiento se hace cada 50 horas (que corresponde a 5 viajes a la ciudad de Pasto ida y vuelta), cada 100 horas (correspondiente a 10 a viajes a Pasto ida y vuelta), cada 150 horas (correspondiente a 15 viajes ida y vuelta). Aunque, no se cumple a cabalidad ya que si en el momento de necesitar una ambulancia y está en mantenimiento se le hace un arreglo rápido y se despacha, sin tener en cuenta los riesgos que corren las personas que van en el vehículo. De esta manera, se espera que el vehículo no funcione más para poder reparar las fallas y si durante el traslado se presentan fallas se comunica con el centro más cercano para que envíen una ambulancia y poder mandar al paciente. Si en el caso de que las ambulancias no estén disponibles al momentos de necesitarlas se trasfiere el servicio a otra entidad que preste el servicio.

Por otro lado las ambulancias no cuentan con sistema de información pues los grupos al margen de la ley en años anteriores les quitaron todos los equipos que tenían y como estrategia la gerencia optó por no invertir más en estos equipos y utilizar como medio de comunicación los teléfonos móviles de las enfermeras auxiliares y/o los conductores.

2.2.2 Entrevista dirigida a las (os) enfermeras (os) auxiliares. El servicio de ambulancia se presta a toda la población con o sin carnet de salud, siempre y cuando requiera del servicio, en el mes se trasladan aproximadamente 80 pacientes y estos son acompañados por el conductor, una enfermera auxiliar y el acompañante del paciente; anteriormente solo se enviaba al paciente con el conductor y el acompañante pero ahora por ley este deben ir con una persona capacitada que por lo general es una auxiliar de enfermería o cuando el paciente

es especial y su condición de salud así lo requiere se hace necesario que lo acompañe a demás un médico.

Las ambulancias por ley solo pueden transportar un solo paciente, pero en el hospital por falta de vehículos se trasladan hasta 3 pacientes en una ambulancia, cuando su condición requiere trasladarlo a un centro asistencial de mayor nivel y su estado no es tan precario para ir sentado en una ambulancia.

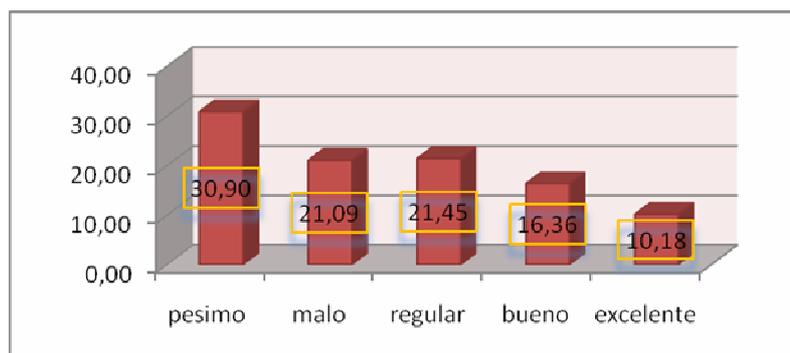
El servicio de ambulancia cuenta actualmente con cuatro enfermeros auxiliares totalmente capacitados para prestar el servicio, el cual se hace sólo hasta la ciudad de Pasto, hasta el aeropuerto de Tumaco, y a otros centros asistenciales de la ciudad.

Existen pocos casos en los que los pacientes hayan fallecido durante el traslado porque las condiciones en las que se trasladaban no eran las más adecuadas ya que los familiares con el deseo de que el paciente se mejore presionan para trasladarlo a un centro asistencial de mayor nivel, sin tener en cuenta los riesgos que corre y en ocasiones los médicos no son claros y sinceros con estas personas al decirle el estado real en el cual se encuentra el paciente.

De esta forma, los mecanismos que se utilizan para prevenir estos casos es la estabilidad de los pacientes antes de salir del hospital y enviarlo con las personas capacitadas. Al llegar al centro de mayor nivel asistencial la persona encargada del paciente en la ambulancia entrega un reporte de la situación del paciente y de su progreso o no durante el traslado.

2.2.3 Encuesta dirigida a usuarios:

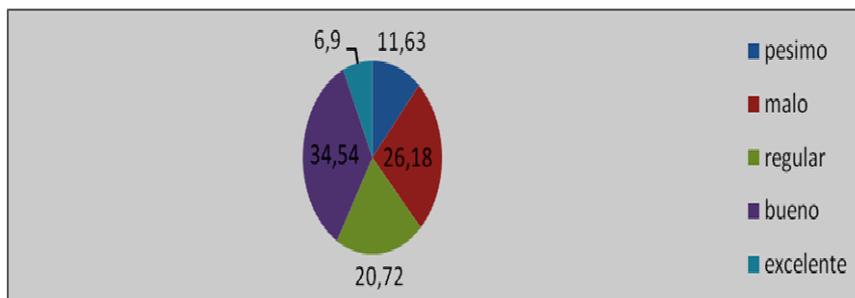
Gráfica 1. Cómo percibe el recibimiento que tienen los trabajadores del hospital con un paciente trasladado en ambulancia.



Fuente. Este estudio

De las 275 personas encuestadas el 30,90% contestaron que el recibimiento es pésimo, el 21,09% malo, en general se puede observar que en este ítem se perciben aspectos negativos hacia este servicio.

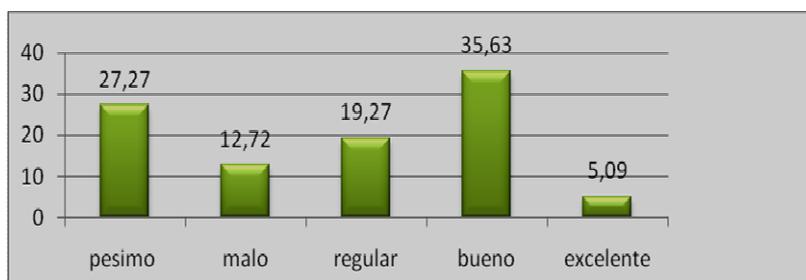
Gráfica 2. Los servicios que se prestan en el hospital para usted son:



Fuente. Este estudio

El 34,54% de las personas encuestadas opinan que son buenos los servicios que presta el hospital, y solo un 6,9% dice que es excelente, frente a un gran porcentaje de 26,18 afirma que es malo, y un 20,72 que es regular y por último el 11,63 pésimo. Con esto podemos mirar que mayor es el porcentaje de opiniones negativas.

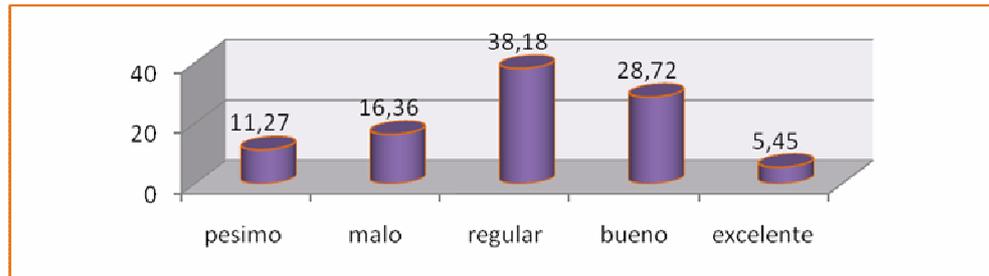
Gráfica 3. El procedimiento de la persona que autoriza el traslado en ambulancia fue



Fuente. Este estudio

35,63 y 19,27 de los encuestados afirman que fue bueno y regular el procedimiento o la forma como fue explicado las razones porque se traslada hacia otra ciudad, además 27,27 y el 12,72 opinan que los procedimientos no son los adecuados ya que en ocasiones los pacientes creen que si los trasladan se pueden morir más fácil.

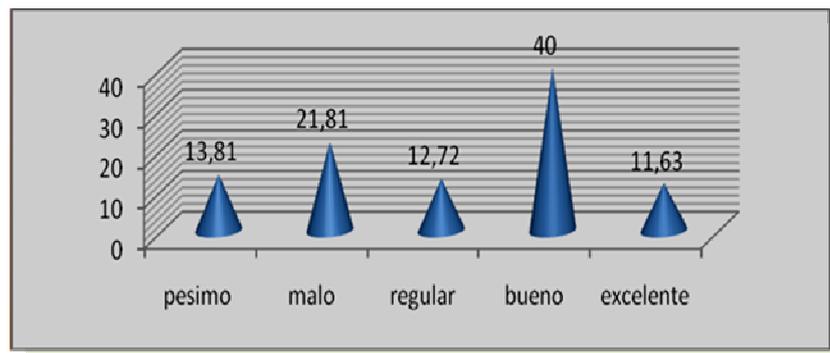
Gráfica 4. La prestación, la atención y el servicio de ambulancia para usted es:



Fuente. Este estudio

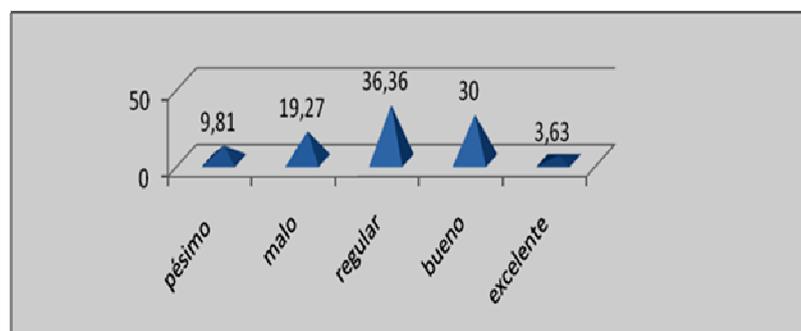
El 38,18%, el 28,72% y 5,45 opina que esta entre regular ,bueno y excelente la atención el servicio de ambulancia que se presta en el hospital y el porcentaje restante equivale a las personas que dicen que es pésimo o malo el servicio.

Gráfica 5. El trato recibido por parte del personal paramédico de la ambulancia fue:



Fuente. Este estudio

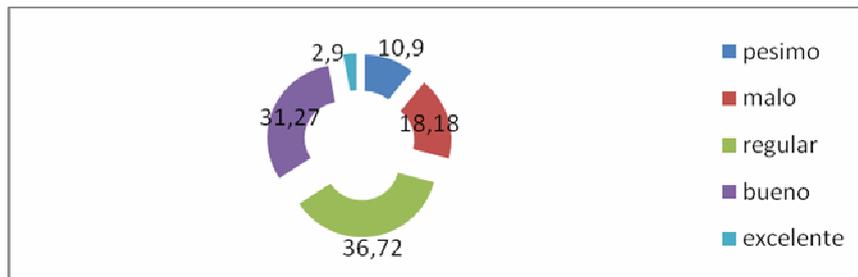
Gráfica 6. El estado de la ambulancia para usted es:



Fuente. Este estudio

Entre excelente y bueno hacen un 30% y el 70% restante consideran que la ambulancia no se encuentra en un buen estado, además porque cada día se presentan fallas.

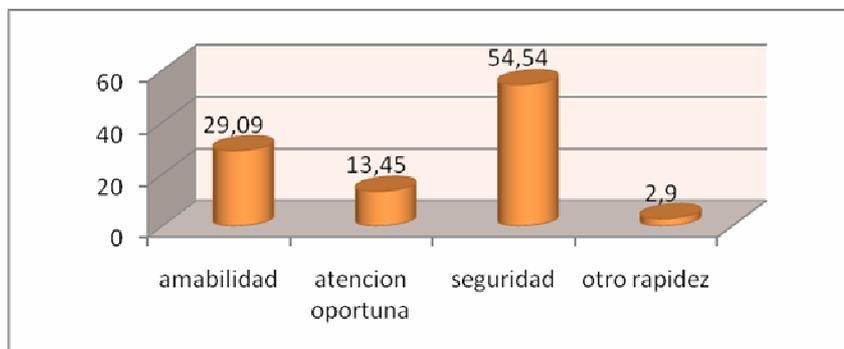
Gráfica 7. El traslado en ambulancia para usted es:



Fuente. Este estudio

De las 275 personas encuestadas el 34.17% opinan que el traslado esta entre , bueno y excelente y el 66% restante qu el traslado esta entre regular, malo y pésimo, ya que muchas personas tienen mala opinion porque la distancia que hay de Tumaco hacia la ciudad de Pasto y además por el estado de la via.

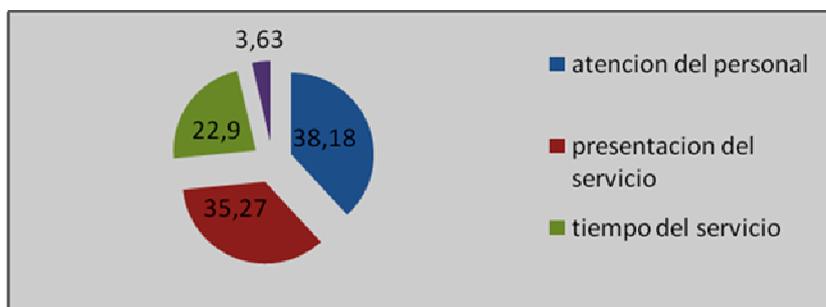
Gráfica 8. ¿que es lo mas importante para usted en el servicio de ambulancia? Amabilidad, atencion oportuna, seguridad de llegar y tiempo justo.



Fuente. Este estudio

Opinan las personas encuestadas que lo más importante es la seguridad con un 54,54% a la hora de utilizar un servicio de ambulancia, seguido con la amabilidad 29,09% y por ultimo 13,45% de la atención oportuna que el personal de la ambulancia le ofrece al paciente y a sus familiares.

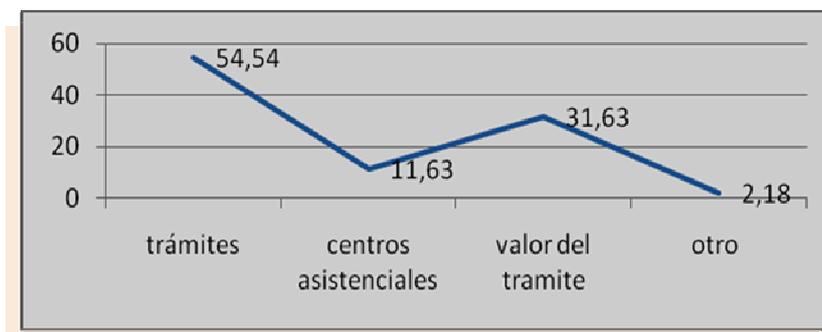
Gráfica 9. ¿que aspectos cree usted que debería mejorar?



Fuente. Este estudio

Del personal encuestado considera que en el servicio de ambulancia se debe mejorar el 38,18% la atención del personal y un 35,27% opina que se debe mejorar la prestación del servicio y un 22,9% el tiempo en que se atiende a los pacientes, ya que por la estructura no facilitan la atención ni el servicio y por ende para realizar esto se necesita mayor tiempo.

Gráfica 10. ¿segun su forma de pensar, en que debería enfatizar más la persona que autoriza su traslado en ambulancia?.

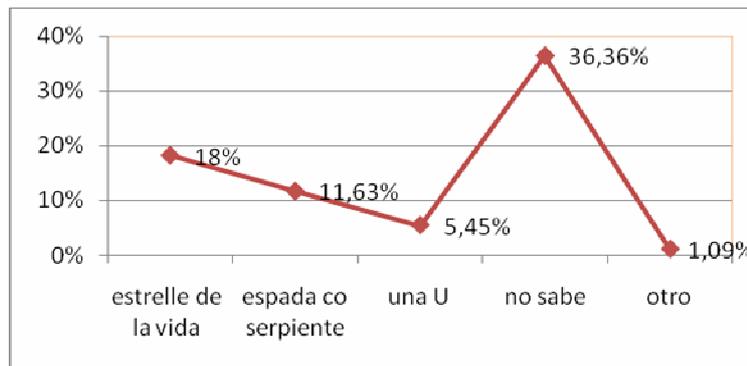


Fuente. Este estudio

Al momento de autorizar el traslado de un paciente hacia la ciudad de Pasto según el usuario se debe enfatizar más en los tramites o en la documentación que se lleva de la remisión y en un segundo lugar, un 31,63% de ellos se enfatizan en el valor adicional que esto le puede costar y por ultimo en el centro asistencial que les va a prestar el servicio.

Gráfica 11. ¿Cuál de los siguiente símbolos cree usted que es el logo de la ambulancia del hospital?

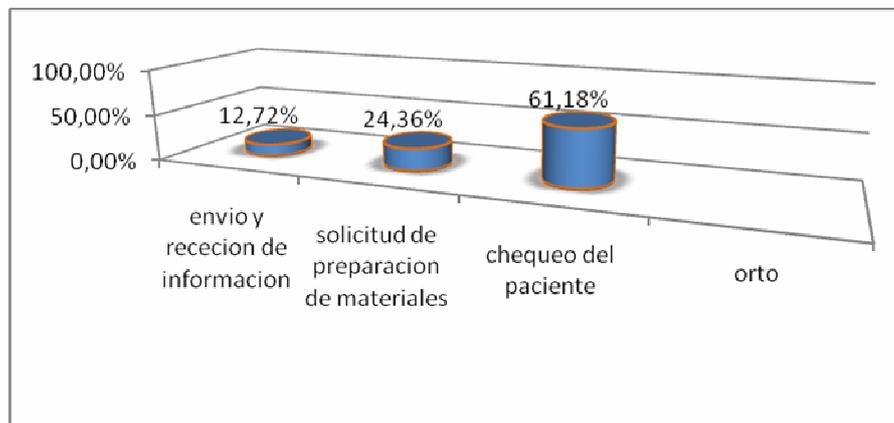
- a. Estrella de la vida_____ b. Espada de la serpiente_____
- c. Una U_____ d. No sabe_____ e. otro_____ ¿Cuál?_____



Fuente. Este estudio

Las personas encuestadas el 36,36% opinan que no saben cual es el logo distintivo de una ambulancia, frente a un 18% de estas que si sabe que es la estrella de la vida.

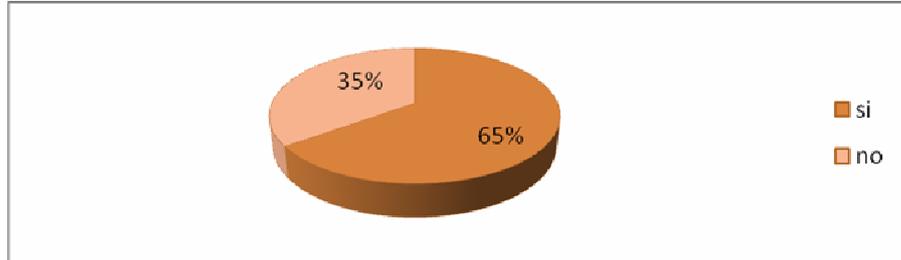
Gráfica 12. Durante el traslado, ¿cuáles son las acciones que observa del personal de la ambulancia?



Fuente. Este estudio

61,18% afirmaron que las acciones que se realizan en el traslado de paciente solamente un chequeo médico y suministro de suero pero, el 37,08% dice que no se tiene comunicación del parte médico ni de la solicitud de materiales.

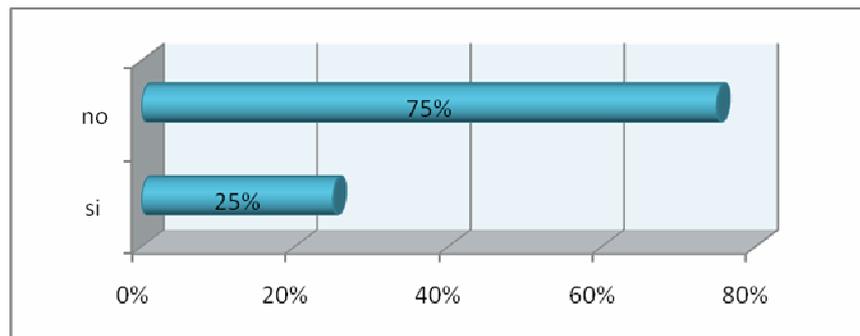
Gráfica 13. ¿cree usted que lo sucedido durante el traslado queda confirmado en algún registro?



Fuente. Este estudio

El 65% de los usuarios encuestados afirman que durante el traslado si queda consignado lo que sucedió durante el traslado a diferencia de un 35% quienes opinan que no hacer el registro pertinente de todo lo que sucede en traslado.

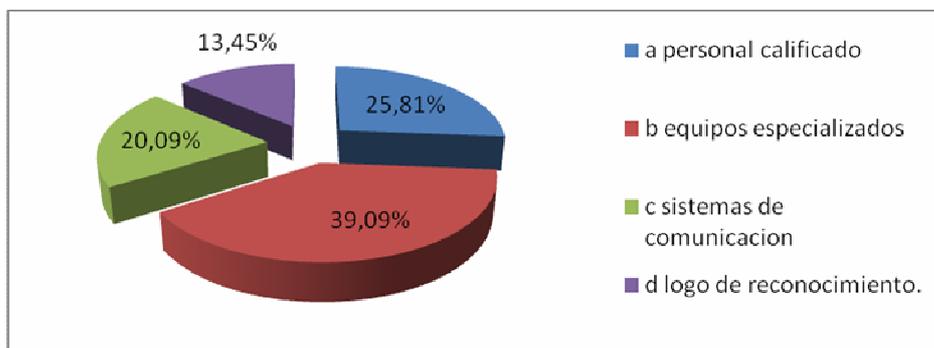
Gráfica 14.¿cree usted que existe alguna diferencia entre un traslado en ambulancia básica y un traslado en ambulancia medicada?.



Fuente. Este estudio

De las 275 personas encuestadas nos damos cuenta que un 75% de los usuarios no conocen la diferencias que existe entre los dos tipos de ambulancia y solo el 25% restante si sabe que las diferencia ya por que al decir medicada la relacionan con un cuidado más especial hacia el paciente.

Gráfica 15. ¿cuales son los elementos que cree usted que lleva una ambulancia medicada a diferencia de la ambulancia básica?



Fuente. Este estudio

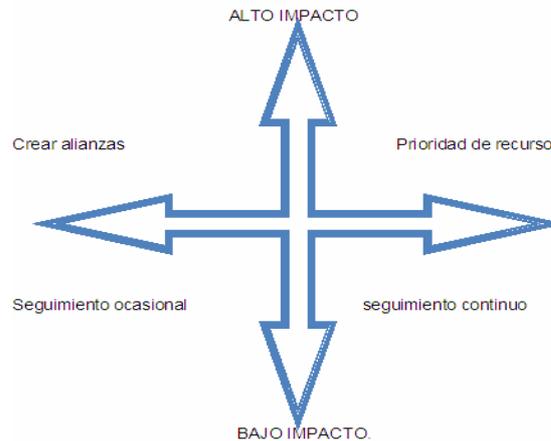
En esta pregunta las opiniones estuvieron muy divididas ya que muchas personas no saben la diferencia de estas dos tipos de ambulancia pero, además un 39,09% de los usuarios encuestados dicen que se diferencian por los equipos especializados, el 25,81% dicen que por el personal calificado, un 20,09% el sistema de comunicación y un 13,45% lo diferencia por el logo.

2.3 ANTECEDENTES DEL SERVICIO

El servicio de ambulancia se presta en el Hospital san Andrés ubicado en la ciudad de Tumaco en el barrio Anzuategui esquina, a todas las personas de la zona urbana y rural de Tumaco y los municipios cercanos que se encuentren en condiciones de utilizar el servicio, anteriormente, en el año del 1988 el municipio contaba con una ambulancia de tipo TAB que fue donada por el gobernador electo en ese tiempo (Doctor Jesús Rosero Ruano) con la cual se hacía un viaje por semana. Ya en el 2003, se evidenciaba una necesidad de mayor abastecimiento y se incremento a dos ambulancias. El 07 de enero del 2008 el gobernador en curso junto con la nación dono una ambulancia de tipo TAM la cual se ha utilizado aproximadamente unas seis veces ya que presenta muchas fallas técnicas por cual no se encuentra en funcionamiento.

2.4 MATRICES

Gráfica 16. Matriz de gestión de conflictos potenciales.

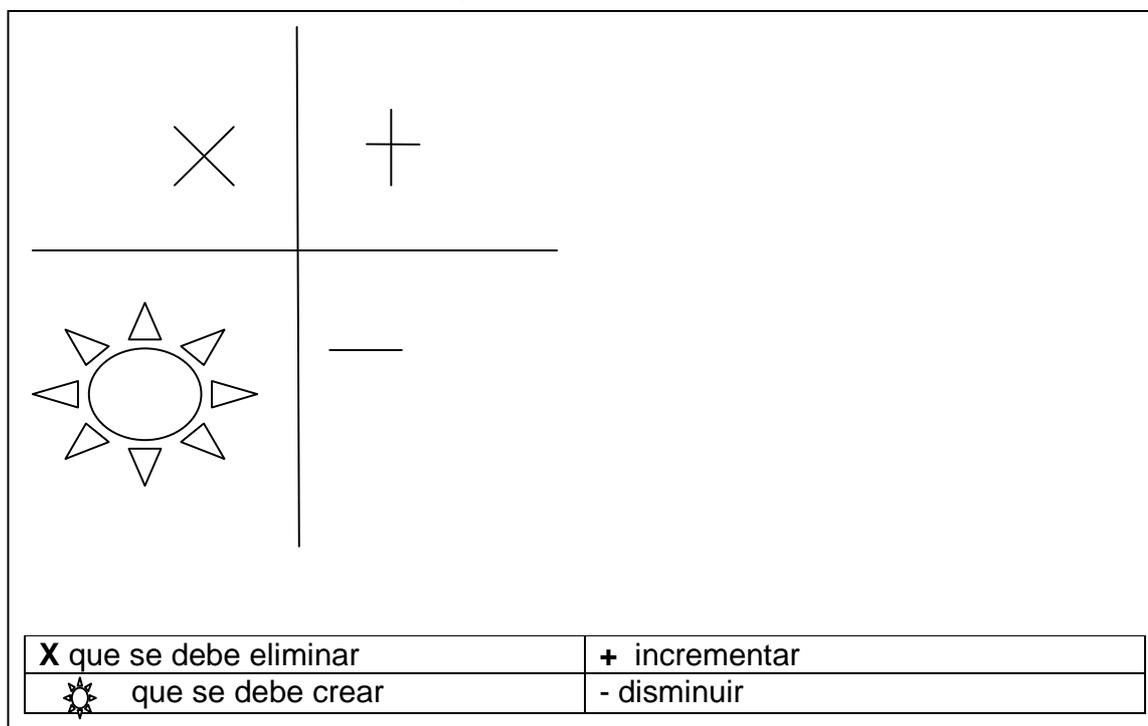


Fuente. Este estudio

El servicio de ambulancia en el hospital san Andrés de Tumaco se encuentra en el cuadrante superior derecho donde se debe

Tener en cuenta la prioridad de los recursos en este caso los recursos físicos y humanos, es decir, que el servicio de ambulancia cuente no solo con las ambulancias suficientes para abastecer la demanda de la población y que estas se encuentren en buen estado si n o que también el personal esté capacitado y especializado para prestar el servicio y satisfacer las necesidades del usuario. De esta manera el servicio de ambulancia tiene muchas posibilidades de influir en los usuarios y de crear en estos una buena imagen corporativa del servicio y de las personas encargadas de prestarlo.

Gráfica 17. Matriz de lo que hay que crear



Fuente. Este estudio

Con respecto a este esquema la imagen corporativa del hospital San Andrés de Tumaco en el servicio de ambulancia se encuentra en el cuadrante negativo ya que se debe construir una nueva imagen corporativa porque hay comentarios de que cuando se traslada al paciente hacia la ciudad de Pasto es para que se muera allá, pero esta mala imagen se quiere mejorar y crear una nueva ya que el hospital brinda seguridad a sus pacientes y además otra forma como se podría mejorar esta imagen es no trasladando pacientes que tengan pocas posibilidades de vida.

Por esto se debe concientizar a los familiares para no trasladar a pacientes en este estado y que no se han estabilizado y que cuentan con pocas horas de vida, por que al momento de transportarla las 5 horas del trayecto se pueden morir y que tomando otras medidas y dejarlo en el hospital se puede estabilizar y al día siguiente trasladarlo hacia la ciudad de Pasto en donde se le va a prestar el servicio del tercer nivel es decir, atención especializada y de cirugías.

Por otro lado la imagen corporativa por que las condiciones de la ambulancia no están en buenas condiciones y no dan abasto para la población y además porque se ha aumentado el índice de accidentes de tránsito y violencia común en el municipio.

3. PROPUESTA DE MEJORAMIENTO

3.1 OBJETIVOS

3.1.1 Objetivo general. Plantear estrategias de mejoramiento para crear una buena imagen corporativa a través de la satisfacción de los usuarios en el servicio de ambulancia del Hospital San Andrés de Tumaco.

3.1.2 Objetivos específicos:

- ✓ Realizar un análisis interno que permita conocer y determinar las debilidades del servicio de ambulancia.
- ✓ Conocer las percepciones que tienen los usuarios acerca del servicio.
- ✓ Identificar el grado de satisfacción que tienen los usuarios.

3.2 JUSTIFICACIÓN

Esta propuesta de mejoramiento servirá como un instrumento útil, para obtener una mejora del servicio que permita incrementar la satisfacción así como también mejorar la imagen que tienen los usuarios acerca del servicio como resultado de los cambios positivos a los que conlleva la propuesta concerniente a la problemática existente en la actualidad respecto a la mala imagen que algunas personas tienen del servicio de ambulancia junto con la baja satisfacción que estos presentan ante el servicio.

3.3 ANÁLISIS DOFA

Debilidades:

- a. Pocas ambulancias para prestar el servicio
- b. Muchas fallas técnicas en las ambulancias
- c. Falta de equipos de comunicación en las ambulancias
- d. Violación de algunas normas para el manejo de las ambulancias.
- e. Falta de paramédicos.
- f. Falta de gestión administrativa.

Fortalezas

- a. La ambulancia cuenta con todas las especificaciones externas como logotipos, luces y sirena.
- b. Cuenta con los elementos básicos.
- c. Cuenta con auxiliares de enfermería capacitados.

Oportunidad

- a. Cuenta con el apoyo y financiamiento de la nación y la gobernación. .
- b. Personas capacitadas en el medio

Amenazas

- a. Deterioro de vías
- b. La distancia entre ciudades
- c. No cuenta con el apoyo de las aerolíneas
- d. Predisposición de los pacientes hacia el servicio de ambulancia.
- e. Prestación del servicio por parte de otras empresas.

3.4 MATRIZ DOFA

	<p>FORTALEZAS.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. La ambulancia cuenta con todas las especificaciones externas como logotipos, luces y sirena. 2. Cuenta con los elementos básicos. 3. Cuenta con auxiliares de enfermería capacitados. 	<p>DEBILIDADES.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pocas ambulancias para prestar el servicio 2. Muchas fallas técnicas en las ambulancias 3. Falta de equipos de comunicación en las ambulancias 4. Violación de algunas normas para el manejo de las ambulancias. 5. Falta de médicos disponibles solo para ambulancia. 6. Falta de gestión administrativa. 7. Los médicos no son sinceros ante los familiares respecto a las condiciones de salud de los pacientes
<p>OPORTUNIDADES.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Cuenta con el apoyo y financiamiento de la nación y la gobernación. 2. Personal médico capacitado en el medio. 3. Personal mecánico capacitado en la ciudad. 	<p>ESTRATEGIAS FO.</p> <p>F3O1O2. Adquisición de ambulancias tipo TAM.</p> <p>F123O2. Mejorar la calidad del servicio de ambulancia.</p>	<p>ESTRATEGIAS DO.</p> <p>D1O1. Gestionar recursos.</p> <p>D2A6. Alianzas estratégicas.</p> <p>D5O5. Contratar médicos capacitados.</p> <p>D3O1. Adquisición de sistemas de comunicación para dotar las ambulancias.</p> <p>D2O3. Acciones preventivas.</p>
<p>AMENAZAS.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Deterioro de vías 2. Distancia entre ciudades 3. No cuenta con el apoyo de las aerolíneas 4. Predisposición de los pacientes hacia el servicio de ambulancia. 5. Prestación del servicio por parte de otras empresas. 	<p>ESTRATEGIAS FA.</p> <p>F1F2F3A4. Mejorar la imagen corporativa del servicio de ambulancia.</p> <p>F3A5. Aprovechar al máximo el personal capacitado.</p>	<p>ESTRATEGIAS DA.</p> <p>D4A4. implantar sistemas de control.</p> <p>D6A3. Alianzas con las aerolíneas.</p> <p>D5A5. Contratar personal capacitado.</p> <p>D7A4. Capacitación y concientización de los médicos</p>

Fuente. Este estudio

3.5 PLAN DE ACCIÓN

ESTRATEGIAS	ACCIONES	METAS	TIEMPO	LIMITACIONES
1. Adquisición de ambulancias tipo TAM.	Gestionar recursos para adquirir ambulancias especializadas y aprovechar el talento humano capacitado.	Lograr abastecer a la población en 80%	Dic. 2009- permanente.	Falta de gestión administrativa y falta de colaboración por las entidades gubernamentales.
2. Mejorar la calidad del servicio de ambulancia.	Realizar acciones preventivas de revisión y mantenimiento de los vehículos.	Que el 100% de los usuarios estén satisfechos con el servicio.	Dic. 2009- dic. 2010	La predisposición de los usuarios hacia el servicio y la falta de recursos para las revisiones.
3. Mejorar la imagen corporativa del servicio de ambulancia.	Mantener una comunicación clara, directa y transparente con los usuarios para prestar el servicio de la mejor manera.	Que el 100% de los usuarios tengan una buena imagen del servicio.	Permanente.	La predisposición de los usuarios.
4. Aprovechar al máximo el personal capacitado.	Enviar a los pacientes acompañados del personal capacitado brindando un servicio de calidad.	Lograr que el 80% de los usuarios prefieran los servicios de ambulancia del hospital.	Dic. 2009- dic. 2011.	La competencia.
5. Gestionar recursos.	Realizar proyectos de inversión para la adquisición de ambulancias	Aumentar el parque automotor del servicio de ambulancia en un 50%.	Dic. 2010-dic. 2011	Falta de gestión administrativa
6. Alianzas estratégicas.	Realizar convenios con las aerolíneas para que flexibilicen los trámites para el traslado de los pacientes.	Satisfacer las necesidades de los usuarios en un 100% mediante otras formas de transporte.	Dic. 2009- dic. 2011	Disposición de la gerencia de las aerolíneas.
7. Contratar médicos capacitados	Realizar convocatorias para vincular médicos capacitados y especializados.	Mejorar el servicio en 100% y tener el servicio de ambulancia para el transporte de pacientes dentro de la ciudad.	Dic. 2009- dic. 2012	Falta de recursos para pagar nomina y falta de vehículos para el nuevo servicio.
8. Adquisición de sistemas de comunicación para dotar las ambulancias.	Gestionar recursos.	Mejorar el servicio y satisfacer las necesidades de los usuarios en un 80%	Dic.2009- dic.2011	Falta de gestión administrativa.
9. Acciones preventivas.	Realizar revisiones a los vehículos antes de despachar al paciente. Y realizar mantenimientos constantemente.	Disminuir en un 100% las fallas técnicas de las ambulancias.	Permanentemente.	Falta de recursos para contratar personal capacitado.

10. Implantar sistemas de control.	Supervisar que el servicio de ambulancia se preste de la mejor manera y como lo establece la ley. Supervisar que los pacientes viajen en las condiciones adecuadas. Supervisar que la ambulancia se encuentre en buenas condiciones para viajar.	Lograr que el servicio prestado mejore en un 100%.	Permanente.	
11. Alianzas con las aerolíneas.	Gestión administrativa para realizar convenios con las aerolíneas.	Mejorar el servicio de transporte en un 50%.	Dic. 2009- permanente.	Falta de gestión administrativa y predisposición de las aerolíneas.
12. Contratar personal capacitado.	Vincular personal capacitado.	Mejorar la calidad del servicio en un 100%.	Desde enero de 2010.	Falta de recursos económicos para contratar nuevo personal.
13. Capacitación de los médicos.	Gestionar ayudas del SENA. Para capacitar los trabajadores sobre atención al usuario y ética profesional.	Disminuir la predisposición de los pacientes en un 80%.	Febrero de 2010.	Disponibilidad de recursos para la capacitación.

Fuente. Este estudio

4. CONCLUSIONES

El planteamiento de estrategias para el mejoramiento de la atención al usuario del servicio de ambulancia tiene como fin a demás de mejorar el servicio y la atención de los usuarios, cambiar la imagen de este servicio en la mente de las personas, mediante la prestación de un buen servicio, con personal y equipos capacitados.

La gerencia de esta institución es consciente de la necesidad que se tiene de satisfacer las necesidades de los usuarios y esto se lograr a través de la ejecución de las estrategias de mejoramiento plasmadas anteriormente.

5. RECOMENDACIONES

El servicio de ambulancia en el hospital san Andrés de Tumaco presenta múltiples falencias las cuales se ven reflejadas en las predisposiciones de los pacientes al utilizar el servicio. Es necesario cambiar el concepto que tienen los usuarios del mal servicio de ambulancia así como también el concepto del pésimo trato que tienen los trabajadores de este servicio con los pacientes. De esta manera es importante que la administración gestione cursos o capacitaciones con los trabajadores para la buena prestación de los servicio. De igual forma es necesario que se realicen constantes controles a la forma como se presta el servicio tratando de que no se rompan las normas arriesgando la vida no solo de los pacientes sino también de las personas que lo acompañan durante el traslado llevando más de una persona en la ambulancia.

El hospital lleva un registro de la praxis durante el traslado, cuando llega el paciente a la ciudad de pasto se entrega el informe de la situación del paciente y de la evolución que este ha tenido durante el traslado, las personas son consientes de que este proceso se hace y lo reconocen positivamente. De esta forma la empresa debe recalcar este aspecto ante los clientes que se tiene un registro de la situación del cliente, así como también debe infundir en los usuarios el hecho de que ha mejorado en muchos de los aspectos en la prestación de su servicio y su atención así como también en el cumplimiento de las normatividad en cuanto al acompañamiento de las enfermeras a los pacientes ya que anteriormente se trasladaba a los usuarios solo en compañía de los conductores y ahora se cuenta con auxiliares de enfermería capacitados que acompañan a los pacientes durante el traslado y están pendientes de la estabilidad de los pacientes, y que aunque la vía se encuentre en muy mal estado y aunque el trayecto sea un poco largo la estabilidad de las personas se garantiza a través de la condición estable del paciente ya que se encuentra en buenas manos, y además la distancia no impide el nivel de seguridad ya que cuando se presenta algún inconveniente en la vía o respecto al paciente se piden ayudas a otras ciudades cercanas como Tuquerres.

Para los usuarios del hospital es preocupante los trámites que se deben hacer al momento de autorizarle el traslado y si se debe pagar para que el viaje se haga efectivo en el menor tiempo posible y para que al momento en que se llegue a la ciudad de Pasto no haya ningún inconveniente con la recesión de paciente en el hospital asignado. Además es necesario que se aclaren las condiciones en las que va el paciente y del servicio especializado que se le va a prestar en la ciudad de Pasto, además se debe aclarar que cuando se necesita un servicio de tercer nivel se toma la decisión de enviarse hacia la ciudad de pasto.

Por parte del hospital se le recomienda que en las jornadas educativas se debe plantear el reconocimiento del logo de la estrella para que pueda ser identificado y reconocido en cualquier situación, y para que las personas puedan diferenciar entre una ambulancia básica y una ambulancia medicada, ya que estos dos tipos tienen diferentes características por lo general y como su nombre lo indica la básica solo cumple con unos elementos básicos como oxígeno, aspirador, botiquín etc. para poder trasladar un paciente y las medicadas tienen elementos más sofisticado como desfibrilador, aspiradora bomba, oxígeno, camilla, botiquín entre otros.

Por otra parte es responsabilidad de la gerencia gestionar recursos para la obtención de otros vehículos que permitan abastecer la demanda de pacientes que requieren el servicio urgente de ambulancias como se especifica en la matriz de gestión de conflictos. De la misma forma es necesario que se implante en el municipio el servicio de ambulancia interna ya que con los problemas de violencia por el cual está pasando la ciudad se hace necesario tener una ambulancia que recoja y asista a las personas en el lugar de los hechos hasta llegar al hospital.

Es también de mucha importancia concientizar a los médicos y enfermeras para que brinden toda la información correcta y veraz de la situación actual de salud del paciente por muy dolorosa que sea, para que en caso de riesgo sean ellos quienes tomen la decisión de si deben trasladar o no al paciente hacia la ciudad de Pasto, así se disminuye de alguna manera el mito de que se trasladan las personas para que mueran en Pasto.

De esta manera el servicio de ambulancia asegura que los pacientes y sus familiares tengan confianza tanto en el servicio que se está prestando así como también en la institución y en los trabajadores que la atienden ya que existirá una comunicación transparente y directa entre el paciente, familiares y trabajadores; esto se evidencia en la buena imagen que va creando el paciente y sus familiares del servicio y la atención, que no se queda solo en ellos si no que también se divulga a las demás personas de la ciudad.

La imagen del servicio de ambulancia en un gran porcentaje de los pacientes está muy deteriorada ya que las personas desconfían del servicio porque creen que las pacientes que viaja a Pasto no vuelven; esta mala imagen se debe a las constantes fallas que presenta el parque automotor así como también la cantidad mínima de sus vehículos y los antecedentes del servicio de ambulancia; es entonces que se debe reestructurar la imagen que tienen las personas del servicio de ambulancia, mediante la comunicación clara y transparente y dando a conocer la realidad del servicio y los cambios que se han hecho hasta el momento.

También se tiene el concepto que las personas encargadas de brindar el servicio no tienen una buena atención con los usuarios, así, se hace necesario trabajar en la formación del personal y se haga efectiva la vigilancia del mal trato y se aplique

las sanciones correctivas. De alguna manera esta es una alternativa para cambiar la cultura en las empresas públicas donde es un sentir colectivo en la sociedad que en la mayoría de estos lugares, los servicios públicos no muestran empatía hacia las personas.

El mantenimiento frecuente de los vehículos es necesario para evitar el rápido deterioro y las buenas condiciones técnicas, por lo cual se deben realizar los respectivos mantenimientos a las ambulancias para que estén en perfectas condiciones para poder trasladar a los pacientes, de la misma manera como acciones preventivas se deben realizar revisiones a los vehículos antes de que estos sean despachados para que evitar fallas durante el traslado.

BIBLIOGRAFÍA

ABELLO GOMEZ, René Francisco. Pasos hacia la calidad en el servicio. Bogotá: Panamericana formas e impresos S.A., 2003. 79 p.

FESSARD, Jean Luc. El tiempo del servicio. México: Alfaomega, 1996. 197 p.

HOROVITZ, Jacques. Los siete secretos del servicio al cliente. Madrid: Prentice Hall, 2000. 137 p.

Ley 100 de 1993.

SEWELL, Carl. Clientes para siempre. Bogotá: Mc-Graw Hill, 1994. 205 p.

WELLINGTON, Patricia. Como brindar un servicio integral al cliente. Bogotá: Mc-Graw HILL, 1997. 229 p.

NETGRAFÍA

Disponible en:

www.google.com

www.degerencia.com

www.monografia.com

www.andi.com.co

www.minproteccionsocial.gov.co

www.trasladoenambulancia.com

ANEXOS

ANEXO A. FORMATO DE ENCUESTA DIRIGIDA A USUARIOS

UNIVERSIDAD DE NARIÑO

FACULTA DE CIENCIAS ECONOMICAS Y ADMINISTRATIVAS

DIPLOMADO EN ALTA GERENCIA

ENCUESTA DE LA CALIDAD EN LA ATENCION AL USUARIO EN EL SERVICIO DE AMBULANCIA EN EL HOSPITAL SAN ANDRES DE TUMACO E.S.E.

OBJETIVO: identificar las percepciones y el nivel de satisfacción de los usuarios.

Estrato _____ carnet _____ edad _____ zona (R) _____ (U) _____

Caso por el cual utilizo el servicio de ambulancia

- a. Accidente de tránsito _____ b. Calamidad doméstica _____
c. Urgencia personal _____

1. Por favor indique con una x la opción según su criterio, recuerde que esta encuesta está encaminada a conocer sus necesidades para poder satisfacer sus expectativas.

	1 Pésimo	2 Malo	3 regular	4 Bueno	5 Excelente
1. ¿Cómo percibe el recibimiento que tienen los trabajadores del hospital con un paciente trasladado en ambulancia?					
2. Los servicios que presta el hospital para usted son:					
3. La prestación, atención y el servicio de ambulancia para usted es:					
4. El procedimiento de la persona que autorizo su traslado en la ambulancia fue:					
5. El trato recibido por parte del personal paramédico de la ambulancia fue:					
6. El estado de la ambulancia para usted es:					
7. El traslado en la ambulancia para usted es:					

2. ¿Qué es lo más importante para usted en el servicio de ambulancia?
 - a. Amabilidad_____
 - b. Atención oportuna en los primeros auxilios_____
 - c. Seguridad de llegar en condiciones y en tiempo justo al hospital_____
 - d. ____ ¿Otro cual?_____

3. ¿Qué aspectos cree usted que se debería mejorar?
 - a. En la atención del personal_____
 - a. En la presentación del servicio_____
 - b. En el tiempo de duración del servicio_____
 - c. Otro ____ ¿Cuál? _____

4. Según su forma de pensar, ¿en que debería enfatizar mas la persona que autoriza su traslado en ambulancia?
 - a. Trámites____ b.A qué centro asistencial será remitido _____
 - c. Valor del trámite_____
 - d. Otro_____ ¿cuál?_____

5. cuál de los siguientes símbolos cree usted que es el logo de la ambulancia del hospital.
 - a. Estrella de la vida _____ b. Espada con estrella_____
 - c. Una U_____ d. No sabe_____ e. Otro____ ¿cual?_____

6. ¿Durante el traslado cuales son las acciones que observa del personal de la ambulancia?
 - a. Envío y recepción de la información sobre las condiciones del paciente_____
 - b. Solicitud de preparación de materiales médicos _____

c. Chequeo del paciente_____

d. Otro_____ ¿cual?_____

7. Cree usted que lo sucedido durante el traslado en la ambulancia queda plasmado en algún registro.

a. Si_____

b. No_____

c. ¿Por qué?

8. Cree usted que existe alguna diferencia entre un traslado en ambulancia básica y un traslado en ambulancia medicalizado.

a. Si_____

b. No_____

c. ¿Por qué? _____

9. ¿Cuáles son los elementos que cree usted que lleva una ambulancia medicalizado a diferencia de la básica?

a. Personal paramédico especializado_____

b. Sistemas de comunicación _____

c. Equipo especializado _____

d. Logo de reconocimiento_____

ANEXO B. FORMATO DE ENTREVISTA DIRIGIDA A JEFE DE AMBULANCIA

UNIVERSIDAD DE NARIÑO

FACULTA DE CIENCIAS ECONOMICAS Y ADMINISTRATIVAS

DIPLOMADO EN ALTA GERENCIA

ENTREVISTA DIRIGIDA AL JEFE DE AMBULANCIA

OBJETIVO: Conocer de qué manera el hospital presta el servicio de ambulancia a sus usuarios.

1. ¿Qué tipo de ambulancias tiene el hospital? TAM y/o TAB
2. ¿En qué estado se encuentran los equipos y las ambulancias como tal?
3. ¿La ambulancia cuenta con todas las especificaciones externas como logos, colores reflectivos, luces de alertas, sirenas?
4. ¿La ambulancia cuenta con medios de comunicación que le permita estar en contacto con el hospital?
5. En caso de que los tenga, ¿Que medios de comunicación utiliza?
6. ¿Cada cuanto tiempo se hace un mantenimiento técnico a las ambulancias?
7. ¿Cuál es el perfil que debe tener el conductor de ambulancia?
8. Al momento de necesitarse una ambulancia y estas no están disponibles ¿qué otras alternativas tienen para trasladar al paciente a otro centro asistencial?
9. ¿Si durante el traslado de un paciente la ambulancia sufre fallas técnicas como se soluciona este problema?
10. ¿Qué sistema de control como video, reseña escrita entre otros, tiene la empresa para constatar su labor en el traslado del paciente?

ANEXO C. FORMATO DE ENTREVISTA DIRIGIDA AUXILIAR DE ENFERMERIA

UNIVERSIDAD DE NARIÑO
FACULTA DE CIENCIAS ECONOMICAS Y ADMINISTRATIVAS
DIPLOMADO EN ALTA GERENCIA
ENTREVISTA DIRIGIDA AL AUXILIAR O MEDICO

OBJETIVO: Analizar de que manera los auxiliares o médicos del hospital velan por la salud y satisfacción de sus pacientes a través de un buen servicio y una excelente atención.

1. ¿El servicio de traslado en ambulancia hacia qué lugares se hace?
2. ¿Cuántos pacientes han fallecido durante el traslado?
3. ¿Qué mecanismos de prevención utilizan para evitar fallecimientos durante el traslado?
4. Número de pacientes trasladados en el mes seleccionados por carnet, independiente, soat etc.
5. ¿A qué usuarios se le presta el servicio de ambulancia? Independiente, EPS, IPS, SOAT etc.
6. ¿Cuántos trabajadores acompañan al paciente en el traslado?
7. ¿Qué trámites deben realizar las personas para adquirir el servicio de ambulancia?
8. ¿Cuántos pacientes se pueden trasladar en una ambulancia?
9. ¿En qué casos se traslada a un paciente en ambulancia?.
10. ¿Quién es el responsable directo de los pacientes durante el traslado, si a estos les llegara a ocurrir algo?
11. ¿Al momento de remitir a un paciente, se le comunica a este Y/o a sus familiares las condiciones en las que se encuentra y el riesgo que corre al ser trasladado en la ambulancia?
12. ¿La utilización de este servicio tiene un costo adicional para el paciente?
13. ¿Qué pasa con el paciente al llegar al centro asistencial donde fue traslado por la ambulancia?

14. ¿Qué gestión realiza el médico o auxiliar encargado para tratar de que el paciente reciba la atención requerida en caso que el hospital no pueda prestar el servicio de ambulancia?

ANEXO D. AMBULANCIA DEL HOSPITAL SAN ANDRES DE TUMACO



