

**DISEÑO DE UN PLAN DE MEJORAMIENTO EN LA ATENCIÓN AL USUARIO  
DEL SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA DEL HOSPITAL DEPARTAMENTAL  
DE NARIÑO E.S.E.**

**GLORIA GAMBOA INSUASTY  
JAIRO ORDÓÑEZ OSEJO**

**UNIVERSIDAD DE NARIÑO  
CENTRO DE ESTUDIOS E INVESTIGACIONES CEILAT  
ESPECIALIZACIÓN EN GERENCIA SOCIAL  
SAN JUAN DE PASTO  
2004**

**DISEÑO DE UN PLAN DE MEJORAMIENTO EN LA ATENCIÓN AL USUARIO  
DEL SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA DEL HOSPITAL DEPARTAMENTAL  
DE NARIÑO E.S.E.**

**GLORIA GAMBOA INSUASTY  
JAIRO ORDÓÑEZ OSEJO**

**Trabajo de grado presentado como requisito para optar el título de:  
Especialistas en Gerencia Social**

**ASESORA:**

**MARIANA VALLEJO FUENTES**

**UNIVERSIDAD DE NARIÑO  
CENTRO DE ESTUDIOS E INVESTIGACIONES CEILAT  
ESPECIALIZACIÓN EN GERENCIA SOCIAL  
SAN JUAN DE PASTO  
2004**

***“Las ideas y conclusiones aportadas en la tesis de grado, son responsabilidad exclusiva de los autores”.***

***Artículo 1 del acuerdo No. 324 de octubre 11 de 1.966, emanada del honorable Consejo Directivo de la Universidad de Nariño.***

**Nota de Aceptación:**

---

---

---

---

---

---

---

**Jurado**

---

**Jurado**

---

**Asesor**

San Juan de Pasto , 26 de Mayo de 2004

## **AGRADECIMIENTOS**

A todas aquellas personas que de una u otra manera hicieron posibles que este sueño se haga realidad.

## CONTENIDO

	pág.
INTRODUCCIÓN	17
1. TITULO DEL PROYECTO	19
2. JUSTIFICACIÓN	20
3. ANTECEDENTES DEL PROBLEMA	21
3.1 PROCESO DE EVALUACIÓN	21
3.2 INFORME DE GESTIÓN	21
3.3 EVALUACIÓN DEL PROGRAMA DE VINCULADOS EN ATENCIÓN BRINDADA	21
4. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	23
4.1 DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA	23
5. OBJETIVOS	25
5.1 OBJETIVO GENERAL	25
5.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS	25
6. MARCO REFERENCIAL	26
6.1 MARCO TEÓRICO	26
6.2 MARCO CONCEPTUAL	36
6.3 MARCO CONTEXTUAL	37
6.3.1 Misión	38
6.3.2 Visión	38
6.4 MARCO LEGAL	38

7. CARACTERÍSTICAS DE LA POBLACIÓN	40
8. ENCUESTA PARA EL DISEÑO DE UN PLAN DE MEJORAMIENTO EN LA ATENCIÓN AL USUARIO DE CONSULTA EXTERNA DEL HOSPITAL DEPARTAMENTAL DE NARIÑO E.S.E.	41
8.1 OBJETIVO GENERAL	41
8.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS	41
9. METODOLOGÍA	42
9.1 INSTRUMENTO	42
9.2 SELECCIÓN DE VARIABLES	42
9.2.1 Accesibilidad	42
9.2.2 Amabilidad	42
9.2.3 Oportunidad	42
9.2.4 Comodidad	42
9.2.5 Información	42
10. DISEÑO DE LA ENCUESTA	44
10.1 MÓDULO I.	44
10.2 MÓDULO II.	44
11. DISEÑO DE LAS TABLAS DE CONSOLIDACIÓN	45
12. ESTANDARIZACIÓN DEL INSTRUMENTO	46
13. APLICACIÓN DEL INSTRUMENTO	47
14. ANÁLISIS, INTERPRETACIÓN Y CONSOLIDACIÓN DE RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN PARA EL USUARIO EN EL SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA DEL HOSPITAL DEPARTAMENTAL DE NARIÑO E.S.E.	48
14.1 ANÁLISIS MODULO I.	48

14.1.1 Características socioeconómicas	48
14.2 ANÁLISIS MODULO II.	49
14.2.1 Grado de satisfacción de la calidad con que se brinda el servicio de consulta externa del Hospital Departamental E.S.E.	49
15. PUNTOS CRÍTICOS	52
16. PLAN DE ACCIÓN DE MEJORAMIENTO CONTINUO EN LA ATENCIÓN AL USUARIO DEL SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA DEL HOSPITAL DEPARTAMENTAL DE NARIÑO E.S.E.	53
16.1 OBJETIVOS	53
16.1.1 Objetivo general.	53
16.1.2 Objetivos Específicos	53
16.2 JUSTIFICACIÓN	53
16.3 ESTRATEGIAS PLANTEADAS	53
17. CONCLUSIONES	57
18. RECOMENDACIONES	58
BIBLIOGRAFÍA	59
ANEXOS	61

## LISTA DE CUADROS

	<b>pág</b>
<b>Cuadro 1.</b> Características socioeconómicas	48
<b>Cuadro 2.</b> Clasificación de amabilidad	50
<b>Cuadro 3.</b> Consolidado general	50
<b>Cuadro 4.</b> Nivel de Satisfacción	51
<b>Cuadro 5.</b> Plan de acción –mejoramiento continuo-usuario servicio de consulta externs del Hospital Departamental de Nariño E.S.E. mayo 2004	55
<b>Cuadro 6.</b> Cronograma de actividades – mejoramiento continuo – usuario consulta externa del hospital departamental de nariño E.S.E. septiembre 2004 a septiembre 2005	56

## LISTA DE ANEXOS

	pág.
<b>Anexo A.</b> Encuesta de satisfacción para el usuario externo de carácter anónimo y voluntario	62
<b>Anexo B.</b> Estructura orgánica Hospital Departamental de Nariño E.S.E.	64

## GLOSARIO

**ACCESIBILIDAD:** facilitar el acceso al servicio de salud, disminuyéndole los obstáculos que le impidan.

**AMABILIDAD:** característica de calidad amable en los servicios brindados, basados en las relaciones interpersonales

**CALIDEZ HUMANA:** las relaciones interpersonales se deben caracterizar por su amabilidad y comprensión en todos los niveles.

**COMODIDAD:** bienestar, buena disposición de las cosas para el uso a que se destina

**CONTINUIDAD:** componente de la calidad de la asistencia al paciente que consiste en la coordinación de la asistencia misma necesaria entre diferentes médicos y centros sanitarios y a lo largo del tiempo.

**EFICACIA:** actividad de Lograr el cumplimiento de los objetivos trazados

**EFFECTIVIDAD:** el grado en que la asistencia médica se presta de forma correcta, según el estado actual del conocimiento para alcanzar el resultado proyectado o deseado por el paciente.

**EFICIENCIA:** las actuaciones y procesos que se desarrollen dentro de un sistema y procuraran la productividad y el mejor aprovechamiento de los recursos disponibles con miras a la obtención de los mejores resultados posibles.

**INFORMACIÓN:** los resultados obtenidos de la evaluación de la satisfacción de los usuarios se darán a conocer a las diferentes instancias implicadas y a las directivas

**INTEGRALIDAD:** papel de coordinación de una organización para que un paciente use una serie de prestadores cuyo trabajo en conjunto sea complementario dentro de un mismo proceso de atención en un punto del tiempo o a lo largo del mismo.

**LA EQUIDAD:** atención sin limitación ni discriminación a todos los usuarios, tanto afiliados en el sistema de seguridad socia en salud, como a los vinculados con o sin carta del sisben y los que tiene o nov capacidad de pago.

**OBJETIVIDAD:** basada en un sistema de información que facilite la elaboración de informes claros e imparciales.

**OPORTUNIDAD:** adoptar procedimientos ágiles que permitan facilitar procesos y prestar servicios con oportunidad.

**OPORTUNIDAD:** dimensión de la actuación referente a la manera en que se presta la asistencia o se realiza una intervención en el paciente en el momento más beneficioso o necesario.

**SATISFACCIÓN:** evaluación permanente del grado de satisfacción de las necesidades del usuario con respecto a los servicios brindados y deseados.

**SEGURIDAD:** es el conjunto de elementos estructurales, procesos, instrumentos y metodologías, basadas en evidencia científicamente probada, que propenden minimizar el riesgo de sufrir un evento adverso en el proceso de atención de salud o mitigar sus consecuencias.

## **RESUMEN**

El presente trabajo gira en torno a la calidad de atención a los usuarios del servicio de Consulta Externa del Hospital Departamental de Nariño E.S.S., puesto que pretende determinar la incidencia de atención para diseñar un plan de mejoramiento que permita el servicio, siendo la salud un instrumento para el desarrollo y la mejor plataforma para la paz.

Uno de los objetivos busca la forma de satisfacer las necesidades básicas y propender por el bienestar general como por el mejoramiento de la calidad de vida de la sociedad, considerando que la salud es básica para la Sobrevivencia y el desarrollo del individuo, siendo que la salud es uno de los elementos que mejor refleja la calidad de vida de una población y es uno de los mayores problemas que enfrentan las personas, apuntando en los menos favorecidos, de ahí que la calidad de atención en salud de Consulta Externa es un conjunto de calidades y acciones que deben reunir y aplicar los miembros de salud para brindar un servicio óptimo y eficaz, es decir que las relaciones interpersonales que prestan diariamente debe ser valorado en término de calidad humana, teniendo en cuenta el intercambio de expresiones y formas de comunicación entre los seres humanos que son los que permiten establecer procesos de compañerismo y efectividad.

La base fundamental de este plan es el mejoramiento continuo que busca día tras día lograr cambios en una actitud humanizada y productiva para propiciar al usuario el encuentro de un bienestar integral que conduzca a una garantía de calidad y eficiencia de una empresa pública en la atención del servicio, destacando el fenómeno social.

## **ABSTRACT**

The present work is about attention quality to users of service of external attention of Hospital Departamental in Nariño E.S.E., since it searches to determine the incidents of attention to design an improving plan which allows improving the service offered due to it is a health tool to development and the best platform in order to get the peace.

One of goals is to satisfy the basic needs and to search a general welfare such as the improving of society life quality, by taking into account health is very important to each person's development and survival, since health is one of elements which reflects life quality of a population, is one of major problems faced by people, specially those with worse economical conditions; so that attention quality in external consultation is a set of qualities and actions which have to join and apply the members of health to give an optimal and efficient service, that is, interpersonal relationships given daily by health people have to be tested in terms to human quality, by taking into account the interchange of communications expressions and forms among human beings to establish comradeship and affection processes.

The fundamental base of this plan of continuous improving searches day after day to get changes in human and productive attitude and conciliates the consecution of an integral welfare. This leads to guaranty quality and efficiency of a public enterprise in attentions of service, by underlining the phenomenon.

## INTRODUCCIÓN

La salud es un proceso que le permite a los individuos describir sus potencialidades y tener la posibilidad de plantear acciones para el desarrollo social, guiado hacia el bienestar humano a través de la equidad y autodeterminación, siendo así un derecho inalienable de toda persona, que involucra la posibilidad de empleo, educación, vivienda adecuada, un ambiente sano y el acceso a los servicios que brinda el Estado.

La salud por ser un servicio público es inherente a la finalidad social de Estado, de ahí que una de las obligaciones de éste sea asegurar la eficiente prestación de sus servicios. Para ello se estipula leyes que respaldan su formalidad y garantizan que en su ejecución se lleven a cabo planes, proyectos, programas y estrategias acorde con las políticas públicas que buscan el bienestar social.

Con el presente trabajo se pretende determinar la incidencia de la atención al cliente en la disminución de usuarios del servicio de Consulta Externa del Hospital Departamental, afín de diseñar una propuesta que permita mejorar este servicio, por que es necesario para una Institución pública encontrar formas de medir y determinar por medio de indicadores la incidencia de la atención de los usuarios y cumplir con sus expectativas, para ser un generador de bienestar social, respondiendo al mejoramiento deseado en cuanto a la calidad del servicio.

En la justificación se enfoca la validez y el aporte del presente trabajo, en cuanto a la calidad de atención, de igual manera se resalta la importancia en consonancia con el bienestar social.

En consecuencia en el planteamiento del problema se cuestiona la calidad en la atención que brinda el Hospital Departamental a los Usuarios de Consulta externa.

Por consiguiente el marco referencial trata todo lo relacionado con el programa de Consulta Externa, teniendo como base el Marco Legal que contiene las Leyes que lo respaldan. Además las políticas a nivel Nacional, Departamental y Municipal, bajo las cuales se estipula su vigencia.

El objetivo general del estudio busca determinar la atención con que se está prestando el servicio, de esta manera contribuir a su mejoramiento. Para el logro del objetivo se apoya en los criterios que surgen a partir de la consulta con los usuarios. Es así como se elaboran objetivos específicos que precisan los logros alcanzados.

Se considera como método a seguir el enfoque cuantitativo, basado en normas de precisión, acorde con procesos en que los resultados están claramente delimitados y que el objetivo básico de la ciencia es la teoría, utilizando un tipo de intervención descriptiva, apoyándonos en diferentes técnicas e instrumentos ya que se trata de identificar unas variables que serán analizadas.

Para finalizar se hace referencia al análisis de los datos obtenidos y con base a los resultados se formulan conclusiones y recomendaciones al igual que la elaboración de la propuesta a fin de tomar las medidas pertinentes para lograr eficiencia y dar al usuario la mejor atención posible.

## **1. TITULO DEL PROYECTO**

Diseño de un plan de mejoramiento en la atención al usuario en el Servicio de Consulta Externa del Hospital Departamental de Nariño Empresa Social del Estado. E.S.E.

## 2. JUSTIFICACIÓN

El eje principal de la investigación a presentar gira en torno a la calidad de atención a los usuarios del Servicio de Consulta Externa del Hospital Departamental de Nariño E. S. E. Puesto que de la calidad de esta atención depende en gran medida que el usuario utilice o no los servicios complementarios del Hospital.

Esta investigación servirá como aporte para propiciar un mejoramiento a la calidad de atención que se presta en el Servicio de Consulta Externa, diseñando un plan de acción de un mejoramiento continuo, para obtener del servicio una mayor competitividad y alta calidad en su prestación.

Para la institución los resultados obtenidos, serán de gran utilidad puesto que proporcionan una visión más clara referente a la opinión del usuario, relacionada con la calidad de atención que recibe a través del servicio y efectuar los correctivos del caso

Esta calidad depende en gran medida de la tecnología utilizada, de los equipos empleados, justificando que este trabajo se enfoca a la seguridad ofrecida a los usuarios, por la eficiencia, eficacia, atención humanizada; las cuales son necesidades básicas para el desarrollo del sistema de garantía de calidad, como para un mejoramiento competitivo del Hospital.

Este proyecto de mejoramiento será una herramienta útil en el momento de establecer estrategias para elevar la calidad de atención y entrar a competir con otras instituciones teniendo en cuenta el marco legal que rige la prestación de los servicios de salud como lo establecido en la Ley 100 de 1993.

De igual manera debe determinar la identificación y adecuación de medios, regulaciones, para orientar y dirigir voluntades, esfuerzos y recursos en la consecución de los propósitos organizacionales.

La estructura organizacional del Servicio de Consulta externa, así como los procesos aplicados al personal deben ser elementos flexibles y dinámicos que favorezcan la atención, la organización y sus procesos sociales, en función de adoptar sistemas y procedimientos que tengan en cuenta criterios fundamentales como la productividad, la competitividad y eficiencia en el desempeño y un permanente desarrollo integral en procura de un mejor servicio de atención al usuario.

### **3. ANTECEDENTES DEL PROBLEMA**

Con base en un direccionamiento estratégico de calidad en la atención del servicio al usuario citamos los siguientes estudios realizados:

#### **3.1 PROCESO DE EVALUACIÓN**

Este proceso efectuado por un equipo institucional del Hospital dirigido por la oficina de Planeación en coordinación con la sección de Atención al Usuario y la Unidad de Psicología se llevó a cabo mediante encuestas del nivel de satisfacción percibida por los usuarios que utilizaron los servicios de salud, ofertados por la institución durante el año 2002, con una muestra aleatoria, estratificada y sistemática de 287 personas.

El destino del proceso de evaluación conllevó a realizar un análisis de los factores que determinan la percepción de la calidad y la satisfacción acerca de los servicios de salud recibidos y determinados por factores económicos y sociales. Como resultado se detectó la problemática que atraviesa el servicio de consulta externa, ocupando el primer lugar con un 20.3% con relación a los demás servicios del Hospital.

#### **3.2 INFORME DE GESTIÓN**

En el año 2001 la Institución prestadora del Servicio de Salud IPS. III Nivel, elaboró un informe a través del Ministerio de Protección Social, en el Programa de mejoramiento Hospitalario y en los Comités Territoriales de evaluación, diseñó una muestra estratificada por servicio, de acuerdo con la frecuencia de uso para aplicación sistemática, según el factor individualizado, encontrando en el área de Consulta externa, que en la disposición del Recurso Humano, Producción y Productividad fueron inferiores a lo esperado; de allí que el Hospital dispuso impulsar la utilización con enfoques clínicos de diagnóstico en los pacientes para aumentar su productividad y producción.

#### **3.3 EVALUACIÓN DEL PROGRAMA DE VINCULADOS EN ATENCIÓN BRINDADA**

En el año 2002, el Programa de Filosofía y Letras de la Universidad de Nariño en el Diplomado en Políticas sociales y Desarrollo Comunitario, realizó la evaluación mediante la recolección de información a través de entrevistas y encuestas a 30 integrantes del programa de vinculados, obteniendo como resultado la opinión de diversos aspectos relacionados con el nivel de satisfacción desde el momento mismo que llegan al Hospital y durante la atención total por parte de los diferentes empleados y profesionales con los cuales entró directamente en contacto. De lo

que se pudo deducir: Falta de Atención Humanizada, por parte del personal lo cual permite afirmar que lastimosamente el usuario no disfruta de una completa atención en cuanto a la calidad se refiere, agregando que la falta de amabilidad y un maltrato responden a un 70% en ambos casos.

## **4. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

¿Cómo incide la calidad de la prestación del servicio de Consulta Externa en la demanda por parte de los usuarios del Hospital Departamental de Nariño E. S. E?

### **4.1 DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA**

Teniendo en cuenta que los usuarios son la razón de ser de la institución, es necesario plantear que en el servicio de Consulta externa se encuentran algunas falencias en lo que concierne a este servicio como entre otras, las causadas por la no oportunidad en la asignación de citas médicas que según los últimos indicadores nos muestra que de 320 citas asignadas diariamente, se cumplen 272, lo que nos indica que un 85% son usuarios atendidos quedando un 15% por atender; otra falencia hace referencia a la falta de recurso humano para una oportuna facturación, lo que evidencia en los usuarios tiempos prolongados de espera, en la actualidad existen solamente tres facturadores para una demanda de 540 usuarios diarios, correspondiéndole a cada uno 180 Usuarios, lo que nos indica un recargo de 80 usuarios por facturador. Otro problema del servicio de Consulta Externa es la desactualización del programa de sistemas, pretendiendo mantener actualizada la versión del programa Dinámica Gerencial; Otra falencia es la relacionada a la oferta instalada insuficiente de agenda Medico-Especialista, puesto que en 4 horas de atención diaria un médico está atendiendo 20 pacientes lo que nos muestra 12 minutos por paciente, tiempo por debajo del estándar establecido que es de 15 minutos paciente.

Las anteriores causas conllevan a efectos tales como una reducción en la productividad, una menor competitividad del Hospital, además de afectar los diferentes servicios que presta la institución entre otros: Ayudas diagnósticas, laboratorios, ortopedia, cirugía, Medicina Interna, ginecología etc...lo que implica una amenaza de carácter permanente tanto en el área de la salud, como en el área económica y organizacional y lo mas importante que todo esto conlleva a la insatisfacción del usuario.

Para medir y evaluar las anteriores debilidades se utilizaron instrumentos de recolección de información las cuales se verificaron a través de una prueba piloto y se continuó con el levantamiento del proceso de información, análisis y validación de la misma; los instrumentos son de tipo cuantitativo, debido a que se cuenta con estudios anteriores que permiten establecer parámetros de evaluación y seguimiento sobre el tema.

Los mecanismos no solo son de tipo retrospectivo, como el sistema de quejas y reclamos, de encuestas, entrevistas de satisfacción cuyo objetivo principal es conocer la percepción del usuario posterior a recibir el servicio, sino la

implementación de aquellos que permitan conocer las necesidades y expectativas que tienen los usuarios; los primeros son mecanismos que permiten implementar acciones de seguimiento y coyunturales y los segundos acciones preventivas.

## **5. OBJETIVOS**

### **5.1 OBJETIVO GENERAL**

Diseñar un Plan de mejoramiento en la atención al usuario que permita optimizar la calidad en la Prestación del Servicio de Consulta Externa del Hospital Departamental de Nariño Empresa Social del Estado. E.S.E.

### **5.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- Realizar un diagnóstico situacional con usuarios externos que permitan identificar alternativas de solución en la prestación del servicio.
- Determinar las fortalezas y debilidades en el servicio de Consulta Externa, de acuerdo a los resultados de productividad y eficacia.
- Identificar las interacciones del servicio de Consulta Externa con otros servicios del Hospital Departamental y de esta manera analizar los efectos en otras áreas.

## 6. MARCO REFERENCIAL

### 6.1 MARCO TEÓRICO

Según Smith en su teoría de salud, nos comenta “que la salud es un beneficio, un bienestar y para obtener salud se debe mejorar las actitudes y hábitos de vida”<sup>1</sup>

From, Erich describe en algunos ejemplos de la vida cotidiana como se refleja el modo de existencia del tener o del ser “las personas cautas en el modo de tener gozan de seguridad, dependen de lo que tienen: dinero, prestigio, salud; si pienso lo que tengo, ¿Quién soy?, un testimonio frustrado, me preocupa perder la salud, me nace la necesidad de tener más para estar protegido”<sup>2</sup>

La atención en salud es un aspecto fundamental para valorar la calidad de servicios y como complemento la información por parte de un equipo de salud debe ser óptima, puesto que se trata del estado en que se encuentra el paciente, la cual es calificada como buena en un 50%, demostrando un equilibrio que se traduce o una falta de excelencia como lo expone Córdoba, Jaime en “Importancia de una mejor calidad”<sup>3</sup>

Es fundamental dentro del Marco Teórico definir el aspecto organizacional según Goncalves Alexis, “resultante de la expresión o manifestación de diversos factores de carácter interpersonal, físico y organización que propicia de manera constante y en especial los siguientes aspectos: sentido de pertenencia, relaciones interpersonales, comunicación, satisfacción de las personas y la integración de todos (Personas y áreas)”<sup>4</sup>

El Estado Colombiano concibe la salud propendiendo el bienestar general y el mejoramiento de la calidad de vida, formulando y ejecutando políticas estratégicas de salud pública.

---

<sup>1</sup> SMITH, Marco. Salud en Colombia. Bogotá : Editorial Popular, 1999. p. 6

<sup>2</sup> FROM, Erich. Atención Personal. Buenos Aires : Producción Asesores, 1952 p. 61

<sup>3</sup> CÓRDOBA TRIVIÑO, Jaime. Calidad de atención a los usuarios en las empresas de servicios públicos domiciliarios. Medellín : Biblioteca Jurídica Dike, 1995. p. 29

<sup>4</sup> GONCALVES; Alexis. Desarrollo organizacional. Clima Organizacional. Buenos Aires : Trilla, 2001. p. 45.

Barrera, Humberto afirma: “La defensa de la vida, interesa directamente al Estado, como sustentáculo demográfico del mismo. Sin la presencia de la vida humana, no son concebibles la sociedad y el derecho”<sup>5</sup>

Según lineamientos del Ministerio de Protección Social, los funcionarios del Hospital deben tener en claro el sentido de reconocimiento ético de ser personas servidoras de la comunidad y que los resultados se obtienen de acuerdo a la disposición del recurso humano, generando para la institución un indicador de logros en producción y productividad; en consecuencia con lo anterior se ha optado por llamar Usuario al Cliente que demanda los servicios, puesto que ellos reciben el servicio de una manera más humana y menos comercial o mercantil.

Es preciso tener en cuenta que en base a los conceptos de acreditación para las Instituciones Prestadoras del Servicio de Salud y más concretamente en la Atención al Usuario del Servicio de Consulta Externa es fundamental registrarse por los Estándares ya establecidos; teniendo en cuenta que su propósito dentro del proceso de atención al paciente en su forma general y los específicos para ciertos servicios pretende señalar el camino lógico de la relación paciente organización dentro de un proceso discreto de atención. Este camino está desarrollado mediante una serie de pasos subsecuentes y complementarios que integran de manera coordinada, los diferentes servicios, personas y elementos claves de la atención frente al paciente y su familia.

La organización debe entonces garantizar que se ofrezcan servicios de calidad dentro de un ambiente de trabajo seguro. Los estándares en su organización debe tener definida una política respecto a los derechos de los clientes, acorde con el direccionamiento estratégico, los cuales son difundidos y conocidos por todos en la organización; así mismo se conoce por todos el proceso de atención desde el ingreso hasta el egreso del paciente

Coherente con el proceso de atención, existen subprocesos de admisión para la atención inicial e información al paciente; registro para la atención, donde se captura la información de identificación y del paciente y familia y se brinda información inicial de la organización frente al proceso de atención y derechos o servicios cubiertos; evaluación inicial del ingreso donde se recoge la mayor cantidad posible de información acerca de las condiciones de ingreso, y se brinda la educación de las características de la enfermedad, del tratamiento y sus posibles resultados.

---

<sup>5</sup> BARRERA DOMÍNGUEZ, Humberto. Delitos contra la vida y la integridad personal. Bogotá : Librería del Profesional, 1994. p. 20.

Con base en la información obtenida la entidad planea el cuidado y tratamiento del paciente, así como de su seguimiento, lo cual parte de la obtención del consentimiento informado, aceptación de participar o no en una investigación, se garantiza la privacidad y confidencialidad, asesora farmacológica, valoración anestésica cuando es requerida y apoyo emocional y espiritual. Los resultados del tratamiento son asegurado mediante la atención por parte de un equipo interdisciplinario que brinda una buena información al paciente y su familia acerca de la enfermedad, su evolución y cuidados posteriores.

En cuanto al proceso de gestión de la atención se cuentan con procesos como: un sistema de información que asegura el registro de la información y el mantenimiento de la Historia Clínica de manera integral, única y segura, identificando e informando a los profesionales involucrados la evolución y respuesta del paciente; el cuidado y tratamiento de acuerdo con estándares guías y procedimientos aceptados; así mismo debe existir un proceso para el manejo de las quejas para su investigación, respuesta y mejoramiento. Se debe contar con un proceso y políticas de aislamiento de pacientes en los casos que sea necesario, en condiciones dignas y que aseguren su tratamiento. El tratamiento debe ser evaluado permanentemente por la entidad y los clientes para lo cual se debe contar con procesos definidos de evaluación maestral que verifique el cumplimiento de estándares de atención y procedimientos adecuados para casos exitosos y para casos con resultados adversos. En la evaluación con la familia se debe contar con la posibilidad de revisar los resultados esperados contra los reales y analizar las diferencias.

Este proceso de atención se debe monitorear por medio de indicadores de desempeño, redundando esto en procesos de mejoramiento que son compartidos y seguidos permanentemente que a la postre refleja el grado de eficiencia, calidad y competitividad en salud.

Dentro de este marco teórico se debe tener en cuenta la Seguridad Social Integral la cual debe regirse por principios básicos de eficiencia, solidaridad, universalidad, integridad, unidad y participación, contemplados en el artículo 48 de la Constitución Política, y el artículo 2 de esta misma Ley.

Este sistema “Tiene por objeto garantizar los derechos irrenunciables de las personas y la comunidad, para obtener la calidad de vida acorde con la dignidad humana mediante contingencias que la afecten”<sup>6</sup>

---

<sup>6</sup> COLOMBIA. MINISTERIO DE TRABAJO Y SEGURIDAD SOCIAL. Compilación de decretos reglamentarios a la ley 100 de 1993. Santa Fe de Bogotá : Ministerio de trabajo y seguridad social, 1993. Art. 1 p. 575.

La calidad de vida debe ser garantizada mediante cumplimiento de planes y programas que desarrolle el Estado y la sociedad. Además se debe promover la ampliación de la cobertura para que todos los sectores de la población puedan acceder de una forma total a este sistema y siguiendo acorde el de la cobertura para que todos los sectores de la población de la universalidad, consignados en esta Ley y en la Constitución, la población debe ser protegida de forma integral.

Con la organización del sistema de seguridad social integral se establecen el sistema general de seguridad social en salud, como un servicio pública obligatorio a cargo del estado.

Este sistema es una forma de proteger a la comunidad mediante la ley, que persigue el bienestar social al responder a las necesidades básicas insatisfechas (N.B.I.) mediante un equilibrio en el servicio público de la salud, como lo es la salud integral como objetivo primordial es este sistema, a demás de crear condiciones más factibles para que la población pueda incorporarse a los niveles de atención. Estas condiciones según el art. 157 de la ley 100 conceden a “...*todo colombiano participar en el servicio público esencial de salud que permite el sistema general de seguridad social en salud*”.<sup>7</sup>

Lo anterior se refiera a la ampliación de la cobertura, que se pretende sea universal, mientras tanto se han creado formas de afiliación como lo son: el régimen subsidiado y contributivo. “*El primero se refiere a las personas vinculadas a través de un contrato de trabajo*”<sup>8</sup> En cuanto al régimen subsidiado son afiliadas a el con incapacidad de pago, para cubrir sus necesidades en salud.

Estas personas son identificadas como el grupo de población más pobre ya sea en zonas rurales y urbanas. Recibirán atención primordial personas tales como mujeres en embarazo, niños menores de un año, mujeres cabezas de familia, madres comunitarias, indígenas, etc.

Estos regímenes son comprendidos como los grupos de personas afiliadas al sistema de seguridad social en salud que poseen un carné que los identifica como tal.

Pero aún existen algunas personas que no están afiliadas al sistema de seguridad social en salud, por ello el Estado está creando una forma de acceso para que estas personas llamadas participantes vinculados tengan derecho a los servicios esenciales en salud que prestan las instituciones públicas y privadas contratadas

---

<sup>7</sup> Ibid., Artículo 157 p. 591.

<sup>8</sup> Ibid., Capitulo I, título III. p. 555.

por el mismo, de esta manera reciben los beneficios que brinda el servicio público en salud.

En cuanto a los planes de desarrollo; para fortalecer el sistema general de seguridad social en salud, se han creado los diversos Planes de Desarrollo del Orden Nacional, Departamental y Municipal que contiene una política de Estado y el compromiso de la sociedad. Estos planes de desarrollo son mecanismos que buscan consolidar el desarrollo tanto de la educación como la salud.

El plan Nacional de desarrollo se encuentra consagrado en el capítulo II de la Constitución Colombiana, este plan debe aplicar un plan de acción y propuestas políticas que contengan estrategias que permitan alcanzar mayor cobertura, con el objetivo de garantizar el acceso de todas las personas a los servicios de promoción prevención y recuperación de la salud. Para que los niveles de cobertura y eficiencia planteados sean alcanzados se debe contar con la suficiente voluntad política departamental y municipal.

Ahora bien, en el plan nacional de desarrollo se establecen estrategias para fortalecer el sistema de garantía de calidad, siendo este un mecanismo eficiente que permite evaluar los servicios en salud; también se crean métodos para ejercer vigilancia y control de la formación humana de los profesionales de la salud y aplicando mecanismos de participación ciudadana.

Mediante ordenanza No. 004 de 2001, se crea el Plan de Desarrollo de Nariño para el periodo 2001 – 2003, titulado Nariño Vive. Para establecer dicho plan se hizo un estudio preliminar sobre la problemática del sector salud en Nariño, por el cual se identifican diversas deficiencias provocando el deterioro del sistema general de seguridad social.

Por consiguiente los mecanismos de participación y el sistema de información deben ser amplios para garantizar la calidad del servicio público en salud, pero en realidad no hay un verdadero ejercicio de las veedurías en su función, la normatividad por parte de autoridades y la comunidad es inoperante, cada vez se acrecienta el personal no calificado para coordinar el PAB (plan de atención básica).

De esta manera, es como en el plan de desarrollo de Nariño se ponen en marcha políticas como:

- La inversión social que busca el bienestar con miras al mejoramiento de la calidad.
- Acrecentar la cobertura de los servicios sociales.

- Fortalecimiento de la descentralización en los municipios.
- Vigilancia y control de Consulta Externa.

El aumento de la cobertura departamental para que toda la población pueda estar afiliada al régimen subsidiado, es una política pública que mejora altamente la calidad de vida de los nariñenses. Esta acción beneficia a los usuarios participantes de Consulta Externa, puesto que genera la posibilidad de asegurarse al sistema, por medio del régimen subsidiado. Así se cumpliría una de las obligaciones del Estado y del sistema de seguridad social, que es el propender por el bienestar general, tendientes a satisfacer las necesidades sociales.

Para responder a la demanda social en el sector urbano y rural se consolida el plan de desarrollo municipal Pasto, Espacio de Vida Cultura y Respeto, aprobado mediante acuerdo 010 de mayo 25 de 2001 para el periodo 2001 – 2003.

La equidad es uno de los temas tratados de forma especial en el plan de desarrollo municipal, en aras de suplir las necesidades sociales que no han sido satisfechas, sobre todo de las personas más pobres y vulnerables, calificadas en los estratos 1, 2 y 3.

En este plan se detectan los problemas más evidentes del municipio de San Juan de Pasto, que es el insuficiente desarrollo del sistema local de seguridad social en salud. Apoyado en la normatividad existente se elaboran para su contenido programas como:

- Pasto, seguro en salud: en donde se amplía la cobertura del régimen subsidiado en salud de 15.000 mil nuevos cupos para los próximos tres años. Esta aplicación facilita el ingreso de la población vinculada no asegurada, además se genera para esta misma población mecanismos que optimicen el acceso al sistema.
- Hospital Departamental, calidad en salud tiene como objetivo implementar el sistema de garantía de la calidad en el servicio de Consulta Externa.

Para hacer énfasis en el fortalecimiento de la calidad de atención en la salud, se diría que no se está implementando según el decreto que lo establece 2174 de 28 de Noviembre de 1996, por lo menos el Hospital Departamental lo expresa: *“que no se cumple con los objetivos del sistema de garantía de calidad”* puesto que *“no existe una oficina que lo respalde”*\*

---

\* ENTREVISTA con Mariela Rosero, Jefe de la oficina de Atención al Usuario en el Hospital Departamental, Pasto, 6 de diciembre de 2003.

Para concluir se puede decir que la población aún no han podido gozar de servicios en salud con calidad y eficiencia.

En cuanto al mejoramiento en la atención, visto desde diferentes puntos se podría afirmar que ha sido un proceso lento, en el cual se han visto involucrados diversos actores que se relacionan directamente con el bienestar de la población su ampliación se ha visto afectada por el mal uso de sus recursos y la deficiente gestión. Es así como las políticas sociales y económicas no se pueden cumplir a plena cabalidad, puesto que una de las visiones de estas políticas según Marchioni, es "*la acción en contra de todo tipo de marginación*"<sup>9</sup> perfilándose esta acción como la marginalización en contra de los usuarios que se ven afectados sin poder gozar de una verdadera política social y económica.

Los cambios y renovaciones a todo nivel implican una sociedad más exigente, en el cual se busca día a día la calidad en la prestación del servicio. El servicio de salud y toda su organización no se encuentran exentos de este fenómeno, por lo tanto se crean leyes que rigen su funcionamiento y desarrollo.

Es así, que por medio del decreto 2174 de 28 de noviembre de 1996 se organiza el Sistema de Garantía de la Calidad, cuyo efecto es garantizar la calidad en la atención de los servicios en salud, y se establecen parámetros que al ser cumplidos brindan un apoyo al cliente para recibir servicios con calidad y eficiencia ya que este deber ser uno de los principales objetivos del ente hospitalario.

Teniendo en cuenta lo anterior la calidad de atención en salud en el servicio de Consulta Externa es el conjunto de cualidades y acciones que deban reunir y aplicar para brindar un servicio óptimo en salud; esto se refiere a las relaciones interpersonales, al cumplimiento de las funciones asistenciales, docentes, administrativas e investigativas tendientes a la satisfacción de necesidades y expectativas de los clientes.

De igual modo se expresan en el artículo tres de la misma ley las características principales de la calidad de la atención en salud como son: la accesibilidad, la oportunidad y la seguridad, además de la idoneidad y competencia profesional, la eficiencia, la atención humanizada y la satisfacción del usuario con la atención recibida.

Además para complementar la efectividad de la calidad es necesario implementar canales de comunicación eficientes que contengan mecanismos eficientes.

---

<sup>9</sup> MARCHIONI, Marco. Planificación social y organización de la comunidad : alternativas avanzadas a la crisis. 3 ed. Madrid : Editorial popular, 1986 p. 28

Estos mecanismos de información están establecidos por la ley como uno de los objetivos del sistema, siendo accesible al usuario, de esta manera se pretende mejorar la red del servicio Consulta Externa, lo anterior se puede encontrar en el artículo 5 numeral 4 del presente decreto.

En el desarrollo de sus funciones la oficina de atención al usuario del Hospital Departamental cumple con unos estándares de calidad, como lo es vigilar los procesos de funcionamiento; quejas y reclamos de los usuarios; mecanismos de satisfacción del usuario, en los cuales se organiza la liga de los mismos donde se cuenta con la intervención del as A.R.S. (administradoras del régimen subsidiado), las E.P.S. (entidades promotoras de salud), con ellos se crea condiciones para que los usuarios participen en el mejoramiento del sistema de salud, claro está que depende de los usuarios una participación activa y *“ejercer función de veeduría sobre la conformación y desarrollo del sistema de garantía de calidad”*<sup>10</sup>.

Ya que es importante que la comunidad se integre en los principios, criterios, políticas y control de la misma entidad; de tal manera que cuente con espacios para la participación en procesos de planeación y gestión en las actividades de la entidad.

Aunque la calidad de atención depende en gran medida de la tecnología utilizada y de los equipos empleados se precisa que este trabajo se enfoca más a la seguridad ofrecida a los usuarios por la eficiencia, eficacia y la atención humanizada, necesidades básicas para el desarrollo y estabilidad emocional del mismo usuario, como para un mejoramiento competitivo del Hospital.

Uno de los objetivos del Estado colombiano es buscar la forma de satisfacer las necesidades básicas de la población, propendiendo por el bienestar general y el mejoramiento de la calidad de vida de la sociedad. También es una de sus finalidades cumplir con los objetivos propuestos en su actividad, como es el de solucionar sus necesidades básicas insatisfechas.

Es así que en el sector salud se necesita desarrollar programas de servicios y/o beneficios tendientes a cubrir las necesidades sociales y económicas y garantizar la salud pública, formulando y ejecutando políticas estratégicas.

Como se ha mencionado alrededor de este trabajo las políticas públicas en el sistema de salud tienen como objeto crear alternativas, incrementar la cobertura de servicios en salud, para que la población pobre y vulnerable pueda tener acceso a ellos solucionando de alguna manera las situaciones problemáticas que en la sociedad se presentan.

---

<sup>10</sup> CONCEJO DE SEGURIDAD SOCIAL. Decreto 2174. Bogotá : Concejo de Seguridad Social, 1996. Art. 4. p. 2.

Se debe tener en cuenta que la salud es considerada como una necesidad básica para la sobrevivencia y desarrollo del individuo y aunque la salud es uno de los elementos que mejor refleja la calidad de vida de una población es uno de los mayores problemas que enfrentan las personas hoy en día, apuntando sobre todo a los menos favorecidos.

Cabe mencionar que mediante la ley 100 a los usuarios vinculados se les garantiza la prestación de los servicios en salud según lo establezca la misma.

El usuario vinculados no asegurado puede acceder a los servicios que el hospital sea público o privado pueda ofertar, así lo establece la ley; estos servicios son una necesidad humana como tal se puede definir como:

- Necesidades básicas o primarias
- Necesidades secundarias

En las primeras el principio fundamental es la propia supervivencia y el Hospital Departamental de Nariño concebido como E.S.E. debe estar en la obligación y en condiciones de ser un proveedor de servicios, así debe brindar a los usuarios clientes los servicios de promoción, prevención de enfermedades, recuperación.

A través de la técnica de observación y encuestas se pudo verificar que los servicios a los que tienen derecho los usuarios son brindados en el hospital de acuerdo a su disponibilidad y capacidad de recurso, puesto que al transformarse en una institución independiente debe generar su propio capital, por ello el financiamiento de los usuarios de consulta externa a través de diferentes mecanismos los cuales se especifican más adelante.

En un segundo plano se encuentran necesidades que son esenciales para el pleno desarrollo del individuo dentro de las cuales están las necesidades de afecto, amor. Seguridad, amistad, autoestima e identidad.

Las relaciones interpersonales con los usuarios deben basarse en la satisfacción de las expectativas de estos, pues una de las funciones del hospital, es garantizar la excelencia en sus servicios; eficacia y eficiencia en el desempeño de sus empleados. Ya que el servicio es objeto de evaluación directa por parte de los usuarios quienes en forma subjetiva u objetiva valoran la calidad del mismo.

Como se ha tratado en páginas anteriores, la calidad de atención en salud de Consulta Externa es el conjunto de cualidades y acciones que deben reunir y aplicar los miembros de salud para brindar un servicio optima y eficaz; Esto se refiere a que las relaciones interpersonales, siendo el personal que presta un servicio diariamente valorado en término de calidad humana, teniendo en cuenta

el intercambio de expresiones y formas de comunicación entre los seres humanos que son los que permiten establecer procesos de compañerismo, afectividad, competitividad, otros.

Además por regla general el servicio también debe considerarse desde el punto de vista puramente económico; la Ley prevé que los usuarios tienen derecho a disfrutar de todos los servicios establecidos en la misma, dada su condición de pobreza y la falta de un seguro definido. No obstante la prestación de este servicio se realizará de acuerdo a lo que la entidad tenga disponible para acceder, su funcionamiento se efectúa mediante una atención óptima, oportuna, con menor tramitología y una mayor oferta de horas de medios especialistas.

Otra forma de financiamiento son las cuotas de recuperación que deben pagar los usuarios por los servicios recibidos, para la implementación de este mecanismo se recurre a la clasificación socio económica en los niveles I, II, y III que se realizan mediante el sistema de selección, ya que esta estratificación se constituye en el elemento que permite establecer tarifas diferenciales en materia de servicios públicos comúnmente empleados para definir y asignar subsidios; entonces si el usuario vinculado es sisbenizado pagará así:

- |            |           |         |
|------------|-----------|---------|
| • SISBEN 1 | 5%        | 1 SMMLV |
| • SISBEN 2 | 10%       | 2 SMMLV |
| • SISBEN 3 | HASTA 30% | 3 SMMLV |

SMMLV = Salario mínimo mensual legal vigente

En el caso de que se trate de un vinculado no sisbenizado la I.P.S. implementará otra clase de mecanismos, por lo general se hace el respectivo cobro de los servicios de acuerdo al nivel económico y social del usuario.

En los usuarios Vinculados Puros, se cobra el pago de los servicios de acuerdo a su capacidad económica, es decir, que para ellos no existe una cuota de recuperación como en el caso de los vinculados sisbenizados.

Teniendo en cuenta que los usuarios son la razón de ser de la institución con todas las características planteadas se encuentran numerosas falencias en lo que respecta al servicio al cliente por la mala organización, no hay adecuada información, excesiva tramitología, lo que afecta notablemente la competitividad del Hospital.

## 6.2 MARCO CONCEPTUAL

La Salud hecho inalienable de toda persona, beneficio, bienestar, eje dinamizador para el desarrollo empresarial, considerada como una necesidad básica para la sobrevivencia y desarrollo del individuo y aunque la salud es uno de los elementos que mejor refleja la calidad de vida de una población es uno de los mayores problemas que enfrentan las personas hoy en día, apuntando sobre todo a los menos favorecidos.

La calidad de atención en salud en el servicio de Consulta Externa es el conjunto de cualidades y acciones que deban reunir y aplicar para brindar un servicio óptimo en salud; esto se refiere a las relaciones interpersonales, al cumplimiento de las funciones asistenciales, docentes, administrativas e investigativas, tendientes a la satisfacción de necesidades y expectativas de los clientes.

En cuanto al mejoramiento en la atención se puede afirmar que es un proceso en el cual se involucran diversos actores que se relacionan directamente con el bienestar de la población, con el buen uso de sus recursos y una eficiente gestión.

Se entiende por clima organizacional el ambiente gratificante que permita encauzar esfuerzos y recursos para la consecución de los objetivos y la misión empresarial, así como la promoción del mejor estar, la calidad de vida y el nivel de vida de los usuarios internos y externos.

Siendo la salud una finalidad social del Estado es imprescindible darle un carácter humanizado al usuario puesto que para él es importante su desarrollo y estabilidad emocional y por ende para su mejoramiento integral.

El nuevo enfoque que rige la prestación de servicios de salud incluye principios claves para la satisfacción del usuario.

Por consiguiente la salud es concebida como el normal y óptimo desempeño de las funciones orgánicas del ser humano y a la vez esta condicionada por factores externos como la nutrición, la higiene etc... Es importante resaltar que la salud ejerce una enorme influencia en el desarrollo del organismo social y contribuye a construir un sistema de garantía de la calidad que implica ese conjunto de acciones sistemáticas, continuas, dirigidas a evitar, prevenir o resolver oportunamente situaciones que puedan afectar la obtención de beneficios para los usuarios con los menores riesgos y que además cuentan con características o atributos.

Este conjunto de atributos, características o acciones que sistemáticamente realizan los individuos para generar o mantener la calidad es la **GARANTÍA DE LA CALIDAD** fundamental en la prestación de los servicios de salud que adelanta

procesos de mejoramiento continuo, lineamientos conceptuales e instrumentales para mantener y mejorar la calidad de los servicios de salud.

Para adaptarse a este proceso implica cambios en la filosofía y cultura de la Institución, en el tipo de liderazgo en la planeación y el compartir el conocimiento, hacer cambios significativos en el trabajo diario, en los roles y apoderamiento de las personas y en las relaciones y coordinación del trabajo entre los profesionales dentro de la institución lo que permite obtener mayor confiabilidad que hace referencia a que el cliente pueda estar seguro del buen desempeño y respuesta de un proveedor de productor o servicios para cumplir sus cometidos. Otras serían la eficiencia y la efectividad con que se presta el servicio de forma correcta para alcanzar el resultado proyectado o deseado por el paciente, indicadores y resultados que miden el nivel de recursos empleados en un proceso el cual se debe prestar con oportunidad. De igual manera la seguridad definida como el conjunto de elementos estructurales, procesos, instrumentos y metodología basadas en evidencias científicamente probadas propenden minimizar el riesgo de sufrir un evento adverso en el proceso de atención de salud; esto y mucho más nos conducen a un mejor calidad de los servicios y mejoramiento continuo.

El pilar del sistema de Garantía de la Calidad es la atención centrada en el usuario, siendo la integridad y la continuidad, aspectos necesarios para el buen resultado de la atención y el bienestar de la población y para lograr este objetivo se requiere que las organizaciones cambien su forma de planear, realizar y evaluar los procesos, esfuerzo que debe estar dirigido a la atención y entrega del servicio en forma planeada e integral.

### **6.3 MARCO CONTEXTUAL**

En San Juan de Pasto, capital del Departamento de Nariño, al Occidente Sur Colombiano, se encuentra ubicado el Hospital Departamental de Nariño E.S.E., dentro de un III Nivel de Complejidad, que abrió sus puertas al Servicio el 15 de Diciembre de 1975, según Ordenanza 067 expedida el 10 de Diciembre de 1994, se convierte en Empresa Social del Estado cuya naturaleza está en ser entidad pública descentralizada, con personería jurídica, patrimonio propio y autonomía administrativa.

El Hospital Departamental de Nariño cuenta con 18 servicios entre los cuales se encuentra el Servicio de Consulta Externa, el cual se constituye en la puerta de entrada del Hospital por su importancia, puesto que de este servicio dependen en gran número la generación de otros servicios que sirve como receptor para la medición en los ingresos percibidos, en la calidad y cantidad de los servicios prestados por el Hospital.

El Servicio de Consulta Externa se encuentra acorde a la Misión del Hospital es una organización del sector público con autonomía propia, prestadora de servicios en salud en todos los niveles de complejidad.

Son propósitos fundamentales satisfacer las necesidades de sus usuarios dentro del marco legal de la seguridad social, con ética, responsabilidad, calidad y humanismo, con el propósito de mejoramiento permanente de servicio a la comunidad.

Como organización, valoramos la solidaridad, respeto a la diversidad y libertad, como fundamento de la constitución. Somos una organización de carácter regional, descentralizada y abierta.

**6.3.1 Misión.** El Hospital Departamental de Nariño es una Empresa Social del Estado que complementa la red Departamental de prestadores de servicios de salud en su III nivel de complejidad. Creemos y propiciamos el crecimiento integral de nuestro talento humano, el cual nos permite proyectarnos e incidir en el mejoramiento de la salud y la calidad de vida de la comunidad del sur occidente Colombiano.

**6.3.2 Visión.** Durante los próximos tres años el Hospital Departamental de Nariño E.S.E. dirigirá sus esfuerzos al mejoramiento continuo, se convertirá en una organización centrada en el Usuario y fortalecerá la implementación de tecnología de tal manera que complemente de manera armónica la red de prestadores de servicios de salud del Departamento en el III nivel de atención . Obtener la acreditación Institucional al año 2006 es nuestro sueño futuro ya que de esta manera cumpliremos los alcances de nuestra misión.

## **6.4 MARCO LEGAL**

El Sector de la Salud, se encuentra dentro del Marco Legal Colombiano con la siguiente normatividad:

- Ley 175 de 1975 principios básicos del Sistema Nacional de Salud
- Ley 10, de enero de 1990: Salud básica gratuita para todos los habitantes del territorio y descentralización administrativa.
- Ley 60, de agosto 23 de 1991, Normas Orgánicas sobre la distribución de competencias de conformidad con los artículos 48, 49, 151, 288, 356, 357 de la Constitución Política.
- Ley 100 de, Diciembre de 1993. Seguridad Social Integral.
- Ley 60, de agosto de 1993, Distribución de competencias y recursos.

- Ordenanza 067, de 10 de Diciembre de 1993: Parámetros de funcionamiento y organización del Hospital.
- Decreto 2174 de Noviembre 28 de 1996. Sistema de Garantía de Calidad.
- Acuerdo del CNSSS No. 77, Capítulo 2 y 3, Art. 2 al 9: garantía a no vinculados al Servicio de Salud.

## **7. CARACTERÍSTICAS DE LA POBLACIÓN**

El Hospital Departamental a través del Servicio de Consulta externa atiende una población promedio de 550 usuarios diarios, caracterizados de acuerdo a una diversa procedencia de tipo geográfico, como de nivel de ingresos económicos y a un equilibrio en cuanto al género.

Aproximadamente el 53% de usuarios pertenece al régimen de vinculados, el 27% a subsidiados, es decir población pobre y vulnerada y el 20% a otros, ya que el Hospital establece unos principios que rigen la atención al usuario como la equidad, que evita la discriminación sin limitantes puesto que brinda atención a todos, tanto a afiliados como a vinculados y subsidiados, con o sin capacidad de pago.

Dentro de las características hay que señalar lo de la población de usuarios internos que es insuficiente ante tanta demanda de usuarios externos, los cuales se caracterizan por un buen nivel de capacitación para realizar las labores asignadas, como también de un aceptable nivel humano.

## **8. ENCUESTA PARA EL DISEÑO DE UN PLAN DE MEJORAMIENTO EN LA ATENCIÓN AL USUARIO DE CONSULTA EXTERNA DEL HOSPITAL DEPARTAMENTAL DE NARIÑO E.S.E.**

### **8.1 OBJETIVO GENERAL**

Evaluar en forma indirecta el servicio de Consulta Externa al determinar el grado de satisfacción e insatisfacción y los aspectos que influyen en el usuario externo durante el proceso de atención de los servicios de Medicina, Enfermería, Facturación, y Atención al Usuario del Hospital Departamental de Nariño E.S.E.

### **8.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- Conocer el grado de satisfacción e insatisfacción del usuario externo en los servicios que brinda el Hospital Departamental de Nariño E.S.E., con respecto a la amabilidad, comodidad, puntualidad, accesibilidad, oportunidad e información en la atención.
- Detectar cuales son los aspectos que mas satisfacción e insatisfacción producen en el usuario externo, durante el proceso de atención.
- Proponer un plan de acción que propenda al mejoramiento continuo en la prestación de Consulta Externa del Hospital Departamental de Nariño E.S.E.

## 9 METODOLOGÍA

### 9.1 INSTRUMENTO

El punto de partida para proponer un plan de mejoramiento continuo en el servicio de Consulta Externa del Hospital Departamental de Nariño E.S.E. es diseñar y aplicar un instrumento que permita evaluar la eficiencia y calidad con que se prestan los servicios.

### 9.2 SELECCIÓN DE VARIABLES

Para efectos de la investigación se selecciona las siguientes variables:

#### 9.2.1 Accesibilidad

- **Objetivo.** Precisar el grado de satisfacción que percibe el usuario externo frente a la facilidad de obtener el servicio, medidos por los Ítems 1, 2 y 4.

#### 9.2.2 Amabilidad

- **Objetivo.** Conocer la opinión del usuario externo sobre la satisfacción que tiene en el desarrollo de una relación personalizada, responsable y productiva entre oferente y usuario. Los Ítems 3.1, 3.2, 3.3, 3.4, 3.5 y 3.6 miden esta variable en la encuesta.

#### 9.2.3 Oportunidad

- **Objetivo.** Precisar la opinión del encuestado sobre la satisfacción de las necesidades de salud en el momento indicado. Los Items 5 y 6 miden esta variable en la encuesta

#### 9.2.4 Comodidad

- **Objetivo.** Determinar la opinión del encuestado sobre la percepción que tiene acerca del medio o atmósfera en que se presta el servicio. Los ítems 7 y 8 miden esta variable en la encuesta

#### 9.2.5 Información

- **Objetivo.** Identificar el concepto que tiene el usuario externo sobre la comunicación y el grado de conocimiento de los servicios que brinda el Hospital

Departamental de Nariño E.S.E. a través de su servicio de Consulta externa. Los ítems 9, 10 y 11 miden esta variable en la encuesta.

## **10. DISEÑO DE LA ENCUESTA**

La encuesta a utilizar consta de dos módulos:

### **10.1 MÓDULO I.**

Permite precisar algunas características socioeconómicas de la población que utiliza los servicios; estas características nos definen el entorno social en el que se desarrolla el usuario externo, el tipo de régimen en el que se encuentra el afiliado al sistema general de seguridad social en salud, así como también la edad y el sexo.

### **10.2 MÓDULO II.**

Corresponde al grado de satisfacción que percibe el usuario externo sobre los servicios que brinda Consulta Externa del Hospital Departamental de Nariño E.S.E. y que permite evaluar las variables propuestas.

Se califican teniendo en cuenta la escala de Likert, en donde las variables de amabilidad y trato del usuario externo, higiene y comodidad del lugar de atención, la relación e información y oportunidad en el proceso de atención de los servicios serán calificados por el usuario externo en una escala de 1 a 3 en donde:

1 - Insatisfecho

2 - Poco satisfecho

3 - Satisfecho

## **11. DISEÑO DE LAS TABLAS DE CONSOLIDACIÓN**

Se diseñan dos tablas de consolidación: una para consolidar el módulo I que corresponde a las características socioeconómicas y otra para consolidar el módulo II, que corresponde al grado de satisfacción e insatisfacción que percibe el usuario externo sobre el servicio de Consulta externo. Las dos tablas consolidan el número de respuestas con su respectivo porcentaje, también registra las respuestas en blanco.

La suma de las filas nos da el resultado de cada variable y la suma de las columnas nos da el resultado total de las variables del estado socioeconómico al igual que el grado de satisfacción e insatisfacción que percibe el usuario externo.

## **12. ESTANDARIZACIÓN DEL INSTRUMENTO**

Para la aplicación del instrumento se contó con la colaboración de tres estudiantes de Psicología de la Universidad de Nariño y siete estudiantes de Medicina de la Universidad Cooperativa de Colombia, a quienes se les impartió una estandarización sobre el instrumento y la fecha de aplicación, con el fin de inducirlos y orientarlos para el correcto diligenciamiento de las encuestas. Los principales aspectos que se les transmitió a los encuestadores fueron los siguientes:

- La encuesta debe realizarse de persona a persona .
- La encuestadora no debe influenciar en la respuesta que da el encuestado.
- La encuesta debe aplicarse después de la consulta, motivando al usuario para obtener una respuesta confiable.

### **13. APLICACIÓN DEL INSTRUMENTO**

Para la aplicación de la encuesta se elaboró un cronograma el cual se cumplió en su totalidad durante los primeros días del mes de Mayo de 2.004, en los servicios prestados a través de Consulta Externa. Para posteriormente en el mes de Junio con la asesoría del equipo de Sistemas del Hospital Departamental, se consolidaron los datos obtenidos de la encuesta.

## 14. ANÁLISIS, INTERPRETACIÓN Y CONSOLIDACIÓN DE RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN PARA EL USUARIO EN EL SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA DEL HOSPITAL DEPARTAMENTAL DE NARIÑO E.S.E.

La Encuesta se aplicó en el área de Consulta Externa del Hospital Departamental de Nariño E.S.E., tomando como muestra una población de 140 usuarios, que representa el 25% de la población total, para con ellos evaluar los servicios de medicina, enfermería, facturación y atención al usuario.

### 14.1 ANÁLISIS MODULO I.

**14.1.1 Características socioeconómicas.** Con respecto a la variable edad se observó que el 7% de los usuarios que contestaron la encuesta pertenece al rango de 5 a 14 años; el 29% de los usuarios pertenece al rango de 15 a 44 años y mayores de 60 años; y el 36% de los usuarios pertenece al rango de 45 a 59 años. De los 140 usuarios encuestados, el 36% corresponden al sexo masculino y el 64% al sexo femenino.

En cuanto a la variable régimen de afiliación, el 50% de los usuarios pertenece al régimen de vinculados, el 36% pertenece al régimen subsidiado, el 11% pertenece al régimen contributivo y el 4% al régimen SOAT.

**Cuadro 1. Características socioeconómicas**

GRUPO ETARIO													
< 1		1 - 4		5 - 14		15 - 44		45 - 59		> 60		TOTAL	
N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
				10	7%	40	29%	50	36%	40	29%	140	100%
0	0	0	0	10	7%	40	29%	50	36%	40	29%	140	100%

SEXO						REGIMEN									
M		F		TOTAL		VINCUL		CONT		SUBSID		SOAT		TOTAL	
50	36%	90	64%	140	100%	70	50%	15	11%	50	36%	5	4%	140	100%
50		90		140		70		15		50		5		140	

Fuente Consulta externa Hospital Departamental

## 14.2 ANÁLISIS MODULO II.

### 14.2.1 Grado de satisfacción de la calidad con que se brinda el Servicio de Consulta Externa del Hospital Departamental E.S.E

- **Accesibilidad.** Los servicios más utilizados para llegar a consulta externa son: medicina y atención al usuario con un 42.9% cada uno; el servicio de enfermería y facturación le corresponde el segundo lugar con un 28.6% cada uno.

En cuanto a la accesibilidad para llegar al servicio de consulta externa, el servicio más utilizado por los usuarios es Citas Médicas con un 42.9 %; los usuarios opinan en esta encuesta que el Médico clasificador y Apertura de Historias clínicas ocupan un segundo lugar con un 28.6 %cada uno

- **Amabilidad.** En cuanto a esta variable de la Amabilidad del personal en la atención prestada al usuario en el servicio de consulta externa, estos opinan que la amabilidad del vigilante o el celador ocupa el 75% de satisfacción siguiendo en su orden Atención al usuario con el 69.3%. Llama la atención la poca amabilidad del servicio de enfermería el cual es calificado con el 57.1% de insatisfacción del usuario.

- En cuanto al grado de satisfacción que el usuario recibe en el servicio de consulta externa alcanza el 46.4% de satisfacción.
- Respecto a la asignación de citas solicitadas el usuario se siente insatisfecho ya que este item se califica con el 70%.
- En cuanto a la oportunidad de atención de citas médicas y horas señaladas, el usuario se siente insatisfecho ya que lo califica con el 75%.
- En cuanto a la comodidad del servicio de consulta externa, el usuario califica que el aseo e higiene del personal que lo atendió les merece una satisfacción de el 57.1% y 77.1% respectivamente.
- En lo que hace referencia a la señalización y orientación con que cuenta el servicio de consulta externa, alcanza un 73.6% de insatisfacción; mientras que la información que le brinda el servicio de Consulta Externa al usuario alcanza el 50% de satisfacción.

Es importante anotar en este estudio que el 54.3% de usuarios que acude a consulta externa no conoce un lugar donde debe o puede presentar una queja.

**Cuadro 2. Clasificación de amabilidad**

<b>MEDIOS UTILIZADOS</b>		
Medicina	60	42,9%
Enfermería	10	7,1%
Facturación	10	7,1%
Atención al Usuario	60	42,9%
<b>TOTAL</b>	<b>140</b>	<b>100,0%</b>

<b>PASOS PARA LLEGAR AL SERVICIO</b>		
Medico Clasificador	40	28,6%
Apertura Historia	40	28,6%
Citas Medicas	60	42,9%
<b>TOTAL</b>	<b>140</b>	<b>100,0%</b>

**Cuadro 3.Consolidado general**

<b>PREGUNTAS</b>	<b>INSATISFECHO</b>		<b>POCO SATISFECHO</b>		<b>SATISFECHO</b>		<b>TOTAL</b>	
	<b>N°</b>	<b>%</b>	<b>N°</b>	<b>%</b>	<b>N°</b>	<b>%</b>	<b>N°</b>	<b>%</b>
	3,1 Vigilancia y/o Celador	4	2,9%	31	22,1%	105	75,0%	<b>140</b>
3,2 De quien le dio la cita	30	21,4%	70	50,0%	40	28,6%	<b>140</b>	<b>100,0%</b>
3,3 Enfermería	80	57,1%	30	21,4%	30	21,4%	<b>140</b>	<b>100,0%</b>
3,4 Medico	10	7,1%	70	50,0%	60	42,9%	<b>140</b>	<b>100,0%</b>
3,5 Atención al Usuario	4	2,9%	39	27,9%	97	69,3%	<b>140</b>	<b>100,0%</b>
3,6 Facturación	36	25,7%	74	52,9%	30	21,4%	<b>140</b>	<b>100,0%</b>
<b>TOTAL</b>	<b>164</b>		<b>314</b>		<b>362</b>		<b>840</b>	

Fuente Consulta externa Hospital Departamental

**Cuadro 4. Nivel de Satisfacción**

PREGUNTAS	INSATISFECHO		POCO SATISFECHO		SATISFECHO		TOTAL	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Grado de Satisfacción	30	21,4%	45	32,1%	65	46,4%	140	100,0%
Citas Asignadas de Acuerdo a su Solicitud	98	70,0%	32	22,9%	10	7,1%	140	100,0%
Cita Atendida a la Hora Señalada	105	75,0%	25	17,9%	10	7,1%	140	100,0%
Grado de Satisfacción de Aseo de C. Externa	10	7,1%	50	35,7%	80	57,1%	140	100,0%
Satisfacción de Higiene y Prestación de la Persona que lo Atendió	10	7,1%	22	15,7%	108	77,1%	140	100,0%
Satisfacción sobre la Orientación y Señalización que cuenta el Servicio de Consulta Externa	103	73,6%	11	7,9%	26	18,6%	140	100,0%
Satisfacción de Información sobre el Servicio de Consulta Externa	35	25,0%	35	25,0%	70	50,0%	140	100,0%
<b>TOTAL</b>	<b>391</b>		<b>220</b>		<b>369</b>		<b>980</b>	<b>700,0%</b>

Conoce Donde debe Presentar Una Queja?	SI	%	NO	%
		64	45,7%	76

Fuente Consulta externa Hospital Departamental

## **15. PUNTOS CRÍTICOS**

- Mejorar la amabilidad y las relaciones interpersonales del personal de enfermería vinculado a consulta Externa
- Mejorar la oportunidad en cuanto a la hora de citas señaladas por el usuario
- Mejorar la asignación de citas solicitadas
- Mejorar la señalización y orientación en el Servicio de consulta Externa
- Mejorar la información al usuario para que este pueda presentar su queja

## **16. PLAN DE ACCIÓN DE MEJORAMIENTO CONTINUO EN LA ATENCIÓN AL USUARIO DEL SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA DEL HOSPITAL DEPARTAMENTAL DE NARIÑO E.S.E.**

Para diseñar este Plan de acción se toma como base el mejoramiento continuo de la calidad y atención centrada en el usuario, el cual involucra a los actores internos, comprometidos en los procesos para alcanzar mejores resultados en la atención para sus clientes / usuarios y sus familias.

### **16.1 OBJETIVOS**

**16.1.1 Objetivo general.** Diseñar un plan de mejoramiento para lograr del usuario la utilización del servicio de Consulta externa a plena satisfacción.

#### **16.1.2 Objetivos Específicos**

- Implementar mecanismos de acción que permitan mejorar la eficiencia y calidad en la atención al usuario del servicio de Consulta Externa.
- Obtener del servicio de consulta externa una mayor competitividad alcanzando mejor productividad en beneficio de la Institución

### **16.2 JUSTIFICACIÓN**

Este Plan de acción de Mejoramiento servirá como un instrumento útil para obtener una atención adecuada que permita al Hospital Departamental de Nariño incrementar la consecución de Usuarios como resultante de los cambios positivos que la propuesta conlleva, referente a la problemática existente en la actualidad, respecto a la falta de relaciones interpersonales del personal de Enfermería vinculado al servicio de Consulta externa, falta de oportunidad en la asignación de citas médicas, falta de señalización y orientación en el servicio y la falta de especificación de la oficina de Queja y Reclamos

### **16.3 ESTRATEGIAS PLANTEADAS**

Para mejorar la situación presente del servicio de Consulta Externa se plantea las siguientes alternativas de solución:

- Sensibilización y concientización del personal de Enfermería, creando una cultura de compromiso en el usuario

- Establecer un diagnóstico a través de la medición de indicadores para verificar si la oferta esta de acuerdo a la demanda.
- Realizar un estudio en el cual se determine la necesidad de una adecuada señalización del servicio de Consulta Externa.
- Replantear y definir la ubicación del funcionamiento de la oficina de Queja y Reclamos.

**Cuadro 5. Plan de acción –mejoramiento continuo-usuario servicio de consulta externs del Hospital Departamental de Nariño E.S.E. mayo 2004**

DEBILIDAD	ESTRATEGIAS	ACTIVIDADES A DESARROLLAR	RESPONSABLE	EVALUACIÓN Y CONTROL
Falta de relaciones interpersonales del personal de enfermería vinculado al servicio de Consulta externa	Sensibilización y concientización del personal de Enfermería creando una cultura de compromiso en el mismo	Participación y talleres participativos para fortalecer la relación personalizada del personal de Enfermería hacia el usuario	Gerencia Sub-Gerencia Administrativa Sub-Gerencia P. De S Coordinación. Externa Atención al Usuario	Semestralmente
Falta de oportunidad en la asignación de la cita	Establecer un diagnostico a través de la medición de indicadores para establecer si la oferta está de acuerdo a la demanda	-Gestionar recursos para la contratación de más horas de médico especialista -Presentar una propuesta de oferta y demanda	Gerente Subgerente Administrativa Recursos Humanos	Permanentemente
Falta de señalización y orientación en el servicio de Consulta Externa	Realizar un estudio en el cual se determinen las necesidades de la señalización	Contratar personal, capacitar y ejecutar estudio de señalización	Administrativos Atención al Usuario Suministros	En su ejecución
Falta de especificación de una oficina de Quejas y Reclamos	Replantear y definir ubicación de la oficina actual	Señalización, ampliación y difusión de la oficina determinada para Quejas y Reclamos	Gerencia Sug-Gerencia de P. De Servicios Atención al Usuario	Bimestral

**Cuadro 6. Cronograma de actividades – mejoramiento continuo – usuario consulta externa del hospital departamental de nariño E.S.E. septiembre 2004 a septiembre 2005**

ACTIVIDAD A DESARROLLAR	AÑO 2004				AÑO 2005								
	SEP	OCT	NOV	DIC	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP
Capacitación y talleres participativos para fortalecer la relación personalizada del personal de Enfermería hacia el usuario -Utilizar medios visuales -Buscar personal idóneo	X	X	X	X									
Gestionar recursos para la contratación de unas horas de médico especialista. -Presentar una propuesta de oferta y demanda -Ajustar propuesta con nuevo salario	X			X		X							
Contratar personal idóneo, capacitar y ejecutar estudio de señalización				X									
Señalización, ampliación y difusión de la oficina determinada para Quejas y Reclamos				X	X	X	X	X					

## 17. CONCLUSIONES

- Este Plan de mejoramiento en la atención al Usuario del servicio de Consulta Externa es apenas el inicio de un proceso que buscará día tras día lograr un cambio en una actitud humanizada y productiva para propiciar al usuario el encuentro de un bienestar integral.
- La información resultante contenida en el trabajo conducirá a una garantía de calidad y eficiencia, de una empresa pública, en la atención del servicio.
- Gracias a las diferentes técnicas utilizadas en todo el desarrollo del estudio se pudo verificar de forma directa que existen algunas deficiencias en la atención brindada en el Servicio de Consulta Externa a los Usuarios, partiendo de algunos funcionarios que no emplean una ética profesional que caracterice su labor. Puesto que como se ha venido explicando a lo largo del trabajo, la calidad que se brinda en un Hospital público debe ser óptima; así mismo debe efectuarse los principios que rigen los objetivos tanto de la Institución, como de las distintas leyes.
- La importancia de este Plan es destacar desde el principio el fenómeno Social, de ahí que obedece a tratar de dar respuesta a problemas que afectan el desarrollo integral de los usuarios, por esta razón se la denomina “DISEÑO DE UN PLAN DE ACCIÓN DE MEJORAMIENTO EN LA ATENCIÓN AL USUARIO DEL SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA”.

## **18. RECOMENDACIONES**

- Los funcionarios del servicio de Consulta Externa deben preocuparse por ser agentes facilitadores de acceso a la información.
- Los funcionarios pertenecientes al servicio de Consulta externa deben tener un claro sentido de reconocimiento ético de que son personas servidoras de la comunidad.
- El servicio de Consulta Externa prestado al usuario debe ser un sistema dinámico que reconozca las necesidades de ellos en cada momento, por eso se sugiere que la recolección de información de acuerdo a los criterios del usuario deba ser un proceso de autoevaluación permanente.
- Tener una información permanente que sirva de orientación para que no haya una tramitología innecesaria.
- Unir los esfuerzos de todo el personal del Servicio, para lograr que se cumpla a cabalidad la tarea de promoción y divulgación del portafolio de servicios y de los deberes y derechos de los usuarios a través de diversos medios que faciliten una información directa con calidez humana.

## BIBLIOGRAFÍA

BARRERA DOMÍNGUEZ, Humberto. Delitos contra la vida y la integridad personal. Bogotá : Librería del Profesional, 1994. 208 p.

COLOMBIA. Constitución Política de Colombia, Bogotá : Legis, 2004. 545 p.

\_\_\_\_\_. Ley 10 de enero de 1990. Bogotá : Ministerio de Salud, 1990. 28 p.

\_\_\_\_\_. Ley 60 de 1993. Santa Fe de Bogotá : ESAP, 1993. 106 p.

\_\_\_\_\_. MINISTERIO DE SALUD. Manual de estándares de acreditación de instituciones prestadoras de servicios de salud. Bogotá : Ministerio de salud, 1993. 268. p

\_\_\_\_\_. MINISTERIO DE TRABAJO Y SEGURIDAD SOCIAL. Compilación de decretos reglamentarios a la ley 100 de 1993. Santa Fe de Bogotá : Ministerio de trabajo y seguridad social, 1993. 625 p.

CONCEJO DE SEGURIDAD SOCIAL. Decreto 2174 de noviembre de 1996. Bogota : Concejo de seguridad social, 1996. p. 251.

CÓRDOBA TRIVIÑO, Jaime. Calidad de atención a los usuarios en las empresas de servicios públicos domiciliarios. Medellín : Biblioteca Jurídica Dike, 1995. 296 p.

FROM, Erich. Atención personal. Buenos Aires : Producción Asesores, 1952, 248 p.

GONCALVES; Alexis. Desarrollo organizacional : Clima Organizacional. Buenos Aires : Trilla, 2001. 265 p.

HOSPITAL DEPARTAMENTAL DE NARIÑO E.S.S. Manual de funciones del servicio de consulta externa. Pasto : Atención al usuario, 2000 p. 34.

LATORRE POSTIGO, José Miguel y BENEIT MEDINA, Pedro José. Psicología de la Salud. Buenos Aires : Lumen, 1994. 351 p.

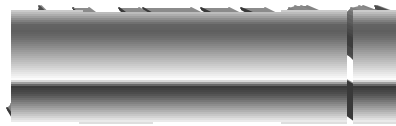
MARCHIONI, Marco. Planificación social y organización de la comunidad : alternativas avanzadas a la crisis. 3 ed. Madrid : Editorial Popular, 1986 159 p.

MORAN, Hermes. El mejoramiento continuo del talento humano. Madrid : Editores Caseta, 1988. 236 p.

RODRÍGUEZ, Franco. Informe Gerencial. Pasto : Hospital Departamental E. S. E., 1991. p. 163.

TORPE, William. Bioquímica para estudiantes de medicina. México : Cecsál, 1997. 617 p.

SMITH, Marco. Salud en Colombia. Bogotá : Editorial Popular, 1999. p. 245.



**Anexo A. Encuesta de satisfacción para el usuario externo de carácter anónimo y voluntario**

**HOSPITAL DEPARTAMENTAL DE MARINO E.S.E. Encuesta de satisfacción para el usuario externo de carácter anónimo y voluntario**

Fecha: Año \_\_\_\_\_ Mes \_\_\_\_\_ Día \_\_\_\_\_

Nombre del servicio: \_\_\_\_\_

Edad: \_\_\_\_\_ años Género: M \_\_\_ F \_\_\_

Tipo de Régimen: Contributivo \_\_\_\_\_ Subsidiado \_\_\_\_\_ Vinculado \_\_\_\_\_

Tipo de Afiliación: EPS \_\_\_\_\_ ARS \_\_\_\_\_ ARP \_\_\_\_\_ Particular \_\_\_\_\_ SOAT \_\_\_\_\_  
Indígena \_\_\_\_\_ Desplazado \_\_\_\_\_

---

Estimado Usuario: Con el propósito de conocer su satisfacción por la calidad de la atención brindada en el servicio de Consulta Externa que ofrece el Hospital Departamental de Nariño E.S.E. califique de 1 a 3 las preguntas que a continuación va a leer teniendo en cuenta que:

1 - Insatisfecho    2- Poco satisfecho    3 - Satisfecho

1.- Cuáles son los servicios que usted ha utilizado para llegar a Consulta Externa?

Medicina \_\_\_ Enfermería \_\_\_ Facturación \_\_\_ Atención al Usuario \_\_\_

2.- Cuáles de los siguientes pasos debió usted hacer en cada uno de los servicios?

Medico clasificador \_\_\_ Apertura de Historia Clínica \_\_\_ Asignación cita Medica

3.- Clasificar la amabilidad de las personas que se atendieron:

3.1. Vigilancia y /o Celador

- 3.2. De quien le dio la cita  1  2  3
- 3.3. Enfermería  1  2  3
- 3.4. Médico General  1  2  3
- 3.5. Atención al Usuario  1  2  3
- 3.6. Facturación  1  2  3
4. El servicio que Usted recibió que grado de satisfacción le produjo  1  2  3
5. La ha dado todas las citas todas las veces que la ha solicitado.  1  2  3
6. El personal lo atendió a la hora que le fue señalado su cita?  1  2  3
7. Que grado de satisfacción le merece a Usted el aseo del servicio de Consulta Externa  1  2  3
8. Que grado de satisfacción le merece a Usted la presentación e Higiene de la persona que la atendió  1  2  3
9. Clasifique la señalización y orientación con que cuenta el servicio de Consulta Externa  1  2  3
10. Califique el grado de satisfacción por la formación que el Hospital Departamental se la brindo para conocer el uso de acuerdo del servicio de Consulta Externa.  1  2  3
11. Conoce Usted donde debe presentar un queja?  SI  NO

## Anexo B. Estructura Orgánica Hospital Departamental de Nariño E.S.E.

