



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO**

**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E INFORMÁTICA**

**PROCESO DE TITULACIÓN**

**MAYO - SEPTIEMBRE 2019**

**EXAMEN COMPLEXIVO DE GRADO O DE FIN DE CARRERA**

**PRUEBA PRÁCTICA**

**PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE INGENIERA COMERCIAL**

**TEMA:**

Atención a los usuarios del Centro de Salud Las Malvinas - Cantón Ventanas

**EGRESADA:**

Joselyn Katherine Jácome Guevara

**TUTOR:**

Dr. Fabián Darwin Toscano Ruiz, MAE.

**AÑO:** 2019

## RESUMEN

El presente estudio de caso se desarrolló en el Centro de Salud Tipo A - “Las Malvinas”, con el propósito de conocer los factores que repercuten de manera negativa en la atención y servicio dirigido a los pacientes de esta institución de salud pública.

Se implementó la tipología de investigación descriptiva. Los métodos de investigación aplicados fueron inductivo y deductivo, dado que se requirió el uso de información de tipo cualitativa y cuantitativa respectivamente para el desarrollo e interpretación de la información plasmada en este caso.

Los resultados obtenidos de la investigación fueron que en el centro de salud no hay suficientes profesionales médicos para atender a la gran demanda poblacional de pacientes del sector y también la falta de medicamentos.

**Palabras claves:** atención al paciente, salud pública, servicios, demanda poblacional, profesionales médicos.

## SUMMARY

The present case study will be detected in the Type “A” Health Center “Las Malvinas”, with the purpose of knowing the factors that have a negative impact on the care and service addressed to the patients of this public health institution.

The descriptive research typology was implemented. The research methods applied were inductive and deductive, since the use of qualitative and quantitative information was required respectively for the development and interpretation of the information embodied in this case.

The results of the research were that in the health center there are not enough medical professionals to meet the large population demand of patients in the sector and also the lack of medicines.

**Keywords:** patient care, public health, services, population demand, medical professionals.

## INTRODUCCIÓN

El Centro de Salud Tipo A “Las Malvinas” inaugurado en el cantón Ventanas – Provincia de Los Ríos, el 30 de Julio del 2011. Es un establecimiento público encargado de brindar atención médica primaria ofreciendo servicios y atención de salud básica a todas las personas pertenecientes a las cercanías del Sector Las Malvinas. Este centro médico cuenta con sala de espera, sala de preparación de pacientes, área de estadística, consultorio de medicina general, consultorio de obstetricia, área de vacunación, entre otras.

Para fines del desarrollo del presente caso de estudio, se tomó como tema el estudio lo siguiente: “Atención a los usuarios del Centro de Salud Las Malvinas del Cantón Ventanas”. El objetivo de la investigación se centró en: Conocer las problemáticas o debilidades de esta institución pública en cuanto al servicio que prestan a los usuarios o pacientes que acuden al establecimiento regularmente. Cabe destacar que las principales problemáticas del establecimiento son espacio físico reducido, irrespeto de los turnos de atención, poco acondicionamiento y ventilación en la sala de espera de pacientes, falta de insumos y medicamentos entre otros.

La sublínea de investigación en la que se fundamentó la realización del presente caso es: Modelo de Gestión Administrativa y la tipología de investigación es descriptiva. Los métodos de investigación aplicados fueron inductivo y deductivo, dado que se requirió el uso de información de tipo cualitativa y cuantitativa para el desarrollo e interpretación de la información plasmada en este caso.

Para esto se realizó un estudio en base a encuestas, las cuales fueron aplicadas a los usuarios mayores de 18 años que reciben atención en dicho centro de salud, tomando en consideración aspectos generales de atención en los servicios, ambiente y trato al personal. Se aplicó una entrevista a la directora del Centro de Salud con preguntas específicas de tipo abiertas.

## DESARROLLO

El Centro de Salud Tipo A “Las Malvinas” ubicado en la calle 10 de Noviembre y Quito del Cantón Ventanas, Provincia Los Ríos. Es un establecimiento público encargado de brindar atención médica primaria, también considerado como centro de primer nivel de atención. Al ser un centro de primer nivel, mantiene ciertas características específicas de acuerdo a los servicios que oferta y al tamaño de la población que atiende. Según el artículo 3 del Acuerdo Ministerial 5212 referente a la Tipología para Homologar Establecimientos de Salud por Niveles permite conocer lo referente a los Centros de Salud Tipo A. De acuerdo al Ministerio de Salud Pública (2015) afirma: “Es un establecimiento del Sistema Nacional de Salud (SNS) que puede estar ubicado tanto en el sector urbano como en el sector rural” (págs. 3-4).

Los Centros de Salud o también conocidos como de primer nivel son los que se encuentran más próximos a la población, sistematizan y facilitan el flujo del usuario dentro del Sistema de Salud Pública; proporcionan servicios de prevención de enfermedades, campañas para evitar riesgos de enfermedades virales, recuperación de la salud, vacunación a infantes, charlas y promoción de la salud, rehabilitación y cuidados paliativos.

El Centro de Salud “Las Malvinas” es un establecimiento ambulatorio, es decir, resuelve problemas de salud de corta estancia en el paciente. Además, brinda atención de emergencia conforme a su capacidad resolutive. En caso de no poder cubrir con la atención del paciente dado su estado de salud complejo, se garantiza la emisión de una solicitud de referencia, derivación, contrareferencia y referencia inversa adecuada; según sea el caso con el fin de asegurar la continuidad de la atención del paciente.

Este establecimiento brinda atención médica desde las 8 de la mañana hasta las 4 de la tarde. El capital humano que conforma esta unidad de atención primaria es la Directora Blanca Elizabeth Ricaurte Matamoros, Licenciada Ángela Astudillo, Dr. Santa María, Doctora Sonia Gamarra, Ing. María José Contreras y Lcda. Jesica Macías. “El capital humano es por lo tanto, una forma de valorar y cuantificar las habilidades personales de cada miembro de la empresa” (Díaz, 2018).

El capital humano es un muy importante para el centro de salud ya que es el encargado de realizar las tareas de planificación para la atención médica de la población y la puesta en marcha de sus conocimientos, profesionalismo y experiencia en cada caso médico que se presente de cada paciente.

Según (Barrientos, 2016), “La departamentalización es un proceso por el cual se agrupan, entre los órganos de una determinada organización, actividades o funciones similares y, lógicamente, relacionadas” (párr. 3). Como es el caso del centro de salud, el mismo que dispone de diversas áreas específicas o departamentos donde labora el talento humano, entre ellas: área de medicina 1, área de medicina 2, área de psicología, área de preparación de pacientes, área de vacunación, área de estadística, área de odontología, área de obstetricia, y por último la farmacia.

Con el propósito de recabar información se aplicó un cuestionario de entrevista conformada por preguntas abiertas a la directora del Centro de Salud “Las Malvinas”, referentes al tipo de atención que brinda este establecimiento, obteniendo las siguientes respuestas:

En cuanto al agendamiento de citas médicas, la directora manifestó que diariamente por medio del sistema de agendamiento telefónico se agenda 72 citas repartidas en diferentes áreas de atención. Este sistema es totalmente gratis y puede acceder cualquier

persona. El sistema de agendamiento del país es un servicio orientado a agendar citas para usuarios que requieran atención médica en centros de salud de primer nivel (Ministerio de Salud Pública, 2019). Los pasos para acceder a este servicio por medio del Sistema de Agendamiento Telefónico o Call Center 171 es el siguiente:

- Proceder a marcar al 171 desde su celular y posteriormente marcar la opción 1 – Agendar.
- Solicitar una cita médica en la especialidad o área requerida (Medicina General, Psicología, Odontología, Obstetricia, etc.)
- Posteriormente se recibe la fecha y hora de la cita médica agendada conforme el cupo habilitado de atención disponible en el centro de salud.

En la Tabla 1, se establecen los requisitos para el agendamiento de citas médicas por medio del Call center 171 y también el agendamiento directo en el centro de salud más cercano.

Tabla 1

*Requisitos para acceder al servicio de agendamiento de citas médicas.*

<b>Trámite requerido</b>	<b>Requisitos esenciales</b>
Agendamiento de cita médica por medio del número telefónico 171	El número de cédula de ciudadanía (Es preferible que entregue su número de cédula, sin embargo, aunque no lo posea SI puede recibir el servicio)
Agendamiento de cita médica acercándose directamente al establecimiento de salud	El número de cédula de ciudadanía (Es preferible que entregue su número de cédula, sin embargo, aunque no lo posea SI puede recibir el servicio)

Fuente: (Ministerio de Salud Pública, 2019)



También se conoce que en el establecimiento se agenda 12 citas médicas diaria por demanda espontánea. Esto manifiesta que diariamente hay casos o problemas frecuentes que generan consultas no programadas para pacientes.

La directora del establecimiento manifestó que se dispone del personal médico y los insumos necesarios para brindar la atención médica a la población del Sector Las Malvinas – Cantón Ventanas. El centro de salud dispone de 4 profesionales médicos en diferentes especialidades. Es relevante mencionar que regularmente por cada área médica se atienden 24 pacientes. Cabe destacar que todo servicio público dirigido a un paciente debe regirse en base a la Ley de Derechos y Amparo del Paciente. “Todo paciente tiene derecho a ser atendido oportunamente en el centro de salud de acuerdo a la dignidad que merece todo ser humano y tratado con respeto, esmero y cortesía” (Ley de Derechos y Amparo del Paciente, 2014, págs. 1-2).

Es importante mencionar que el Estado asigna el tiempo previsto máximo para que un médico atienda por medio de consulta a un paciente con el fin de cumplir con el derecho de atención médica digna. Lo máximo que un médico puede tardar por paciente en consulta es de 30 minutos según lo estipulado por el MSP y el Gobierno Central. La realidad en el Centro de Salud, es diferente puesto que el rango de atención por cada paciente varía de entre 20 minutos hasta los 35 minutos como máximo. De esta manera no se cumple con el rango promedio estipulado.

En cuanto al respeto del turno de cada paciente, se conoce que muchas veces los turnos no se respetan, debido a que no hay un control adecuado de estos turnos y los pacientes ingresan no más a los consultorios de los doctores sin ser llamados. Por otro lado, a pacientes que llegan con problemas emergentes de salud se les da prioridad aun si no han agendado una cita médica.

El Centro de Salud “Las Malvinas”, cumple con todas las normativas, leyes y disposiciones legales vigentes entorno al Sistema de Salud Pública del Ecuador. Existen dos leyes fundamentales que anteceden a la Constitución de la Republica 2008: la Ley Orgánica de Salud y la ley Orgánica del Sistema Nacional de Salud; estas son las principales leyes por las que centros de salud, hospitales, unidades médicas y toda entidad de salud pública debe cumplir.

Existen ciertos problemas que a menudo afectan al establecimiento de salud, refiriéndose a la falta de diversos medicamentos o también que su stock disminuye muy rápido y no hay un abastecimiento suficiente del mismo, por lo que los pacientes deben adquirir esas medicinas de manera externa, comprando por fuera del establecimiento. Según el Reglamento para la Gestión de Suministros de Medicamentos del Ecuador en su artículo 11 menciona que la selección de todo tipo de medicamentos deberá cubrir los requerimientos específicos de la demanda, incluyendo de manera relevante a todos los grupos etarios” (Ministerio de Salud Pública , 2011).

Toda farmacia de los Centro de Salud Pública del Ecuador debe realizar la selección, planificación y adquisición de las medicinas para el stock rigiéndose a través del Cuadro Nacional de Medicamentos Básicos en que se basan los hospitales y centros de salud a nivel nacional. “El Cuadro Nacional de Medicamentos Básicos (CNMB) es un instrumento que contiene los medicamentos (fármacos) esenciales para cubrir las necesidades de la salud de la mayoría de la población” (Luis Coello Kuon Yeng, 2019).

Los medicamentos estratégicos y esenciales que se señalan en el Cuadro Nacional de Medicamentos Básicos, están garantizados dado su eficiencia y eficacia en los tratamientos médicos para mitigar las diferentes patologías y enfermedades que surgen en la población ecuatoriana.

Muchas veces en el Centro de Salud “Las Malvinas”, el personal es removido por diversas causas a otras instituciones, dejando a este establecimiento sin el personal necesario para cubrir la demanda de los servicios médicos por parte de los pacientes del sector. También afectando a la planificación estratégica de atención en salud del establecimiento.

“Una planificación estratégica de salud es un sistema que busca ordenar acciones en los centros de salud, hospitales públicos, privados o clínicas para establecer objetivos relacionados con mejoras en procesos de servicio u optimización de recursos médicos” (UTPL, 2018). La planificación estratégica de los centros de salud está basada en ciertos lineamientos a cumplir, entre ellos: la identificación de problemas de salud del sector, el establecimiento del orden de las prioridades, el desarrollo de programas de salud y prevención (actividades por cumplir en base a objetivos, determinación de los recursos necesarios, y los objetivos del ámbito operativo), la evaluación del impacto en la población, y la implementación de medidas de mejora.

También se implementó un estudio a base de encuestas, las cuales fueron realizadas a los usuarios o pacientes mayores de 18 años que reciben atención en dicho centro de salud, con el fin de evaluar aspectos generales de atención en los servicios, infraestructura, ambiente y trato al personal.

El cuestionario de encuesta constaba de preguntas cerradas con el objeto de determinar los niveles de calidad y el grado de satisfacción de los usuarios o pacientes con el servicio de salud pública del que disponen. Se encuestó a 67 pacientes que acudieron al Centro de Salud, el día 25 de Junio del presente año, de lo cual se obtuvieron los siguientes resultados:

En cuanto a las instalaciones del establecimiento referente a la sala de espera, el 60% de los encuestados manifestaron que el lugar es poco ventilado, mientras que un 15% que es muy poco iluminado. Un 21% que no dispone de asientos suficientes en el sala de espera y un 4% de los encuestados que el establecimiento es muy pequeño. “Las salas de espera de los centros médicos y las consultas ambulatorias son entornos en los que se considera que no existe un elevado riesgo de contraer una infección”(Entorno Saludable, 2015).

Las salas de espera de cualquier centro de salud público debe estar debidamente climatizadas para evitar posibles contagios de enfermedades virales entre pacientes, y deben contar con todo lo necesario para que el paciente sea bien atendido, en especial mobiliarios de espera suficientes en donde puedan permanecer sentados los pacientes dado que muchos llegan con patologías complicadas. Pero esta realidad no se cumple en el Centro de Salud “Las Malvinas”, gran cantidad de pacientes deben estar de pie hasta que les toque el turno pertinente debido a la falta de mobiliarios de la sala de espera.

El Ministerio de Salud Pública se ha propuesto en mejorar el servicio que presta el call center o centro de llamadas para el agendamiento de las citas médicas en cada una de las 751 de sus unidades médicas a nivel nacional. Las fallas en este sistema son motivo de persistentes quejas en todo el país por parte de los usuarios o pacientes (Avilés, 2017). Esta realidad también afecta al Centro de Salud “Las Malvinas” en donde un 67% de las personas que usan el sistema de agendamiento telefónico manifiestan que sus citas son agendadas para fechas muy lejanas. Mientras que un 33% manifiestan que sus citas son agendadas para fechas cercanas.

Todo paciente tiene derecho a ser atendido de manera oportuna, gratuita y segura con alto grado de calidad y calidez en el servicio de salud (Hospital de Especialidades Guayaquil Dr. Abel Gilbert Pontón, 2017). En el Centro de Salud “Las Malvinas”, el 67% de los encuestados supo mencionar que nunca son atendidos a la hora que se les destino su cita, mientras que un 33% manifiesta que si son atendidos a la hora especificada.

El 64% de los pacientes encuestados manifiestan que la atención que le brindan en el Centro de Salud “Las Malvinas” es regular, mientras que un 21% de los encuestados manifiestan que la atención que reciben es buena. Un 15% manifiestan que es excelente.

En cuanto a los implementos y equipos, el 60% de los encuestados manifiestan que la institución si dispone de todos los implementos y equipos necesarios para la atención médica, mientras que un 40% afirman que no.

En mención al talento humano disponible del establecimiento para brindar atención médica, el 67% de los pacientes encuestados ostentaron que la entidad no dispone de suficientes médicos para cubrir la demanda de este servicio público. Mientras que un 33% manifestó que si.

Se tiene a conocimiento que el 82% de los pacientes encuestados manifiestan que han tenido que acudir a médicos particulares por no haber recibido la atención pertinente en el Centro de Salud Las “Malvinas”, mientras que un 18% manifestaron que no les ha tocado acudir a otros sitios de atención médica. Los centros de salud privados o de atención medica particular tienden a contar con equipamiento médico actualizado, mucho mejor que los centros de salud públicos, y normalmente las comodidades que presentan son superiores (Amanecer Seguro, S.L, 2017).

Un 55% de los pacientes encuestados manifestaron que el establecimiento si cuenta con todos los medicamentos necesarios para cubrir la demanda poblacional del sector. Mientras que un 45% manifestaron que no.

Según el Plan Toda Una Vida conforme al Registro Oficial del Reglamento de Salud (2013) afirma:

En las instituciones públicas del sistema nacional de salud, la prescripción de medicamentos se hará obligatoriamente de acuerdo a los protocolos y esquemas de tratamiento legalmente establecidos y utilizando el nombre genérico o la denominación común internacional del principio activo. (pág. 5)

Se tiene a conocimiento de acuerdo a la encuesta que el 75% de los pacientes encuestados manifestaron que han tenido que comprar medicamentos por fuera del establecimiento, por falta de medicamentos en esta institución pública. Mientras que un 25% respondieron que no.

La imagen corporativa de un centro médico de salud podría resumirse en una sola palabra: todo. “Es decir, la suma de elementos tangibles y no tangibles que forman parte del día a día de las organizaciones y que, directa o indirectamente, envían un mensaje tanto a quienes trabajan en ellas como a los agentes externos” (Elorriaga, 2018)

Es importante mencionar que el 100% de las personas encuestadas fueron explicitos en mencionar que se debe mejorar la atención al paciente en los servicios de salud que brindaen el Centro Tipo A “Las Malvinas”. “Mejorar la atención al paciente se ha convertido en una prioridad para todos los proveedores de atención médica” (Ingeniesia Desarrollo Cloud, S.L, 2015).

Es imprescindible entender que para que las instituciones publicas salud mejoren la atención al paciente se debe considerar los siguientes aspectos:

- Equipamiento moderno y seguro,
- Personal médico y de atención capacitado permanentemente.
- Uso de instrumentos nuevos y adecuados,
- Uso de medicamentos suficientes y apropiados,
- Uso de nuevas tecnologías,

## CONCLUSIONES

De acuerdo al estudio realizado en el Centro de Salud “Las Malvinas” se concluye que:

El personal médico en las diferentes especialidades que brinda el Centro de Salud no es suficiente para cubrir la demanda de atención de pacientes del Sector “Las Malvinas”. Esto provoca que los pacientes tengan una mala percepción de la institución en cuanto a su servicios médicos ofertados por sus profesionales, entre otros factores.

La falta de medicamentos e insumos en la institución obliga a pacientes a recibir el recetario incompleto. Esto produce reclamos por parte de los pacientes en las áreas de Odontología, área de medicina general, área de Obstetricia debido a que no reciben el tratamiento completo para poder recuperarse de sus patologías.

En cuanto a la infraestructura y el equipamiento de las instalaciones no son los adecuados, por ser reducido la instalaciones no están climatizadas, la ergonomía del centro de salud no están acorde a las condiciones que el paciente debe tener al momento de esperar su turno para hacer atender, lo cual esto incrementan las probabilidades de riesgo de contagio de las patologías virales como gripes, entre otras.



## BIBLIOGRAFÍA

- Ley de Derechos y Amparo del Paciente.* (Septiembre de 2014). Recuperado el 24 de Julio de 2019, de [www.salud.gob.ec: https://www.salud.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2014/09/Normativa-Ley-de-Derechos-y-Amparo-del-Paciente.pdf](https://www.salud.gob.ec/content/uploads/downloads/2014/09/Normativa-Ley-de-Derechos-y-Amparo-del-Paciente.pdf)
- Amanecer Seguro, S.L. (12 de Diciembre de 2017). *Principales diferencias entre hospitales públicos y privados.* Recuperado el 12 de Agosto de 2019, de Amanecer Seguro: <http://amanecerseguro.com/diferencias-entre-hospitales-publicos-y-privados/>
- Avilés, M. (12 de Junio de 2017). *Salud paga \$ 8,7 millones por un año más del call center.* Recuperado el 12 de Agosto de 2019, de [expreso.ec: https://www.expreso.ec/actualidad/salud-paga-8-7-millones-por-un-ano-mas-del-call-center-FK1408241](https://www.expreso.ec/actualidad/salud-paga-8-7-millones-por-un-ano-mas-del-call-center-FK1408241)
- Barrientos, Y. (3 de Noviembre de 2016). *DEPARTAMENTALIZACION DE UNA EMPRESA.* Recuperado el 24 de Julio de 2019, de Prezi: <https://prezi.com/zyksimw0ummy/departamentalizacion-de-una-empresa/>
- Díaz, T. (1 de Octubre de 2018). *Definición de Capital Humano.* Recuperado el 24 de Julio de 2019, de [economiasimple.net: https://www.economiasimple.net/glosario/capital-humano](https://www.economiasimple.net/glosario/capital-humano)
- Elorriaga, G. (9 de Octubre de 2018). *Elementos que conforman la imagen corporativa.* Recuperado el 24 de Julio de 2019, de EAE Busines School - Harvard Deusto: <https://retos-directivos.eae.es/elementos-que-conforman-la-imagen-corporativa/>
- Entorno Saludable. (12 de Marzo de 2015). *Salas de espera y recepciones de centros médicos: ¿un foco de infecciones?* (Blog Grupo Papelmatic) Recuperado el 24 de Julio de 2019, de Entorno Saludable: <http://entornosaludable.com/12/03/2015/salas-de-espera-y-recepciones-de-centros-medicos-un-foco-de-infecciones/>
- Hospital de Especialidades Guayaquil Dr. Abel Gilbert Pontón. (2017). *Deberes y Derechos del Paciente.* Recuperado el 12 de Agosto de 2019, de Ministerio de Salud Pública del Ecuador - Hospital de Especialidades Guayaquil Dr. Abel Gilbert Pontón: <https://www.hagp.gob.ec/index.php/sala-de-prensa/eventos/604-dia-mundial-de-la-tiroides>
- Ingeniesia Desarrollo Cloud, S.L. (2015). *¿Qué es la atención al paciente? Definición.* (S. Ingeniesia Desarrollo Cloud, Editor) Recuperado el 12 de Agosto de 2019, de Clinic Cloud: <https://clinic-cloud.com/blog/atencion-al-paciente-definicion/>
- Luis Coello Kuon Yeng. (5 de Abril de 2019). *Incluir nuevos fármacos más efectivos. Cuadro Nacional de Medicamentos Básicos.* Recuperado el 24 de Julio de 2019, de EL UNIVERSO: <https://www.eluniverso.com/opinion/2019/04/05/nota/7268558/incluir-nuevos-farmacos-mas-efectivos-cuadro-nacional-medicamentos>
- Ministerio de Salud Pública. (2011). *ACUERDO 569 - Expedir el Reglamento para la Gestión del Suministro de Medicamentos y Control Administrativo y Financiero.* Recuperado el 24 de Julio de 2019, de Ministerio de Salud Pública: [https://aplicaciones.msp.gob.ec/upload/upload/00000569\\_2011\\_0000569.PDF](https://aplicaciones.msp.gob.ec/upload/upload/00000569_2011_0000569.PDF)

Ministerio de Salud Pública. (Enero de 2015). *TIPOLOGIA PARA HOMOLOGAR ESTABLECIMIENTOS DE SALUD POR NIVELES*. Recuperado el 24 de Julio de 2019, de instituciones.msp.gob.ec:

<http://instituciones.msp.gob.ec/cz6/images/lotaip/Enero2015/Acuerdo%20Ministerial%205212.pdf>

Ministerio de Salud Pública. (2019). *Agendamiento de Citas Médicas*. Recuperado el 24 de Julio de 2019, de Ministerio de Salud Pública: <https://www.salud.gob.ec/agendamiento-de-citas-medicas/>

todaunavida.gob.ec. (Octubre de 2013). *Registro oficial - Reglamento Salud*. Recuperado el 12 de Agosto de 2019, de todaunavida.gob.ec: <https://www.todaunavida.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2013/10/reglamento-salud.pdf>

UTPL. (30 de Marzo de 2018). *Pasos para una planificación estratégica de salud*. Recuperado el 24 de Julio de 2019, de UTPL BLOG: <https://noticias.utpl.edu.ec/pasos-para-una-planificacion-estrategica-de-salud>

# ANEXOS

## ANEXON. 1



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO**  
**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN FINANZAS E INFORMÁTICA**  
**CUESTIONARIO DE ENTREVISTA**



**DIRIGIDO A LA DIRECTORA DEL SUBCENTRO “LAS MALVINAS” DEL**  
**CANTÓN VENTANAS**

**Objetivo:**

Analizar el nivel de satisfacción de los usuarios entorno a la atención brindada por el Subcentro de Salud “Las Malvinas”

- 1) **¿A qué hora empieza la atención a los usuarios del servicio médico en el establecimiento?**

---

---

- 2) **¿Cuántos pacientes agenda su cita diariamente en el Subcentro de Salud “Las Malvinas”?**

---

---

- 3) **¿Considera usted que las instalaciones de esta unidad médica están debidamente equipadas para brindar una atención médica adecuada a todos los pacientes que acuden diariamente?**

---

---

- 4) **¿Cómo es el proceso de atención al paciente en el Subcentro de Salud “Las Malvinas”?**

---

---

5) **¿Con cuántos profesionales médicos cuenta el centro médico?**

---

---

6) **¿De cuántas áreas de servicios médicos dispone el Subcentro de Salud?**

**¿Mencione cuáles son estas áreas?**

---

---

7) **¿Cuántos pacientes se atienden regularmente por cada área?**

---

---

8) **¿Qué tiempo demora la atención de un médico por paciente en la institución?**

---

---

9) **¿Considera usted que se respeta debidamente los turnos de cada paciente?**

---

---

10) **¿Cuáles son las normativas y leyes por las que se rige la institución médica pública?**

---

---

11) **Según su criterio personal: ¿Regularmente que problemas se suscitan en el Subcentro de Salud?**

-----  
-----

---

**Firma del Entrevistado (a)**

**Número de pacientes con carpetas: 4100**

**Margen de error: 10%**

**Nivel de Confianza: 90%**

## Calculadora de Muestras

Margen de error:

10% ▼

Nivel de confianza:

99% ▼

Tamaño de Poblacion:

4100

Calcular

**Margen: 10%**

**Nivel de confianza: 90%**

**Poblacion: 4100**

**Tamaño de muestra: 67**

### Ecuacion Estadistica para Proporciones poblacionales

n= Tamaño de la muestra

Z= Nivel de confianza deseado

p= Proporción de la población con la característica deseada (éxito)

q= Proporción de la población sin la característica deseada (fracaso)

e= Nivel de error dispuesto a cometer

N= Tamaño de la población

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



## UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO

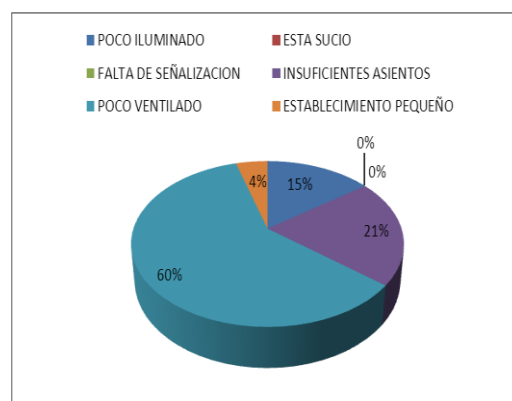
### FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN FINANZAS E INFORMÁTICA CUESTIONARIO DE ENCUESTA



#### DIRIGIDO A PACIENTES DEL CENTRO DE SALUD LAS MALVINAS

#### 1.- ¿Cuál es su impresión en cuanto a las instalaciones del Subcentro de salud?

Detalle	Frecuencia	%
Poco iluminado	10	15%
Está sucio	0	0%
Falta de señalización	0	0%
Insuficientes asientos	14	21%
Poco ventilado	40	60%
Establecimiento pequeño	3	4%
<b>Total</b>	<b>67</b>	<b>100%</b>

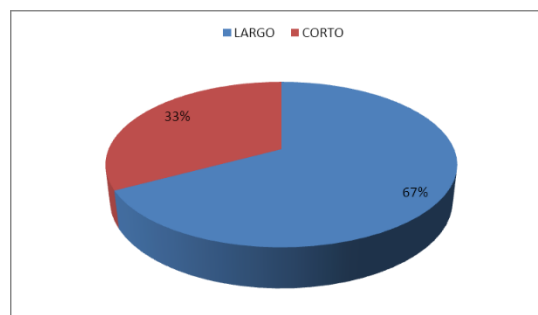


#### Interpretación:

- 10 de cada 67 pacientes encuestados manifiestan que el establecimiento es poco iluminado.
- 14 de cada 67 pacientes encuestados señalan que hay pocos asientos de espera.
- 40 de cada 67 pacientes dan a conocer que es poco ventilado el establecimiento.
- 3 de cada 67 pacientes mencionan que el establecimiento es pequeño.

#### 2.- Al momento de llamar para reservar su cita médica, está se la ofrecen en un tiempo.

Detalle	Frecuencia	%
Largo	45	67%
Corto	22	33%
<b>Total</b>	<b>67</b>	<b>100%</b>



Nota: Los análisis se incluyen en el desarrollo.

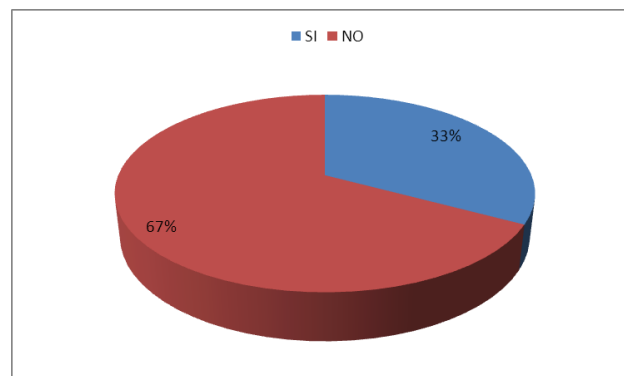
#### Interpretación:

- 45 de cada 67 pacientes encuestados manifiestan que la cita médica se la reservan para tiempos demasiados largos.
- 22 de cada 67 pacientes encuestados señalan que la cita se la ofrecen a un tiempo corto de espera.



### 3) ¿Recibe Ud. normalmente la atención a la hora en que tiene su cita para consulta médica?

Detalle	Frecuencia	%
Si	22	33%
No	45	67%
<b>Total</b>	<b>67</b>	<b>100%</b>



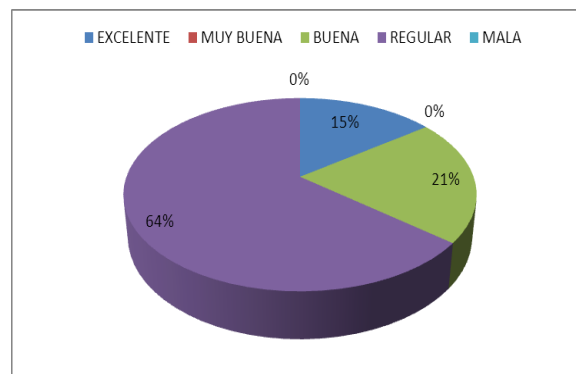
Nota: Los análisis se incluyen en el desarrollo

#### Interpretación:

- 22 de cada 67 pacientes encuestados manifiestan que si los atienden a la hora pertinente en su turno de agendación.
- 45 de cada 67 pacientes encuestados manifiestan que no son atendidos a la hora que les dijeron en el momento de la agendación y que deben esperar más tiempo del normal.

### 4) ¿Cómo considera que es la atención que le brindan en el centro de salud?

Detalle	Frecuencia	%
Excelente	10	15%
Muy buena	0	0%
Buena	14	21%
Regular	43	64%
Mala	0	0%
<b>Total</b>	<b>67</b>	<b>100%</b>



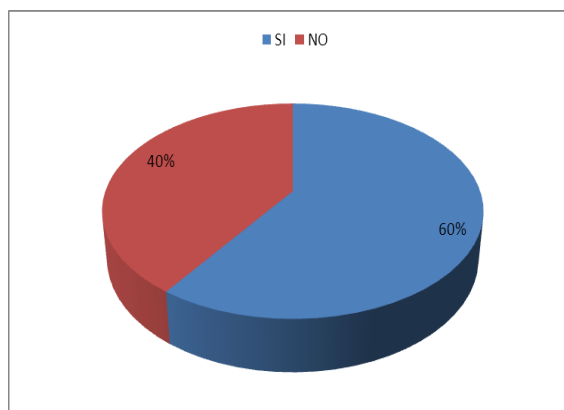
Nota: Los análisis se incluyen en el desarrollo

#### Interpretación:

- 10 de cada 67 pacientes manifiestan que la atención que les brindan en el centro de salud es excelente.
- 14 de cada 67 pacientes encuestados manifiestan que la atención en el centro de salud es buena.
- 43 de cada 67 pacientes encuestados manifiestan que la atención es regular.

5) ¿Cree Ud. que el centro cuenta con todos los materiales y herramientas necesarias para brindarle atención?

Detalle	Frecuencia	%
Si	40	60%
No	27	40%
<b>Total</b>	<b>67</b>	<b>100%</b>



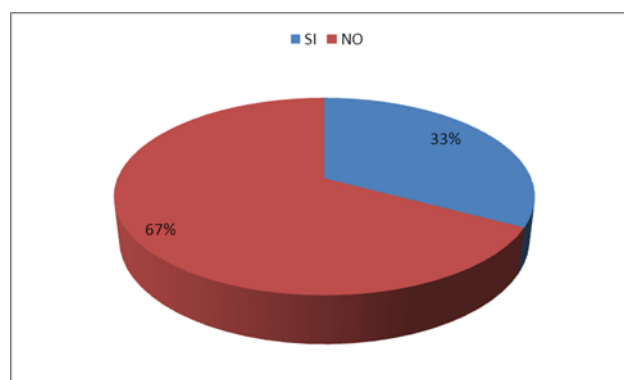
**Nota:** Los análisis se incluyen en el desarrollo

Interpretación:

- 40 de cada 67 pacientes manifiestan que si dispone el Centro de Salud de todo los insumos y equipos necesarios.
- 27 de cada 67 pacientes encuestados manifiestan que la institución no cuenta con suficientes materiales e insumos.

6. ¿Considera usted que el centro de salud cuenta con la cantidad de personal necesario para compensar la demanda de servicios médicos del Sector Las Malvinas?

Detalle	Frecuencia	%
Si	22	33%
No	45	67%
<b>Total</b>	<b>67</b>	<b>100%</b>

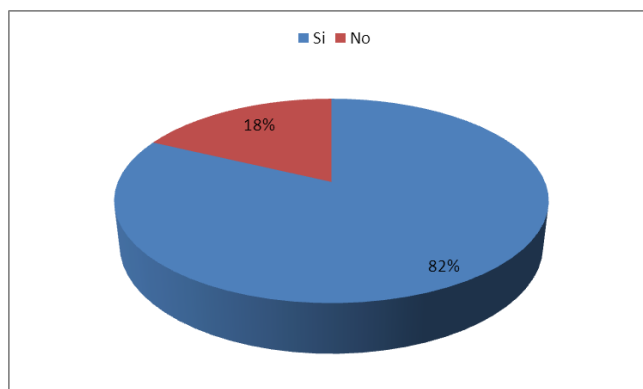


Interpretación:

- 22 de cada 67 pacientes manifiestan que si dispone el Centro de Salud del personal idóneo y suficiente para brindar atención.
- 45 de cada 67 pacientes encuestados manifiestan que la institución no cuenta con suficiente personal médico para brindar adecuadamente los servicios de salud.

**7. ¿Ha tenido algunas veces que acudir a un médico particular por no haber recibido la atención adecuada en el Centro de Salud las Malvinas?**

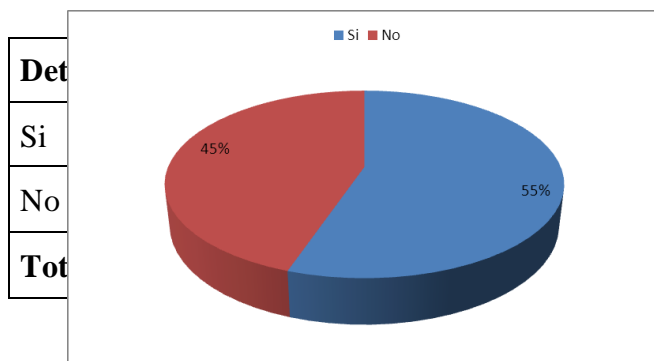
Detalle	Frecuencia	%
Si	55	82%
No	12	18%
<b>Total</b>	<b>67</b>	<b>100%</b>



**Interpretación:**

- 55 de cada 67 pacientes manifiestan que han tenido que acudir a médicos particulares por no recibir la atención adecuada en el establecimiento.
- 12 de cada 67 pacientes encuestados manifiestan que no han tenido que recurrir a médicos particulares.

**8. ¿Cree usted que el centro de salud dispone de todos los medicamentos necesarios?**



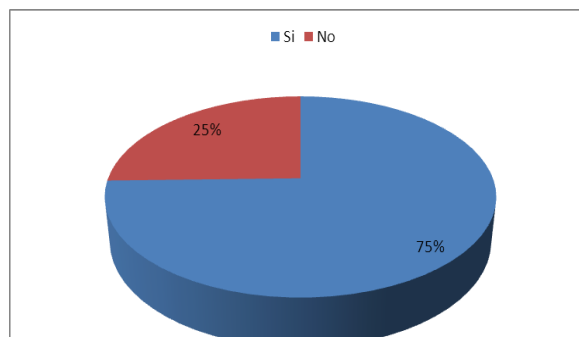
**Interpretación:**

- 37 de cada 67 pacientes manifiestan que el centro de salud si dispone de los medicamentos para sus tratamientos.
- 30 de cada 67 pacientes encuestados manifiestan que el

centro de salud no dispone de todos los medicamentos necesarios.

**9. ¿Alguna vez ha tenido que adquirir medicina afuera del Centro de Salud por que en el establecimiento no había en stock?**

Detalle	Frecuencia	%
---------	------------	---



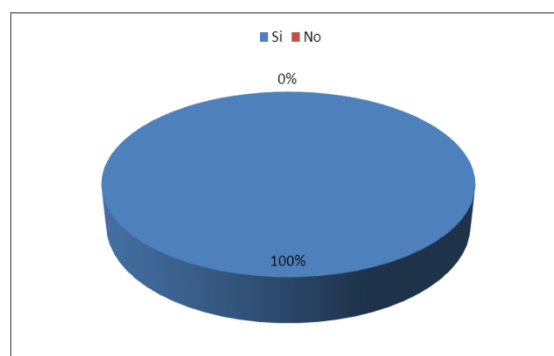
Si	50	75%
No	17	25%
<b>Total</b>	<b>67</b>	<b>100%</b>

Interpretación:

- 37 de cada 67 pacientes manifiestan que el centro de salud si dispone de los medicamentos para sus tratamientos.
- 30 de cada 67 pacientes encuestados manifiestan que el centro de salud no dispone de todos los medicamentos necesarios.

**10. ¿Considera usted que se debe mejorar la atención al paciente en los servicios de salud brindado en el Centro de Tipo A “Las Malvinas”?**

Detalle	Frecuencia	%
Si	67	100%
No	0	0%
<b>Total</b>	<b>67</b>	<b>100%</b>

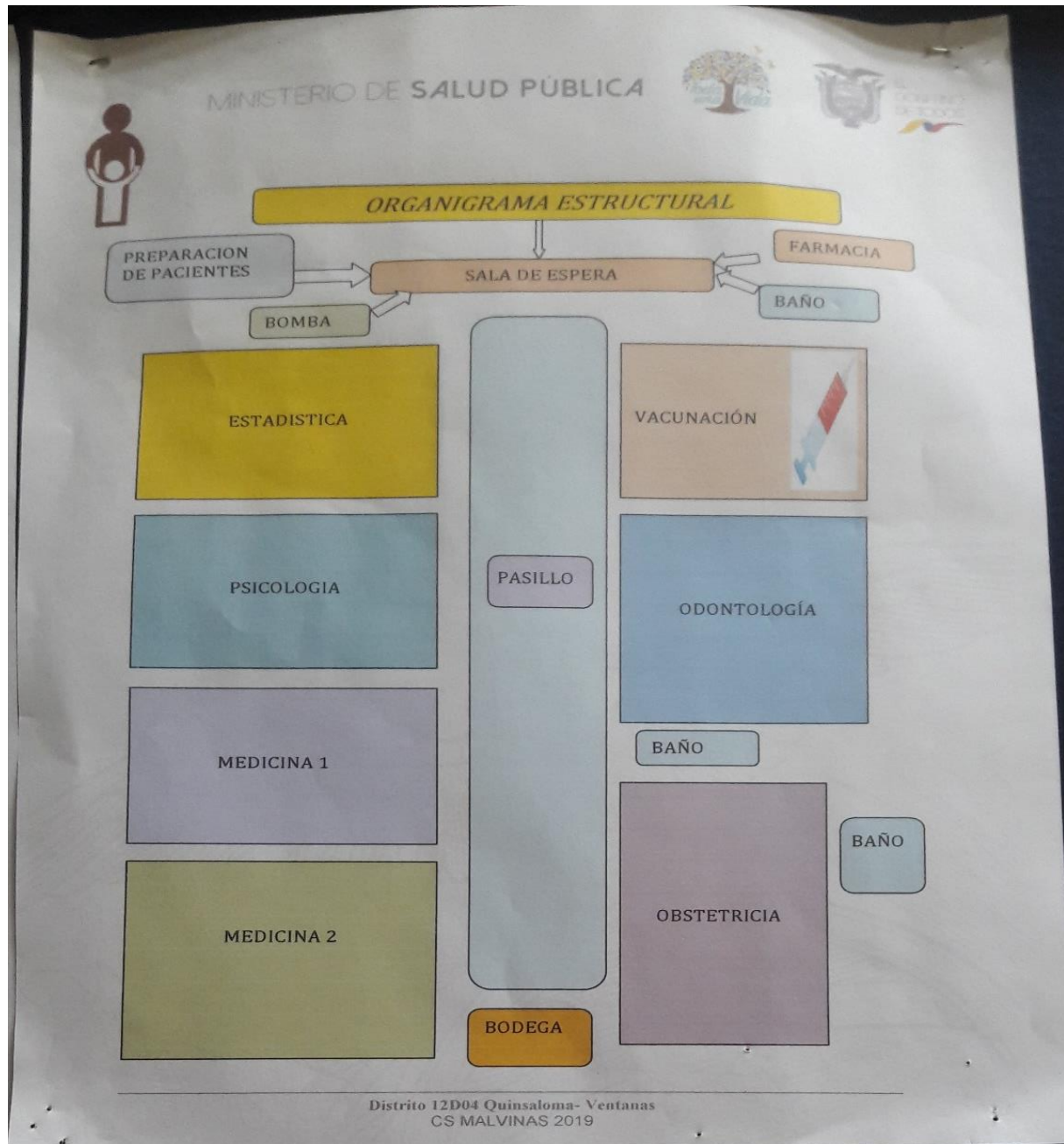


Interpretación:

- 67 de cada 67 pacientes manifiestan que se debe mejorar la atención al paciente en los servicios de salud brindados en el Centro Tipo A “Las Malvinas”.

#### ANEXOS N. 4

#### ORGANIGRAMA DE LA INSTITUCIÓN



*Ilustración 1.* Organigrama de la Institución.

## ANEXOS N. 5

### FOTOS DE LA ENTREVISTA Y ESTABLECIMIENTO



*Ilustración 2.* Entrevista a la Directora del Centro de Salud Tipo A Malvinas



*Ilustración 3.* Sala de espera - Centro de Salud

**ANEXOS N. 6**  
**CARTA DE AUTORIZACIÓN**



Ventana, 19 de Junio de 2019

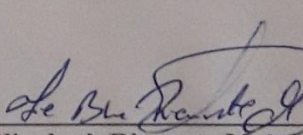

Ingeniera en Sistema  
María Isabel Gonzáles Valero MIE.  
**Coordinadora de Unidad de Titulación**  
**FAFI - UTB**  
Presente.-

De mi consideración:

Por medio de este presente Yo, **RICAUTE MATAMOROS BLANCA ELIZABETH**, N° de la C.I. 120389354-8, le autorizó a la egresada **JACOME GUEVARA JOSELYN KATHERINE** con N° C.I 120760166-5 Estudiante de la Universidad Técnica de Babahoyo, con la finalidad que pueda elaborar su Caso de Estudio de la modalidad **EXAMEN COMPLEXIVO DE GRADO O FIN DE CARRERA** En las instalaciones del Subcentro de salud "Las Malvinas" del Cantón Ventanas para poder obtener el título de la carrera de Ingeniería Comercial de la Facultad de Administración, Finanzas e Informática.

Confiere el presente documento para los fines convenientes que estime necesario el interesado

Atentamente.

  
  
**Blanca Elizabeth Ricaurte Matamoros**  
C.I. 120389354-8  
Directora del Subcentro de salud "Las Malvinas"

*Ilustración 4.* Carta de Autorización