



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO

FACULTAD DE ADMINISTRACION FINANZAS E INFORMÁTICA

PROCESO DE TITULACIÓN

ABRIL - SEPTIEMBRE 2019

EXAMEN COMPLEXIVO DE GRADO O DE FIN DE CARRERA

PRUEBA PRÁCTICA

PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE INGENIERA COMERCIAL

TEMA:

**NIVELES DE CALIDAD DE LA ATENCION QUE RECIBEN LOS
PACIENTES DEL CENTRO MÉDICO TIPO “A” DIVINO NIÑO JESÚS
DEL RECINTO PUEBLO NUEVO**

EGRESADA:

GABRIEL JASMANY LARA ZUÑIGA

TUTOR:

CPA. JULIO ERNESTO MORA ARISTEGA.

AÑO:

2019

INTRODUCCION

El Centro Médico Tipo “A” Divino Niño Jesús, se encuentra ubicado en el recinto Pueblo Nuevo, y fue creado en el año 2000, como un dispensario Médico, que desde entonces se dedica a la atención de enfermedades en niños – adultos – planificación familiar – emergencias y cirugía; este trabajo se enfoca específicamente en la atención al paciente el cual pasa por inconvenientes por la mala atención brindada por parte de las enfermeras al usuario, dando como resultado un nivel de inconformidad donde muchos de los pacientes exponen sus anomalías.

En el presente caso de estudio se ha desarrollado en la forma que se están llevando a cabo las actividades dentro del Centro Médico Tipo “A” Divino Niño Jesús, enfocándose en los principales problemas presentados por la atención brindada por parte de los subordinados a los usuarios, teniendo los respectivos conocimientos de manera que esto permite conocer cuáles son las fortalezas y debilidades presentadas por parte de las enfermeras al momento de atender al paciente.

El objetivo principal del trabajo investigativo, identificar cuál es el nivel de inconformidad que existen en los pacientes que son atendidos en el Centro Médico Tipo “A” Divino Niño Jesús, se planteó este objetivo con el propósito analizar cuál es el nivel de insatisfacción que existe en los pacientes que son atendidos a diario en el consultorio médico por la insatisfacción presentada, se desea también conocer la opinión que tienen los pacientes que son atendidos continuamente en este Centro Médico.

En este trabajo de investigación se aplicó una metodología que permite la evaluación de los aspectos relativos a la calidad, la organización de los servicios, el proceso y resultados de la atención y las relaciones humanas en su otorgamiento, basada en una encuesta realizada a los pacientes de los sectores Pueblo Nuevo, Mata De Cacao, la Margot, Matilde Ester, La Colombia y La junta; está relacionado con la sublínea de investigación en cuanto a la gestión administrativa, que permite reanimar los procesos de atención para una mejor calidad de servicio; los resultados mostraron que los usuarios se sienten insatisfechos con la calidad de servicio que están recibiendo, por la cual algunos aspectos deben ser reforzados debido a que el trato recibido por parte del personal de enfermería no es bueno sino regular.

DESARROLLO

El Centro Médico Tipo “A” Divino Niño Jesús, ubicado en el Recinto Pueblo Nuevo, realiza sus actividades laborales los días lunes a sábado las 24 horas del día, brindando atención de enfermedades en niños–adultos–planificación familiar–emergencias y cirugía; el Dr. Irving Lenin Mora Arteaga, Médico Cirujano propietario del consultorio médico, cuenta con dos enfermeras en funcionamiento para la atención al paciente, un laboratorista, una odontóloga, y un contador, los cuáles desempeñan diferentes actividades y funciones dentro del establecimiento médico.

La información base para este caso de estudio de las quejas, reclamos, desacuerdos que los pacientes revelados por los inconvenientes presentados debido a la atención recibida por parte de las enfermeras a los pacientes que desean ser atendidos mediante un procedimiento médico, con este caso de estudio se lograra identificar cuál es el motivo que ha provocado que en muchos usuarios nazca un nivel de inconformidad, provocando que muchos pacientes hayan acudido a otro centro médico debido a que no han recibido una buena atención y también no se han sentido satisfechos con alguna información que hayan requerido.

Identificando los incidentes que presentan los pacientes al momento que acuden al centro médico, se tomarán las medidas necesarias para poder lograr obtener una información clara, que ayude a cumplir con el objetivo planteado en el caso investigativo. El problema que se ha presentado a diario en las actividades que cumple el servicio de las enfermeras, el trato inadecuado, una ubicación desfavorable, la falta de medicamentos básicos, de capacitación, entre otros problemas, probablemente no asegura una atención de calidad y por lo tanto una adecuada satisfacción al paciente que permita por un lado establecer la seguridad del usuario y la calidad de atención.

Es importante analizar las fuentes relacionadas, de tal manera que a futuro se pueda proponer un plan de mejora para fortalecer las relaciones entre el Centro Médico Tipo “A” y el usuario; es decir, mejorar la calidad de servicio y asegurar una mejor satisfacción del paciente al momento de ser atendido, porque se han venido generando una gran cantidad de problemas que los usuarios dan a conocer la insatisfacción al momento de recibir una atención, un trato inadecuado, ambiente desfavorable y los incidentes que se ven a diario.

La insatisfacción del usuario en el Centro Médico, es uno de los aspectos que en términos de evaluación, se ha podido determinar un nivel medio de satisfacción en cuanto a la atención brindada por parte de las enfermeras, significa corresponder a las expectativas de los usuarios, razón por la cual, el hecho de no brindar una atención de enfermería con calidad, trae consigo problemas para los usuarios, ya que se van a sentir insatisfechos con la atención recibida y esto puede traer consecuencias en su estado de salud, generando tratamientos más largos, hospitalizaciones más prolongadas y por ende mayor inconformidad en los pacientes que son atendidos en el Centro Médico.

El Centro Médico Tipo “A” desarrolla su actividad laboral, los días lunes a sábado las 24 horas del día, donde un sin número de pacientes que vienen de lejos madrugan con el fin de obtener sus primeros turnos para medicina general, odontología, exámenes, por lo tanto la contratación inadecuada que existe, genera que las enfermeras no cumplan con su buena atención, provocando que exista un nivel de inconformidad y ocasionando que los pacientes se acumulen y muchos de ellos acuden a otro centro médico. Así, la gestión en la contratación, el proceso se da de forma inoportuna puede afectar el estado de ánimo de todo el personal, sobre todo en un puesto donde el trabajo en equipo es fundamental (Wayne y Noe, 2005). Cuando el proceso sigue los lineamientos

establecidos de contratación, se dice que están relacionados con la misión y visión de la institución y los resultados serán positivos.

Existen inconvenientes al momento de entregar las recetas médicas por parte de las enfermeras, la falta de conocimiento e información provoca un ambiente laboral pesado, donde los pacientes se enojan al momento de no recibir una buena explicación de cómo se debe tomar la medicación, también se vive un mal momento cuando los pacientes realizan ciertas preguntas sobre los medicamentos y las enfermeras suelen no saber responder a lo solicitado, todo esto genera que los pacientes se sientan inconformes. Bustos (2017) refiere que un mal ambiente laboral genera un grave obstáculo para la consecución de los objetivos empresariales. Cuando las quejas son constantes esto implica el mal proceder del personal a cargo, por lo tanto se deberá tomar en cuenta estas observaciones y proceder a resolverlas dentro del Centro Médico para así lograr las metas esperadas.

Al momento de la entrega de las recetas médicas a veces las enfermeras gritan, no tienen paciencia, demoran en atender al paciente, no explican con claridad cuando desean realizar algún procedimiento o el medicamento que van aplicar, provocado un nivel alto de insatisfacción donde los pacientes se han quejado por la mala atención que han recibido por parte las enfermeras, y en ocasiones, los pacientes han reclamado que ciertos medicamentos entregados son incorrectos. Malagón (2008) afirma que se debe evitar reclamos innecesarios entre el personal o malestar por actitudes renuentes de subalternos o quejas del usuario por el mal trato o una deficiente atención, el objetivo fundamental es la calidad de atención que se debe brindar al usuario.

Las personas que acuden al Centro Medico Tipo "A", en calidad de pacientes se sienten amenazados o temerosos por el proceso de enfermedad y buscan tener una atención de calidad, es

por esto que los miembros de salud del consultorio médico, deben brindar calidad técnica y calidez en la atención; lamentablemente es muy común observar que en muchos casos los profesionales de salud olvidan la parte humanística de su profesión dando como resultado el desbalance en la relación profesional de salud y paciente lo cual conlleva a generar un temor y recelo en el paciente a ser atendido. Torres (2010) alude que la calidad del servicio es el nivel de excelencia que la empresa ha escogido alcanzar, para satisfacer a sus clientes clave. Cuando el servicio de calidad es eficiente los resultados serán favorable por lo tanto los usuarios estarán conforme con la atención brindada.

El tiempo de espera que se ocasiona al paciente en el instante de ser atendidos, se ha venido presentando continuamente deficiente, en tales casos nace una inconformidad al momento de no recibir un servicio de excelencia, y por ende el porcentaje de pacientes con enfermedades graves difiere poco entre el grupo que abandona la unidad de urgencia comparado con el grupo que espera ser atendido, cierto número de pacientes que se retiran, requieren de una hospitalización posterior. Pastrana (2014) sostiene que la responsabilidad de la organización es ofrecer un servicio de calidad contante y procurar q los trabajadores lo presten de manera adecuada. El tiempo de espera eficiente dará paso a pacientes conforme del servicio prestado donde marcará gran diferencia de una buena o mala atención del servicio prestado.

El problema que generó mayor insatisfacción en el Centro Médico fue la falta de atención de la farmacia, diversos aspectos deben ser tomados en cuenta, como el hecho de que la cantidad de pacientes sobrepasa la capacidad de atención del personal, además se generan demoras por la falta de conocimiento al prescribir medicamentos que no se encuentran disponibles, ya que hay que cambiar la receta por algún otro medicamento similar. Nee (2015) manifiesta que por la misma falta de conocimiento se tendrá muchas deficiencias en la vida diaria y deberes que quedaran

incumplidos. Cuando el conocimiento es eficiente se obtendrán responsabilidades positivas inherente al rol que desempeña el talento contratado, de tal modo no podemos brindar al usuario un trato indignante, más bien debe ir en caminado hacia la confianza.

La relación interpersonal entre enfermera y paciente en el centro médico es muy pobre e insuficiente por diferentes motivos, como la falta de tiempo debido a la sobrecarga de trabajo, la falta de entrenamiento, de capacitación en las enfermeras, la misma rutina preestablecida, hace que se olvide en muchas ocasiones en especial mantener un diálogo con el paciente que ha venido generando muchos problemas en el centro médico y esto es el resultado de que el proceso de interacción pase a segundo plano provocando así una mala expectativa al paciente, en muchas ocasiones no existe una buena atención, y a la vez una pérdida de tiempo. Urbina (2015) considera que la falta de capacitación representa una afectación para desempeñar mejor su trabajo. La capacitación constante en temas inherente al puesto laboral dará como resultado talentos motivados, comprometidos con el modelo institucional.

Otro problema es la falta de contratación de personal, en el centro médico tipo “A”, porque las dos enfermeras que están trabajando no se abastecen a dar un buen servicio, además de la gran cantidad de pacientes que no son atendidos, provocando en sí que haya una aglomeración de pacientes en espera y muchos de ellos requieren de una atención inmediata. Álvarez (2016) señala que hace falta contratar personal especializado de enfermería para atención al usuario. Cuando la contratación de un personal es idónea al puesto requerido y al número de pacientes que posee el Centro Médico el servicio se ejecutara de forma satisfactoria y los desacuerdos presentados por parte de los pacientes disminuirán constantemente.

La administración interna que viven los funcionarios de servicio en el Centro Médico, provocan un desequilibrio en los pacientes, confusiones de turnos, mal recibimiento al usuario, tiempo en espera, descontrol en los familias del enfermo, son productos de una mala administración dentro del establecimiento laboral en muchas ocasiones provocan interrupciones al doctor cuando está atendiendo al paciente, las enfermeras entran a consultar ciertos inconvenientes que se le presentan y esto genera más tiempo en espera, y molestias a los usuarios. Pérez (2018) revela que una inadecuada administración es la falta de interés por los problemas reales de la gente, y que éste es el gran problema de la actuación administrativa de hoy en día. Una administración se mide por los objetivos alcanzados, el administrador debe poseer la capacidad de resolver todo aquello que genere destiempo en los resultados, saber dirigir la institución basados en armonía, respeto y comunicación.

Son muchas las quejas y reclamos e insatisfacción que se han venido dando actualmente en el consultorio médico, esto ha provocado bajas en el porcentaje de atención al paciente, y es preocupante porque muchos pacientes ya no acuden a los controles médicos, muchos de ellos se han cambiado a otra institución, esto se considera como un problema muy serio porque está bajando el nivel de atención, es alarmante para el propietario del centro médico, por lo que siempre se han generado una gran cantidad de pacientes que son atendidos a diario en diferentes funciones. González (2018) menciona que cuando un cliente se queja, generalmente es por una buena razón o una preocupación genuina, con el propósito de reducir los inconvenientes presentados en el consultorio médico. Cuando las quejas son constantes implica síntomas negativos para la institución, aquello debe resolverse a tiempo con estrategias, destreza y habilidades competitivas para que el nivel de atención en los pacientes alcance su nivel óptimo.

También nace un poco de inconformidad en los pacientes, no solo en las enfermeras, sino también por la administración interna por parte del doctor al momento de delegar el funcionamiento de sus subordinados, la gran cantidad de pacientes en espera por un procedimiento médico como eco, exámenes, terapias, o consulta general. La mala administración que se vive influye mucho en el rendimiento de las enfermeras entonces esto genera que no exista una buena atención brindada. Rodríguez (2003) sostiene que la inadecuada administración podría ser consecuencia del fallo humano, por esa razón se tomara en consideración los aspectos negativos expuestos para lograr mejorar la administración del centro médico y así brindar un servicio de calidad.

El mal carácter presentado por parte de las enfermeras los pacientes, fue aumentado cada vez más y en especial los pacientes que el médico los cita para control, la falta de ética profesional, ha permitido que las quejas y los reclamos se vayan generando más, los pacientes manifiestan que son atendidos con mala cara y encima lo hacen al apuro, generando inconformidad y provocando que muchos de ellos comenten que la atención que le brindaron no fue agradable, ni siquiera hay con quien quejarse. Zamorano (2017) comenta que muchas empresas con problema de falta de ética son aquellas que han llegado al fracaso, por eso es muy importante la ética en los trabajadores porque ayuda a desarrollar con lealtad su trabajo, y la atención a los pacientes sea de calidad.

La falta de atención oportuna por parte de las enfermeras en el Centro Médico, al momento de ingresar un paciente con emergencia o con algún otro tratamiento, la baja calidad asistencial puede resultar en condiciones de salud peores, agravamiento y persistencia de síntomas, pérdida de funcionalidad e inclusive recelo de regresar al centro de atención. Moya (2015) da a conocer que la baja calidad asistencial es un grave problema en la asistencia médica, considerando lo mencionado por parte de los paciente es importante reconocer los derechos que se le debe dar al

paciente al momento de ingresar al Centro Medico esto permitirá que los pacientes se sientan satisfechos.

En el consultorio médico no se han realizado estudios que revelen el nivel de satisfacción de los pacientes ante la atención de enfermería en el servicio de urgencias. Por ende, es de gran importancia realizar este estudio para determinar la satisfacción en la atención de enfermería y como se siente el paciente ante esta. Rojas (2018) determina que se debe considerar que la capacitación es una herramienta bastante eficiente para lograr ofrecer un servicio de calidad, este ayudara a qué haya una mejor atención a los pacientes en el centro médico.

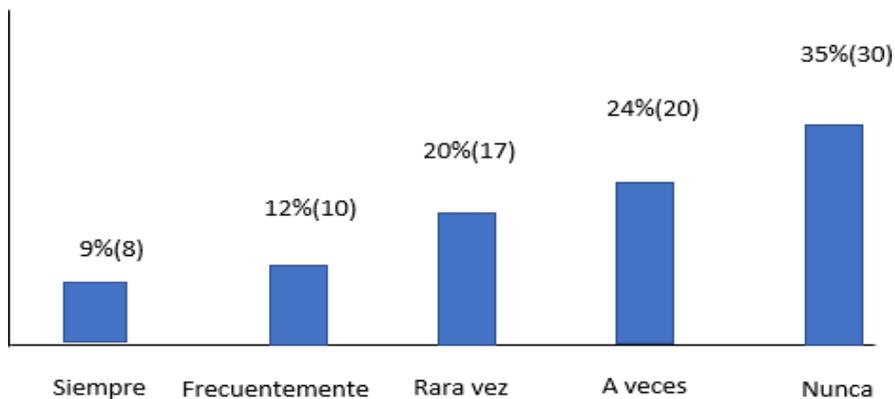
El propósito del presente estudio es recoger toda información pertinente, que faciliten el desarrollo y mejoramiento de la cultura organizacional del centro médico en cuanto a la excelencia en el servicio al usuario, es importante que se dé un buen servicio y en especial que los usuarios se sientan satisfechos con la atención brindada por parte de las enfermeras, ya que de esta manera se puede conocer el tipo de servicio que recibieron al momento de ser atendidos, es de relevancia garantizar que al mejorar el sistema de salud se dice también que se puede brindar una manera más eficiente estos servicios para todas las personas que necesitan de un procedimiento médico, tratando a todos por igual.

Los pacientes que acuden al Centro Médico esperan, contar con servicios médicos accesibles, como de los trámites que se requieren para poder disponer de ellos; atención con cortesía y en forma oportuna; un ambiente agradable en cuanto a iluminación, temperatura, ventilación, privacidad, comodidad, funcionalidad, orden y aseo. También espera contar con información suficiente por parte del personal administrativo, médico, paramédico y de enfermería; recursos necesarios para satisfacer los requerimientos de atención en cuanto a equipo, instrumental y

material de consumo suficientes, disponibles, adecuados, funcionando correctamente y en buen estado de conservación.

El Centro Médico cuenta con alrededor de 450 pacientes registrados, la muestra fue obtenida mediante el muestreo probabilístico aleatorio simple, conformado por 85 pacientes, la técnica profesional que se aplicó fue una encuesta realizada a los pacientes fijos, se aplicó un cuestionario de siete preguntas muy relevantes que generan información, de los cuales se tomó como referencia la pregunta número tres y la pregunta número cinco, se las consideró como una de las preguntas generadoras de información necesaria para identificar lo que viven los pacientes a diario, la encuesta fue dirigida a determinar el nivel de satisfacción, datos recolectados a través de una serie de problemas y conflictos que se generan por la mala atención brindada en el establecimiento médico, al aplicar la encuesta se obtuvo lo siguiente:

Grafico 1 Criterio del usuario si ha sido bien atendido en una emergencia.

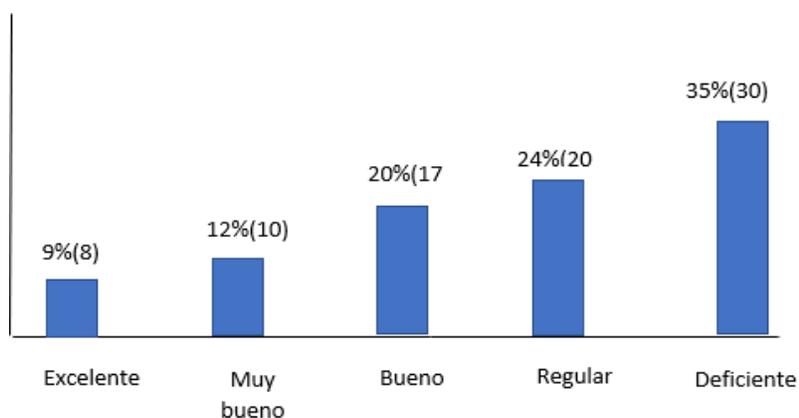


Datos obtenidos en la Institución (Fuente elaboración propia)

Esta pregunta fue contestada por un grupo de 85 pacientes, este procedimiento se llevó a cabo con el fin de que el usuario sepa si ha sido bien atendido al momento de presentarse una emergencia en el consultorio médico. Se obtuvo como resultado que un 35% de pacientes

encuestados con un total de 30 certifican que nunca han recibido una buena atención de calidad y un 24% afirman que a veces han recibido una buena atención, con los datos obtenidos tenemos como resultado específico realizar un análisis y saber que éste es uno de los problemas que afectan al Centro Médico Tipo “A” Divino Niño Jesús.

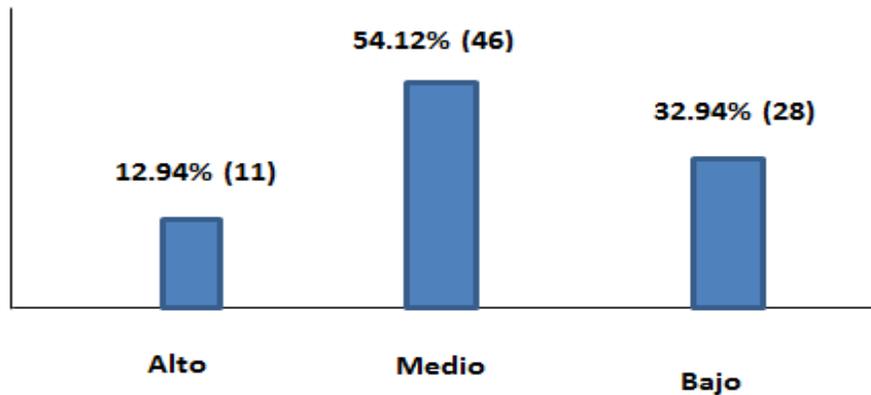
Grafico 2 Nivel de atención brindada a los pacientes en el consultorio Médico.



Datos obtenidos en la Institución (Fuente elaboración propia)

Esta pregunta también fue de mucha importancia para obtener un análisis más claro, se preguntó a los encuestados como consideraría la atención brindada por parte de las enfermeras en el centro médico, la mayoría afirmó que un ochenta y cinco pacientes encuestados donde un 35% demostraron que la atención brindada por parte de las enfermeras del consultorio médico son deficientes con esta estadística dada se pudo afirmar que las enfermeras no están dando una atención adecuada al usuario, se ha identificado que el Centro Médico Tipo “A” Divino Niño Jesús, no está cumpliendo con un servicio de calidad, a los usuarios que desean ser atendidos.

Grafico 3: Nivel de atención por parte de las enfermeras en el centro médico.



Datos obtenidos en la Institución (Fuente elaboración propia)

Esta pregunta sirve para conocer cuál es nivel de atención que las enfermeras ofrecen a los pacientes en el Centro Médico, donde se demostró en la encuesta realizada a una toma de 85 usuarios, se obtuvo información clara que 54.12% de pacientes consideran que la atención en el consultorio médico están a un nivel medio, y un 12.94% corresponde a un alto nivel, por otra parte los encuestados dan consigo que el nivel de atención está bajo con un 32.94% por parte de las enfermeras, en esta pregunta se observa que el porcentaje más alto es el nivel medio, dado así donde el centro médico debe mejorar su nivel de atención, y poder dar un mejor servicio de calidad.

CONCLUSIONES

Una vez concluida la indagación se procede a dar respuesta al objetivo planteado al inicio de esta investigación, dando a conocer cuál es el nivel de inconformidad que existen en los pacientes que son atendidos en el Centro Médico Tipo "A" Divino Niño Jesús de la parroquia pueblo nuevo, y el nivel de satisfacción referido a los mismos, detallando sobre las distintas dimensiones referidas a calidad de atención y satisfacción de los usuarios. Pudiendo así contribuir a mejorar la gestión del establecimiento, y por consiguiente tratar de mejorar el nivel de calidad en salud de la comunidad o zona de influencia del Centro médico.

Los pacientes manifiestan un nivel de satisfacción medio con relación a la atención de enfermería, no están a gusto con la atención brindada por el personal de enfermería, en la parte asistencial y toda actividad que planean las enfermeras para ofrecer un servicio de salud eficaz y eficiente. Por lo que es preciso recomendar que en un futuro cercano, se puedan aplicar medidas para superar esta situación, y poder brindar un mejor servicio de calidad a los pacientes que son atendidos en el centro médico.

Uno de los aspectos menos satisfactorios en la percepción de los usuarios se encuentra en la calidad de la información y en la orientación que otorga el centro médico a sus usuarios. Por lo tanto, estos factores, que deberían ser mejorados en un futuro, serían: la disposición para atender reclamos o sugerencias, la preocupación para atender quejas y la información clara de los derechos y deberes de los usuarios.

BIBLIOGRAFIA

- Aguilar, A. (2006). *Capacitación y desarrollo de personal*. Colombia: Editorial LIMUSA.
- Álvarez, M. (2016). *Semiología médica*. Buenos Aires: Editorial Panamericana.
- Busto, F. (2017). *Clima Laboral*. Madrid: Editorial Días de Santos.
- Cárdenas, B. (2016). *Problemas actuales de derecho de consumo*. Bogotá: Editorial Universidad del Rosario.
- España, E. (2014). *Contratación de Personal*. Barcelona, España: Editorial España.
- Gonzales, N. (2014). *Como manejar las quejas de los clientes*. Recuperado de <http://magentaig.com/>
- Malagón, G. (2008). *Administración hospitalaria*. Bogotá: Editorial Panamericana.
- Nee, W. (2015). *Conocimiento espiritual*. Barcelona, España: Editorial España.
- Pastrana, P. (2014). *Técnicas de comunicación y relación*. México: Editorial Editex.
- Pérez, J. (2018). *Mala administración*. Bogotá: Editorial Forumlibertas.
- Rodríguez, A. (2003). *La casa de la contracción*. España: Editorial El adalid seráfico s.a.
- Torres, V. (2010). *Atención al cliente calidad de servicio en los funcionarios*. España: Editorial Publicaciones vértice s.l.
- Urbina, G. (2015). *Proyectos de sistema de información*. México: Editorial Patricia s.a.
- Wayne, R. (2015). *Administración de recursos humanos*. Recuperado de <https://books.google.com.ec/>
- Yépez, V. (2010). *Calidad total en la atención al cliente*. Venezuela: Editorial Vigo.

ANEXOS

ANEXO N° 1



**UNIVERSIDAD TECNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE ADMINISTRACION, FINANZAS E INFORMATICA**

Babahoyo, 14 de agosto del 2019

Doctor
Irving Mora Arteaga
PROPIETARIO DEL CENTRO MÉDICO DIVINO NIÑO JESÚS
En Su Despacho.-

De mis consideraciones

Yo, **LARA ZUÑIGA GABRIEL JASMANY** con C.I. **120673023-4**, egresado de la carrera de **INGENIERÍA COMERCIAL** de la Facultad de Administración, Finanzas e Informática, me dirijo a usted de la manera más comedida para solicitarle se me permita realizar mi investigación del Estudio de Caso en el Departamento de Servicio al Cliente del Centro Médico como requisito para obtener mi título en la carrera antes mencionada.

Por la atención y autorización le anticipo mis agradecimientos.

Atentamente

Gabriel Lara Z.

LARA ZUÑIGA GABRIEL JASMANY

C.I. 120673023-4

ANEXO N° 2



CENTRO MEDICO DIVINO NIÑO JESUS

Babahoyo, 15 de agosto del 2019

Sr.

Lara Zuñiga Gabriel Jasmany

**EGRESADO DE LA CARRERA DE INGENIERIA COMERCIAL DE
LA FACULTAD DE ADMINISTRACION, FINANZAS E INFORMATICA**

Presente.-

De mis consideración

Reciba por medio de la presente un cordial saludo, al tiempo que me permito informar a usted, que su solicitud presentada en este Centro Médico de fecha 14 de agosto del 2019, ha sido AUTORIZADA, motivo por el cual queda facultada para realizar su trabajo de investigación de Estudio de Caso en el Departamento de Servicio al cliente; según lo acordado. En tal virtud personal a cargo del Área, brindara la información apropiada, que aporte en beneficio de su investigación.

Particular que pongo en su conocimiento, para los fines pertinentes.

Atentamente

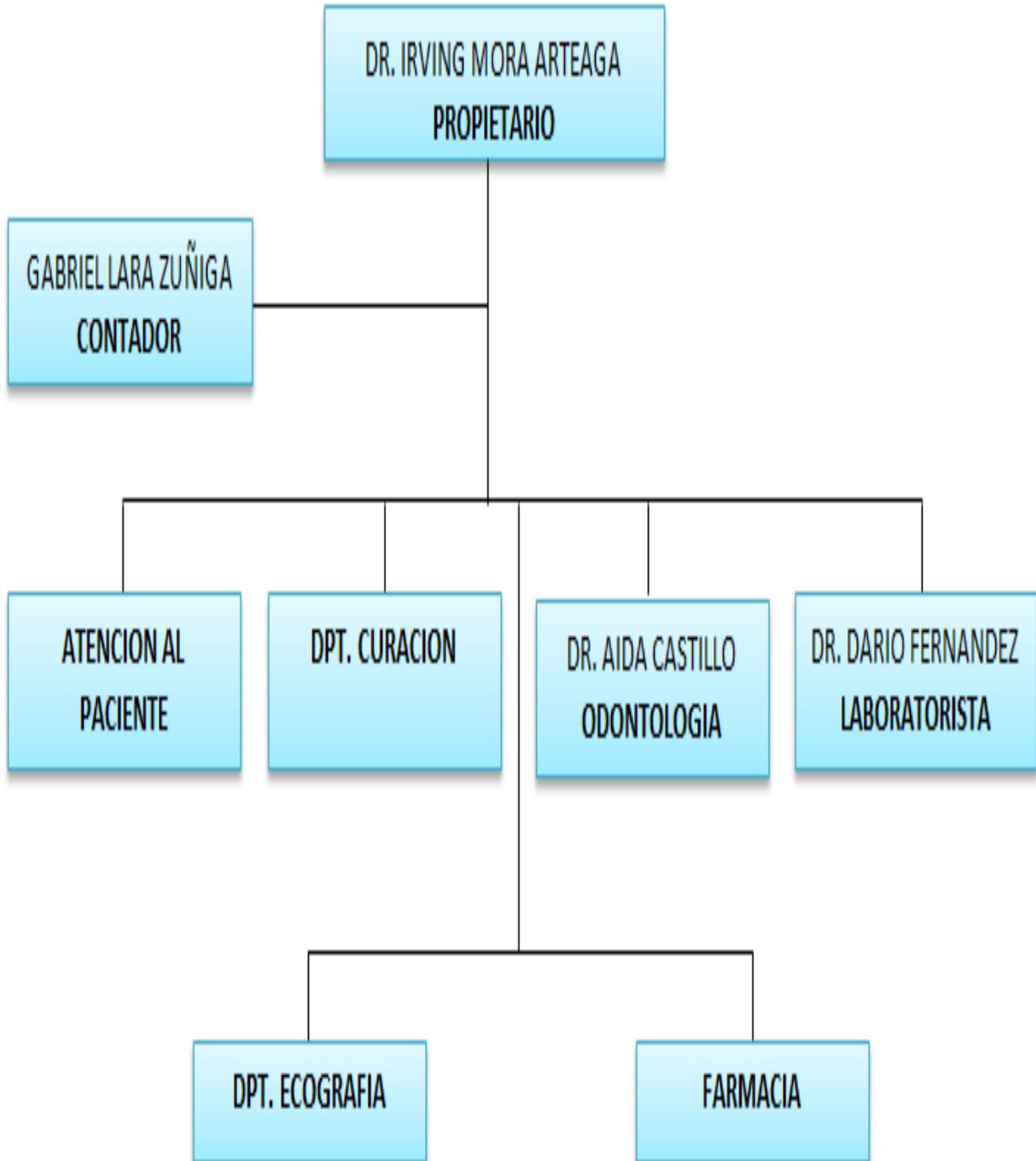

Dr. Irving Lenin Mora Arteaga
MEDICO-CIRUJANO
CÓDIGO: 2920

**Dr. Irving Lenin Mora Arteaga
PROPIETARIO DEL CENTRO MÉDICO
DIVINO NIÑO JESÚS**



ANEXO N° 3

CENTRO MÉDICO TIPO "A" DIVINO NIÑO JESÚS
ESTRUCTURA ORGÁNICA FUNCIONAL



ANEXO N° 4

UBICACIÓN GEOGRAFICA



CALLE C

CALLE HERMINIO MONTOYA



ANEXO N° 5

PREGUNTAS DE ENCUESTA

1. Alguna vez usted tuvo que abandonar el centro médico sin ser atendido.
 - Siempre
 - Frecuentemente
 - Rara vez
 - A veces
 - Nunca

2. Cómo calificaría usted, la atención brindada al paciente en el centro médico.
 - Excelente
 - Muy bueno
 - Bueno
 - Regular
 - Deficiente

3. Ha sido bien atendido al momento de presentar una emergencia en el consultorio médico.
 - Siempre
 - Frecuentemente
 - Rara vez
 - A veces
 - Nunca

4. Al momento de realizarse un procedimiento médico, se ha sentido satisfecho.
 - Muy satisfecho
 - Satisfecho
 - Insatisfecho

Muy insatisfecho

5. Como considera usted, la atención brindada por parte de las enfermeras en el centro médico.

Excelente

Muy bueno

Bueno

Regular

Deficiente

6. Como paciente fijo del consultorio médico, considera usted que la atención debe ser más rápido en especial las emergencias.

Si

No

7. En qué nivel de probabilidad usted, puede recomendar la atención del centro médico.

Alta

Media

Baja

8. Como considera usted, la atención brindada por parte de las enfermeras en el centro médico.

Alta

Media

Baja

9. Como paciente fijo del consultorio médico, considera usted que la atención debe ser más rápido en especial las emergencias.

Si

No

10. En qué nivel de probabilidad usted, puede recomendar la atención del centro médico.

- Alta
- Media
- Baja