



INFORME DE INVESTIGACIÓN

“CALIDAD DE LA ATENCIÓN EN TÉRMINOS DE SATISFACCIÓN DESDE LA PERCEPCIÓN DE LAS MADRES DE NIÑOS MENORES DE CINCO AÑOS EN LA CONSULTA DE PEDIATRÍA EN LA IPRESS SAN MIGUEL ARCÁNGEL”

LIMA-PERÚ

2017

CALIDAD DE LA ATENCIÓN EN TÉRMINOS DE SATISFACCIÓN DESDE LA PERCEPCIÓN DE LAS MADRES DE NIÑOS MENORES DE CINCO AÑOS EN LA CONSULTA DE PEDIATRÍA EN LA IPRESS SAN MIGUEL ARCÁNGEL

RESUMEN

Objetivo: Valorar la calidad de la atención en términos de satisfacción desde la percepción de las madres de niños menores de cinco años en la consulta de pediatría en la IPRESS San Miguel Arcángel. **Material y métodos:** Para llevar a cabo este Proyecto de Investigación descriptivo, analítico, de corte transversal y cuantitativo se realizó como primer paso la ubicación del área de estudio en la Clínica San Miguel Arcángel. A partir de la delimitación del área se determinó la población y grupo muestral, el cual está conformado por todas las madres de niños menores de 5 años y 50 madres de niños menores de 5 años que acuden a la consulta externa pediátrica en la Clínica San Miguel Arcángel, respectivamente. Los instrumentos que se usaron para la recopilación de datos fue el llenado de un cuestionario que incluía presentación, instrucciones, datos generales en relación al paciente el cual fue aplicado de forma personal a cada madre de niños menores de 5 años que se atendían en la Clínica San Miguel Arcángel. **Conclusión:** Esta encuesta se realizó con la finalidad de proporcionar la información necesaria como insumo para la implementación y reforzamiento de los programas a favor de la calidad de atención a niños menores de 5 años por parte de la Clínica San Miguel Arcángel.

Palabras claves: Calidad de atención, satisfacción

INTRODUCCIÓN

En la actualidad existen aproximadamente 6.6 millones de niños en todo el mundo, de los cuales 18 000 niños mueren al día antes de cumplir cinco años, según un nuevo informe publicado por el UNICEF, la Organización Mundial de la Salud, el Grupo del Banco Mundial y el Departamento de Asuntos Económicos y Sociales de la División de Población de las Naciones Unidas. Se trata aproximadamente de la mitad de los niños menores de cinco años que murieron en 1990, en la que la cifra superó los 12 millones (1,2).

El gran volumen de pacientes atendido en las consultas y las características propias de la atención en consultas externas como masificación, largas listas de espera, citas sucesivas, etc. hacen conveniente estudiar la satisfacción del usuario con las consultas externas (3).

En los últimos años, los países de América Latina han tenido importantes transformaciones en la organización del Sistema Nacional de Salud, que han involucrado a la calidad como uno de los pilares fundamentales de la prestación de servicios de salud. De ahí que la calidad es un requisito fundamental, orientado a otorgar seguridad a los usuarios, sobre todo niños, minimizando los riesgos en la prestación de servicios; lo cual conlleva a la necesidad de implementar un sistema de gestión de calidad en todas las instituciones prestadoras, que puede ser evaluado regularmente para lograr mejoras progresivas en cuanto a la calidad (4, 5).

Esta investigación determina la satisfacción del usuario externo sobre la calidad de atención de salud de la consulta externa de niños menores de cinco años en la consulta de pediatría en la IPRESS San Miguel Arcángel, analizando los elementos que producen un impacto positivo o negativo en su dimensión humana, técnico-científica y del entorno de la calidad. El propósito del estudio es demostrar la necesidad de implementar un Plan de Mejora Continua de la Calidad que permitan regular y consolidar el desempeño en forma continua y cíclica, de tal manera que la atención prestada sea la más efectiva, eficaz y segura posible, orientada siempre a la satisfacción del usuario (5).

La satisfacción, en atención de salud, puede definirse como “la medida en que la atención sanitaria y el estado de salud resultante cumplen con las (6) expectativas del usuario” . Una

correcta práctica médica conlleva al fortalecimiento y una adecuada relación médico paciente (7) , por lo tanto una mejor percepción de la calidad en la atención.

Por lo anteriormente expuesto representa un reto para las instituciones de salud y en particular para las de Seguridad Social el asegurar la calidad y enfocar su esfuerzo tomando siempre en cuenta al paciente a fin de lograr su satisfacción completa.

MATERIALES Y MÉTODOS

Tipo de diseño de investigación

La investigación realizada es de tipo descriptivo, analítico y de corte transversal. De manera que nos permita obtener información precisa y fundamentada sobre la variable de la satisfacción del usuario de consulta externa atendido en los consultorios externos de pediatría en la IPPRES San Miguel Arcángel. En cuanto al corte transversal se usó porque la información obtenida solo se realizará una sola vez.

Ubicación del área de estudio

Este presente proyecto de investigación se realizó en la Clínica San Miguel Arcángel que es un establecimiento privado de nivel II en los consultorios pediátricos.

Selección de la población y grupo muestral

Población: Todas las madres de niños menores de 5 años acuden a la consulta externa pediátrica en la Clínica San Migue Arcángel.

Muestra: Está conformado por 50 adres de niños menores de 5 años acuden a la consulta externa pediátrica en la Clínica San Migue Arcángel, fue seleccionada de manera aleatoria.

Instrumento de recolección de datos

Para la recopilación de datos se utilizó como instrumento el llenado de un cuestionario que incluía datos generales en relación al paciente y una encuesta que se le aplicó de forma personal a cada madre de los niños menores de 5 años.

La información se obtuvo mediante una ficha de datos socio-demográficos como la edad, sexo, grado de instrucción y lugar de procedencia.

VARIABLES Y OPERACIÓN DE VARIABLES

Variable		Definición	Dimensión	Indicador
Dependiente	Calidad de la atención en salud	Otorgar atención de salud al usuario, con oportunidad, competencia profesional y seguridad, con respeto a los principios éticos de la práctica médica con la finalidad de satisfacer sus necesidades de salud y sus expectativas.	Calidad humana	Relaciones humanas con el personal
			Calidad técnica sobre la percepción de usuario	Explicación del diagnóstico Sobre el tratamiento
Independiente				
	Satisfacción de las madres	Es el resultado de hacer lo corecto en una consulta médica y este representa la imagen de la organización que perciben los pacientes y familiares mostrando siempre valores éticos y con respeto a la dignidad humana.	Ordinal	Satisfacción No satisfacción
	Sexo	Clasificación de género según los genitales externos	Nominal	Masculino Femenino
	Edad	Edad en años cumplidos desde el nacimiento	Discreta	Menores de 5 años

CONCLUSIÓN

Esta encuesta se realizó con la finalidad de proporcionar la información necesaria como insumo para la implementación y reforzamiento de los programas a favor de la calidad de atención a niños menores de 5 años por parte de la Clínica San Miguel Arcángel.

LITERATURA CITADA

- 1.- Annan, K. A. (2001). Nosotros los niños y las niñas: cumplir las promesas de la Cumbre Mundial en favor de la Infancia. UNICEF.
- 2.- https://www.unicef.org/spanish/media/media_70375.html
- 3.- Granado et al (2007). Diseño y validación de un cuestionario para evaluar la satisfacción de los pacientes atendidos en las consultas externas de un Hospital de Madrid en 2006. Rev española de Salud Publica. 81:637-645
- 4.- Huiza Guardia, G. A. (2006). Satisfacción del usuario externo sobre la calidad de atención de salud en el Hospital de la Base Naval. Callao. Octubre–diciembre 2003.
- 5.- ABIZANDA R. Dilemas Críticos en el Paciente Crítico: En bioética y medicina intensiva. Barcelona: Ed. Edika-Med. 1998.
- 6.- Rodríguez M. Relación médico paciente. 1Era edición. Ciudad de la Habana (Cuba). Editorial Ciencias Médicas ; 2008
- 7.- Corbella A, Saturno P. La garantía de la calidad en atención primaria de salud. Madrid: Instituto Nacional de Salud, Secretaría General, 1990:397-9.