Pontificia Universidad Católica del Ecuador | SEDE ESMERALDAS

ESCUELA DE ENFERMERÍA

TESIS DE GRADO

PERCEPCIÒN DE LA ATENCIÒN DE SALUD EN EL CENTRO DE SALUD TIPO C DE SAN RAFAEL

PREVIO AL GRADO ACADÉMICO DE LICENCIADA EN ENFERMERÍA

AUTORA

ERIKA FERNANDA ARTEAGA OBANDO

ASESORA

MSC. MERCY FALCONES

Esmeraldas, 2018

TRIBUNAL DE GRADUACIÓN

"Trabajo de tesis aceptado luego de haber dado cumplimiento a los requisitos exigidos por el reglamento de Grado de la PUCESE previo a la obtención del título LICENCIADA EN ENFERMERÍA"

_____
Presidente del tribunal de graduación

_____
Lector 2

_____
Director de Tesis

_____
Director de Escuela

Esmeraldas, …… del 2018

AUTORÍA

Yo, Erika Fernanda Arteaga Obando, declaro que la presente investigación, enmarcada en el actual trabajo de tesis, es absolutamente original, autentica y personal, y en virtud de eso declaro que el contenido de esta investigación es de exclusiva responsabilidad legal y académica de la autora y de la PUCESE

_____

Erika Fernanda Arteaga Obando
C.I080234435-8

AGRADECIMIENTO

A Dios ante todas las cosas, por ser mi guía para seguir adelante en todo lo que me plantee y quiera alcanzarlo, por darme la virtud de tener sabiduría, salud y firmeza para seguir con mis estudios.

A mis padres Oscar Arteaga y Yecenia Obando , mi hijos que son mi motivación cada día para seguir luchando con mi anhelo de graduarme y brindarles un futuro mejor , mi abuelita Lola Valencia y demás familiares por el apoyo incondicional y humanístico, comprensión, que hace que quiera cada día a la profesión que escogí.

A mis compañeros, amigos que con paciencia en momentos de desesperación me supieron brindar palabras de alientos para seguir adelante en mi vida estudiantil.

A las autoridades de la Pontificia Universidad Católica de Esmeraldas y docentes quienes me ayudaron a mi formación académica para en un futuro poner en práctica todo lo aprendido.

DEDICATORIA

A mi hijos, mamá, papá, hermanos, que siempre han estado en los momentos más dificultosos de mi vida y por nada del mundo me han dejado caer, enseñándome a tener optimismo confianza en todos los pasos que doy, a quererme, a ser humilde, tener la capacidad de aceptar mis errores con la cabeza en alto.

Gracias a todos por no resaltar mis defectos y hacer sobresalir mis virtudes, siempre estuvieron conmigo para darme aliento en cualquier decisión que tome , dando lo mejor de ellos sus consejos , para poder culminar mi meta de terminar mi carrera profesional , y poder tener un futuro mejor.

INDICE

TRIBUNAL DE GRADUACIÓN II
AUTORÍA III
AGRADECIMIENTO IV
DEDICATORIA V
INDICE VI
LISTA DE ANEXOS VII
LISTA DE TABLAS VIII
RESUMEN IX
ABSTRACT X
INTRODUCCIÓN 1
Presentación del tema 1
Planteamiento del problema 1
Justificación 4
Objetivos 5
CAPITULO I: MARCO TEÓRICO 6
Bases teóricas científicas 6
Antecedentes 9
Marco legal 13
CAPITULO II: MATERIALES Y MÉTODOS 15
Tipo de estudio 16
Definición conceptual y operacionalización de variable 16
Métodos 16
Técnicas e instrumentos 17
Análisis de datos 18
Normas éticas 18
CAPITULO III: RESULTADOS 19
CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN 25
CAPÍTULO V: CONCLUSIONES 28
CAPÍTULO VI: RECOMENDACIONES 29
REFERENCIAS BIBLIOGRAFIAS 31
ANEXOS 39

LISTA DE ANEXOS

Anexo 1.- Cronograma de acciones

Anexo 2.- Presupuesto o costo de la tesis

Anexo 3.- Encuesta dirigida a usuarios externos

Anexo 4.- Entrevista al personal de salud

Anexo 5.- Ficha de observación dirigida al personal de salud

Anexo 6.- Permiso para la realización de investigación

Anexo 7.- Consentimiento informado

Anexo 8.- Operacionalización de las variables

Anexo 9.- Cartera de servicios Centro de Salud Tipo C San Rafael

LISTA DE TABLAS

Tabla 1.- Usuarios externos del área de Emergencia y Consulta Externa del Centro de Salud Tipo C San Rafael por edad, sexo……19

Tabla 2.- Factores que influyen en asistencia de usuarios externos de las áreas de Emergencia Consulta Externa del Centro de Salud Tipo C San Rafael……...20

Tabla 3.- Usuarios externos de las áreas de Emergencia y Consulta Externa del Centro de Salud Tipo C San Rafael por falta de medicamentos…….22

Tabla 4.- Usuarios externos del área de Emergencia y Consulta Externa del Centro de Salud Tipo C San Rafael por tiempo de espera……23

Tabla 5.- Usuarios externos del área de Emergencia y Consulta Externa del Centro de Salud Tipo C San Rafael por dimensión de satisfacción - trato ……..24

Tabla 6.-Usuarios externos de las áreas de Consulta Externa y Emergencia del Centro de Salud Tipo C San Rafael por percepción de infraestructura institucional y presentación de vestimenta del personal de salud……..25

RESUMEN

La investigación se desarrolló en el Centro de Salud Tipo C San Rafael de Esmeraldas, para determinar la percepción de los usuarios sobre la atención que brinda el personal de salud, mediante un estudio descriptivo-analítico, cuantitativo aplicando las técnicas de encuesta, observación y entrevista, mediante los instrumentos de cuestionarios y fichas de observación. La población y la muestra la conformaron usuarios que acuden al área de Emergencia y Consulta Externa durante una semana. La edad más predominante en el área de Emergencia fue entre 40 y 49 años con un 50%, el 79% del sexo femenino visita más Consulta Externa, mientras que el 67% de los hombres acuden al área de Emergencia, donde el 83% de los usuarios esperan más de 4 horas para recibir atención por el personal de salud, así como también el 84% de los usuarios de Emergencia manifiesta que le mandan a comprar por fuera los medicamentos. En conclusión los factores más relevantes en la percepción de los usuarios son el tiempo de espera, la ausencia del personal y la falta de medicamentos.

Palabras claves: Percepción, atención, atención del personal de salud, satisfacción del usuario, calidad

ABSTRACT

The research was developed in the Health Center Type C San Rafael de Esmeraldas, to determine the perception of users about the care provided by health personnel, through a descriptive-analytical, quantitative study using survey techniques, observation and interview through the instruments of questionnaires and observation cards. The population and the sample were made up of users who go to the Emergency and External Consultation area for a week. The most predominant age in the Emergency area was between 40 and 49 years old with 50%, 79% of the female sex visits more External Consultation, while 67% of men go to the Emergency area, where 83% of users wait more than 4 hours to receive care by health personnel, as well as 84% of emergency users who send orders to buy drugs outside. In conclusion, the most relevant factors in the perception of users are waiting time, absence of staff and lack of medication.

Keywords: Perception, attention, attention of health personnel, user satisfaction, quality

INTRODUCCIÓN

Presentación del tema:

La percepción es biocultural porque depende de los estímulos físicos y sensaciones involucrados de su selección y organización donde interpretan y adquieren significados moldeadas por pautas culturales e ideológicas específicas aprendidas desde la infancia. Además posibilita la reformulación tanto de las experiencias como de las estructuras perceptuales (Vargas, 1994).

El estado de salud percibido es uno de los indicadores más consolidados y fácilmente estudiados con las encuestas de salud nacionales desde el año 1987, donde se repite la pregunta: ¿diría usted que su estado de salud ha sido muy bueno, bueno, regular, malo o muy malo? A pesar de que las medidas de la percepción del estado de salud son subjetivas según la respuesta del propio entrevistado, el médico de familia o un miembro del hogar opinan sobre los demás, se acepta una estrecha relación entre la valoración de la salud y otras consecuencias de la misma (Abellán, 2003).

La atención de salud es asistencial y accesible a todos los individuos y familias de la comunidad a través de medios aceptables para ellos, con su plena participación y a un costo conveniente para la comunidad y el país, convirtiéndose en el núcleo de su sistema de salud y parte integral del desarrollo socioeconómico general de la comunidad (OMS, 2017).

Planteamiento del problema:

Los servicios de salud tienen como objetivo promover, restablecer o mantener la salud, que es un estado completo de bienestar fisico, mental y social y no solamente la ausencia de afecciones o enfermedades. Sin embargo la percepcion de los servicios a nivel mundial, describen problemas estructurales como ausencia de espacio fisico, equipamiento, falta de personal de salud, teniendo como consecuencia el aumento de quejas en los usuarios ocacionando rechaso de los pacientes al momento de volver a visitar los establecimientos de salud. (Mejía, 2015)

La falta de profesionales en los Centros de Salud a nivel mundial, se considera un problema crítico para poder resolver las necesidades de los usuarios; donde la principal causa es la ausencia de gestión en los sistemas de apoyo del personal de salud. Se puede recalcar que las quejas e insatisfacción de los usuarios en cuanto a la atención, causada por el tiempo que tardan para brindar atención en los diferentes servicios de salud, falta de medicamentos en la farmacia del área de Emergencia, trato inapropiado, dificultad para el acceso en la atención, problemas de comunicación, disconformidad con aspectos tangibles como apariencia, limpieza, funcionamiento de equipos, tienen como efecto una mala imagen de las instituciones. (Henríquez, 2011).

Estas inconformidades se dan a conocer de forma verbal o escrita a través de los buzones de sugerencias, donde las respuestas se emiten por medios de correos electrónicos o vía telefónica, registrados con la copia del reclamo en un plazo no mayor de 30 días de haberlo presentado (Shimabuku, 2012).

A nivel nacional alrededor de 32 mil personas presentan inconformidad en la atención de los distintos Centros de Salud. Por otro lado, existen denuncias sobre el tiempo que se lleva para agendar una cita con el médico, pues hoy en día se tarda más de tres meses para esto; la falta de medicamentos en las farmacias es otro factor que influye en la percepción de los usuarios (Sistema de Salud, 2018).

En el área de Emergencia continuan las quejas de los usuarios por la falta de camas, demanda de pacientes y falta de personal de salud, mientras que en Consulta Externa la mayoria de los usuarios se encuentran satisfechos con el trato que reciben durante su estadia en el hospital, así mismo, los profesionales de salud mantienen conocimientos técnicos y habilidades para brindar servicio (Universo, 2012).

En la Provinicia de Esmeraldas, en los ultimos años, han aumentado Centros de Salud para resolver necesidades de los pacientes y mejorar la percepción sobre la atención, sin embargo un alto porcentaje de ellos se encuentra insatisfecho debido a la falta de médicos en las Direcciones Distritales de Eloy Alfaro, Quininde, Muisne y Atacames donde los profesionales se resisten a ir a estas zonas fronterizas por cuestiones familiares, esto podría ocacionar el aumento de estrés para el personal que trabajan allí, porque no se abastecen con la cantidad de usuarios que visitan los Centros de Salud

(Bonilla, 2018). En el 2017 el Ministerio de Salud Pública invirtió en recursos para medicamentos, insumos, mantenimientos de consultorios, pagos de servicios básicos y pagos de sueldo a los profesionales de salud para la reducción de fallecimientos maternos, minimizar la tasa de mortalidad infantil, desnutrición y disminución de las quejas en los usuarios que visitan los Centros de Salud, teniendo los instrumentos esenciales para cumplir con las expectativas de los pacientes (Olivares, 2017).

En el Centro de salud tipo C San Rafael, los usuarios externos protestan por el tiempo esperado para ser atendidos que es de 1 a 3 horas, debido al poco personal existente para brindar servicios de salud, talvez por la falta de recursos económicos para contratos, escasa gestión de autoridades del lugar para solucionar este problema y satisfacer las necesidades de los pacientes que acuden.

Además del poco material y medicamentos por la escasa disponibilidad de recursos económicos o por la fuga de los mismos, falta de control y evaluación constante, sumado a la ausencia de sanciones al personal involucrado, provocando impotencia o desesperación en los usuarios al ver que su recuperación depende de ello.

Igualmente, el quemeimportismo del personal de salud es otra causa del problema al mostrar actitudes indiferentes, fatiga o cansancio laboral, posiblemente por la poca supervisión en cuanto al desempeño laboral del personal que debe ser realizada por la Directora del Centro de Salud Tipo C San Rafael, Jefa de Enfermería y las Lideres, donde talvez no realizan actividades para el beneficio de los usuarios y crecimiento institucional.

También, otra causa es la falta de clasificación de pacientes según el Tipo de urgencia para ser atendidos en Emergencia y evitar demandas de pacientes, mientras que en Consulta Externa muchas veces los pacientes pierden las citas por no llegar a la hora establecida.

Estas causas producen efectos como aglomeración de usuarios en ambientes estrechos, irritabilidad, desesperación en los pacientes que asisten, desencadenando enfermedades nosocomiales que afectan también al personal del Centro de Salud, con daños a la salud

que aumenta la tasa de morbilidad y mortalidad, provocando la disminución de calidad e insatisfacción en los usuarios.

Todo esto lo he vivido estando presente en Consulta Externa y Emergencia, donde la angustia y desesperación se apodera de los usuarios.

Cabe resaltar que las personas que visitan el Centro de Salud son niños que presentan enfermedades respiratorias con fiebre, malestar general, dificultad para respirar, donde sería de gran ayuda la presencia de un equipo de salud completo, para poder brindar un servicio de calidad a cada usuario que acude a la Institución y así poder resolver las necesidades de los pacientes y disminuir las quejas.

Justificación:

Esta investigación es de mucha ayuda para la adquisición de nuevas actitudes, modalidades o destrezas por parte del personal de salud, para brindar buenos cuidados, basándose en opiniones y experiencias de los usuarios que acuden a las distintas áreas, lo que aportará en la disminución de quejas y factores que intervienen en la satisfacción de los usuarios al momento de acudir a una Institución de salud para recibir atención.

Está orientada a recalcar aspectos que deben ser considerados para el desempeño laboral del personal al momento de facilitar atención al usuario, reflejando sus conocimientos científicos, prácticos y actitudes que puedan servir de mucho al paciente para crear un ambiente de confianza y así mismo resolver los problemas de salud que presenten, aumentando su grado de satisfacción para el mejoramiento de la Institución, lo que incrementa la seguridad y estabilidad en los pacientes que acuden.

Beneficiará a Instituciones públicas o privadas, personal de salud, usuarios, estudiantes de enfermería y personas interesadas en realizar investigaciones, donde podrán comparar sus opiniones en cuanto a la situación actual de salud de alguna población o país, usando estrategias de progreso como fomentar una autoevaluación de desempeño laboral en cada personal al momento de terminar de atender al paciente, elaborar un test de satisfacción del paciente donde evalué el servicio brindado, realizar seguimientos a las inconformidades que plasman los usuarios en el buzón de quejas, contratar más personal de salud para las áreas donde se presentan más aglomeración de usuarios,

realizar charlas educativas cada mes sobre la utilización del Triage de Manchester, ejecutar reuniones con el Director de la Institución de Salud, Jefa de Enfermería y las Líderes de cada área para dar a conocer las inconformidades que existen en el servicio y poder disminuirlas.

Tendrá mucha utilidad, ayudando a las Escuelas de Enfermería para que en un futuro los estudiantes las pongan en práctica y puedan tomar decisiones que permitan resolver cualquier tipo de problema en su vida profesional, pudiendo desempeñar un excelente cargo laboral en las distintas áreas de salud, así mismo para el progreso o crecimiento de las Instituciones tanto públicas como privadas.

Objetivos:

General: Determinar la percepción de la atención del personal de salud en el Centro de Salud tipo C de San Rafael

Específicos:

- Identificar los factores que influyen en la percepción de los pacientes sobre la atención prestada por el personal de salud
- Conocer la opinión de los usuarios sobre la atención del personal de salud
- Determinar el nivel de satisfacción de usuarios en áreas de Emergencia, Consulta Externa.

CAPITULO I

MARCO TEÓRICO

1.1 Bases teóricas científicas

Luz, Vargas Melgarejo (2015) define a la percepción como procesos cognitivos de la conciencia que consiste en el reconocimiento de interpretaciones para la creación de juicios y elaboración de pensamientos, se debe tener en cuenta la toma de decisiones en la vida cotidiana, permitiendo recordar experiencias y conocimientos adquiridos a los largo de la vida, mientras que Hernández, Gallegos, & Santos (2015) indica que se construye a partir de sus expectativas, la satisfacción de sus necesidades y los resultados obtenidos del proceso de atención, reflejando el grado de satisfacción con la atención y la calidad de los servicios recibidos (Melgarejo, 2015).

Ruiz Moral (2011) está de acuerdo con Hernández, Gallegos & Santos, pero Medina López, Díaz Pinzo, Barrientos González , & Peña Martínez agregan que la percepción son actitudes que toma el paciente durante un problema de salud, por lo tanto tiene un papel importante en la conducta promotora, la cual se basa en patrones de comportamiento identificables, determinados por la interacción entre las características individuales, las interacciones sociales y las condiciones del ambiente que lo rodean (Medina, 2011).

En cambio Moncada Tovar Carmen (2013) afirma que para una buena percepción debe existir una atención de calidad, donde se evalué de forma individualizad creando una relación enfermera-usuarios y poder identificar la calidad del servicio mediante el trato que reciba por parte del personal de salud. Mientras Restrepo indica que se debe tener en cuenta dos procesos simultáneos, el acto sensorial, neurológico físico (Restrepo, 2012).

Jaquelina (2010) La percepción se evalúan en dos tipos: **los estructurales** que se refieren a las cualidades propias del objetivo percibido, de manera que percibimos de tal o cual manera porque ciertas condiciones del mundo real obedecen a determinadas reglas y el sistema nervioso humano está capacitado para captarlas, y **los motivacionales** que son las características y el momento psicológico de cada persona,

los elementos que no están relacionados con el conocimiento sino con las necesidades o valores de la persona que la percibe (Croche, 2010).

Mientras que Alejandrirri Morless (2013) manifiesta que los factores que intervienen en la percepción de salud son internos y externos que pueden afectar en la interpretación de atención recibida por el personal de salud hacia los usuarios, entre los factores internos se encuentran los funcionales identificados por las condiciones o características personales que posee cada individuo, también las actitudes que influyen mucho en la disposición que tenga cada persona al momento de ofrecer servicios. En cambio los factores externos son las situaciones que se establece entre la relación del receptor y estímulo (Morless, 2013).

Sin embargo Jennifer González (2010) tiene similitud con Alejandrirri Morless en los factores internos y externos actuando de la misma forma, pero aumentando que hay que tener en cuenta la realidad de la percepción de una manera objetiva, esto quiere decir que las percepciones no pueden ser entendidas o comprendidas con exactitud sin tener en cuenta la relación de los factores que interceden en ella, entre los funcionales se muestra énfasis en las características que posee cada individuo donde observa actitudes que influyen en la parte afectiva y aprendizaje de nuevos conocimientos que puede ser alterados dependiendo de cómo las personas capten la realidad que se muestra en un ambiente determinando. Las decisiones pueden afectar en las experiencias vividas por las personas en un lugar, tiempo, entorno y situaciones diversas que pueden hacerles ver lo que ellos desean entender (Gonzalez, 2010).

Los factores determinantes de la salud son personales, sociales, políticos y ambientales que establecen el estado de salud de los individuos de una población. Donde los parámetros más importantes que intervienen en la salud son el medio ambiente, estilo de vida, sistema sanitario, biología humana, mientras en los servicios de salud los factores que actúan en la atención son la calidad que presta cada personal de salud, disponibilidad y como está compuesto estructuralmente la Institución de salud (Sanchón, 2015).

La Organización Mundial de la Salud (OMS) manifiesta que la atención de la salud es la asistencia sanitaria esencial accesible a todos los individuos y familias de la comunidad

a través de medios aceptables para ellos, con su plena participación a un costo accesible para la comunidad y el país (OMS, 2017).

La atención tiene un papel central para el mejor funcionamiento del sistema de salud, al ofrecer la atención más eficiente y equitativa ante las necesidades de los usuarios. La evaluación es un instrumento importante para mejorar la atención en salud y posibilitar que la toma de decisiones sobre los servicios se base en la evidencia. La misma que tiene un proceso asistencial donde incorpora elementos propios de la provisión de la atención, como la capacidad para identificar las necesidades, la gestión de pacientes y la utilización de servicios, asimismo como su conformidad a los criterios de referencia, la aprobación por parte de la población que recibe atención, la comprensión de los pacientes de su situación y perspectiva, y el grado de relación entre los usuarios y el personal de salud (Villalbí, 2003).

La salud es un derecho primordial de la persona que necesita la colaboración y coordinación de distintos sectores técnicos y sociales, basándose en algunos elementos para mejorar su atención de salud que son:

Integrada: Interrelaciona los elementos de promoción, prevención, tratamiento y rehabilitación que han de formar parte de las actuaciones desarrolladas, integrándose en los niveles del sistema sanitario (García, 2012).

Activa: Los profesionales de los equipos de salud no pueden actuar como menos receptores pasivos de las demandas de usuarios, han de trabajar activamente en los distintos aspectos de la atención, resolviendo las necesidades de salud aunque estas no sean mencionadas (García, 2012).

Accesible: Los usuarios no deben tener dificultades importantes para poder utilizar los Centros de Salud (García, 2012).

Comunitaria y participativa: Proporcionar atención de los problemas de salud tanto desde la perspectiva individual como colectiva, mediante la utilización de las técnicas propias de la salud pública y medicina comunitaria, la atención primaria de salud está basada en la participación activa de la comunidad en todas las fases del proceso de planificación, programación puesta en práctica de las actuaciones (García, 2012).

El Programa Sectorial de Salud 2013-2018 diseña estrategias que ayuden a mejorar o buscar el bienestar de la comunidad, consolidando acciones de protección, promoción de la salud, para la prevención de enfermedades, programa de vacunación con esquema completo en menores de un año, además se incrementaron medidas para mejorar la cobertura de atención a pacientes con VIH y fortalecer los servicios de planificación familiar y anticoncepción. Se realizaron nuevas acciones para prestar atención inmediata a las mujeres embarazadas en los servicios de salud y reducir las muertes maternas, diseñando programas de bienestar social, familiar y personal para la calidad de vida de las personas. La salud se destaca como un instrumento para alcanzar el Buen Vivir, mediante la profundización de esfuerzos en políticas de prevención y en la generación de un ambiente saludable (Vesta, 2018).

1.2 Antecedentes

Sobre la percepción de la atención de salud hay muchos **estudios** como se describe a continuación:

En el año 2013 en Nicaragua un estudio realizado por Suarez Brenda con el título de percepción de la calidad en la atención de salud a los usuarios externos del hospital Central donde los resultados obtenidos fueron: el 48% de los usuarios refirió que había sido mucho el tiempo de espera para ser atendido, mientras que el 36% manifestó ser un buen tiempo y el 16% indicó poco tiempo de espera para ser atendido, El 43% respondió que recibió su atención entre 15 a 30 mnts, el 35% tuvo que esperar entre 31 a 60 mnts, un 11% esperó más de 60mnts y el 11% restante esperó menos de 15mnts, el 90% de los encuestados refirió ser atendido por el médico y el 10% manifestó ser atendido por enfermería, el 66% indica haber recibido un trato cordial del personal de enfermería, el 14% destacó que recibió buen trato, mientras que el 13% una atención regular y el 6% relata un trato equitativo, el 1% prefirió no opinar al respecto. (Suarez, 2013).

Otro estudio realizado en el año 2015 en Perú por Rey Luces Huarcaya Huisa con el título de percepción de la calidad de atención en los usuarios del servicio de emergencias del hospital I Santa Margarita de Andahuaylas donde los resultados que obtenidos fueron: el 72,21% de los usuarios son mujeres y 23,79% varones; en la

condición de encuestados el 72,86% fueron pacientes y el 27,14% usuarios acompañantes; en el rango de edad el 64,31% de los usuarios tienen entre 20 a 40 años, el 30,48% entre 41 a 60 años; en grado de instrucción el 71,75% de los usuarios son técnico superior y el 25,28% tienen solo secundaria. También se determinó que el 50,19% tienen una percepción de la calidad de atención como regular, un 37,55% perciben la calidad de atención como mala y solo un 12,27% tienen una percepción buena (Huisa, 2015)

La investigación llevada a cabo en el año 2014, en Cali por Michelle Andrea López Tasama sobre percepción que tiene el usuario, servicio de urgencias, hospital Raúl Orejuela Bueno, Municipio de Palmira, determinó que la mayor parte de la población que colaboró en la realización del estudio está comprendida por el género femenino siendo del 66% y un 26% por el género masculino, en la edad la mayor cantidad de personas está en la etapa de los 18 a los 23 años con el 26% , el nivel de desarrollo donde menos personas participaron del estudio estaba comprendido entre 60 – 65 años del 100% de las personas que hicieron parte del estudio.. El mayor porcentaje de calificación esta agrupado en el rango de bueno con el 49% seguido del ítem de regular 28%, satisfecho 20% e insatisfecho 3% del 100% de la población de estudio, respecto al tiempo de espera para la primera revisión, se obtiene la mayor calificación en el rango de bueno con una calificación del 43%, regular 26%, satisfactorio 16% e insatisfactorio 15% (Tasama, 2013)

El estudio de caso en Bogotá hecha por Adriana Ríos sobre la "Percepción de la satisfacción en la atención en salud en usuarios del servicio de Consulta Externa, de los Hospitales San Antonio de Chia y San Rosa de Tenjo," tuvo como resultados que el sexo femenino predomina en un 68%, mientras que el sexo masculino es el restante 32%, El grupo etario mayor de 64 años ocupa con un porcentaje del 49% generando la mayor intensidad de uso del servicio, los pacientes que están comprendidos el rango de 20 a 40 años ocupan un 37%, el resto de la población se distribuye con un 12 % entre 41 a 64 años y un 2%menores de 19 años. En el Hospital de Tenjo en el servicio de Consulta Externa, el 93% de los usuarios no debieron presentar pago alguno por la atención médica, el 7% debieron pagar por la consulta. En cuanto a la percepción de los usuarios sobre la atención el 63% manifestó que es buena, el 23% que la atención es a

veces buena, y un 1% finalmente que es muy mala estos resultados cuando se analizan los rangos como bueno y muy bueno permiten evidenciar que una de las fortalezas de la institución es la solución efectiva a los problemas del paciente generando con ello satisfacción. En la evaluación del trato del personal de salud un 49% señalaron que la atención fue buena, seguidamente un 32% que refieres que la atención fue regular. Con lo anterior se evidencia que dentro de las variables de efectividad esta recibió el mayor porcentaje en el más alto grado de calificación, siendo la mayor fortaleza del recurso humano de la institución (Ríos, 2016).

Otro estudio realizado en México por Hernández Francisco (2014) sobre "Nivel de satisfacción de usuarios de Consulta Externa en Hospitales públicos", donde los resultados obtenidos en cuanto a la satisfacción del usuario fueron que el 44.3% se encuentran satisfechos, un 29,8% mantiene una satisfacción regular, el 25.9% se muestra insatisfecho, un 25.9% poco satisfechos. En cuanto a la valoración sobre la instalaciones del hospital el mayor porcentaje en la categoría bueno, teniendo el estado de sala de espera y de los consultorios médicos. En el tiempo de espera el 95% fue de 18-85 minutos para recibir atención, en cuanto al agendamiento de citas para Consulta Externa tuvo aproximadamente el 5% tuvo que esperar un mes para conseguirla (Hernández, 2014).

En el año 2011 Quito, la Dra. Mélida Rosario Bravo Tapia investigó la Percepción de la calidad de atención que tienen los usuarios de la Consulta Externa del Subcentro de Salud de Amaguaña los resultados obtenidos fueron que el 60% de los usuarios encuestados, manifiestan como aceptable el tiempo que tuvieron que esperar para ser atendidos; sin embargo no se debe menospreciar al 23% de la demanda que refiere que el tiempo de espera es mucho. El 90% de los pacientes indican que los profesionales siempre cumplen el horario de atención, el 100% de los usuarios manifiestan que si fueron examinados por el profesional que le ofreció atención. El 96.7% de pacientes responden que los profesionales les atendieron, sabiéndoles explicar sobre su situación de salud indicándoles lo que tenían, a diferencia de un 3.3% que no lo hicieron, el 96.7% de usuarios respondieron que si tienen privacidad durante la consulta con los profesionales, lo que indica que si hay respeto de los derechos de los pacientes; el 3.3% que corresponde a un 1 paciente refiere que no tuvo privacidad. El trato del profesional

en la consulta es excelente en un 63.3%, también es importante recalcar que un 36.7% dice que el trato es bueno, mientras el trato de enfermería estuvo entre bueno y excelente con un 12% y 18% respectivamente, lo que sugiere un trato positivo. El 76.7% de los pacientes expresan su percepción sobre el interés que ponen los funcionarios del Subcentro de Salud en brindarle una atención con calidad (Tapia, 2011).

El 2016 en Esmeraldas, Boboy Guisamano Tatiana Ivis estudió la Percepción de Pacientes sobre la Calidad de Atención que ofrecen los Profesionales de Salud en la Atención Primaria en el centro de Salud N°1 de Esmeraldas donde el 64.5% de los pacientes encuestados indicó que los profesionales de salud si les brindan seguridad y confianza al momento de la consulta, mientras que el 35% expresa que lo hacen de manera inusual teniendo como consecuencia que los pacientes se sienten inseguros al momento de la consulta. Un 94% de los pacientes expusieron que a veces existe rapidez en la atención durante la consulta, el 2.6% expresó que no lo hacen llegando a la confrontación con el personal de salud, el mayor porcentaje es del 86.5% indica que de manera irregular se da una atención adecuada al usuario, mientras que el 2.1% expresa que no lo hacen siendo motivo de enojo para los pacientes al no poder satisfacer sus necesidades. El 86% que en ocasiones se muestran amables antes y después de la consulta mientras que el 13% revela que siempre lo hacen, un 70.9% demuestra que los profesionales siempre explican de forma clara las indicaciones después de la consulta, mientras que el 29% revela que lo hacen de manera irregular, también el 40.3% de los pacientes opina que los profesionales utilizan términos claros, el 23.6 expresa que no lo hacen, teniendo como consecuencias que los pacientes se confundan con los términos que en ocasiones utilizan los profesionales. El 63.4% manifiesta sentirse en ocasiones satisfecho por la atención recibida por parte de los profesionales de salud, mientras que el 9.6% manifiesta que nunca sentirse satisfechos, lo que influye en la demanda de pacientes que acuden (Boboy, 2016).

En el lugar de estudio no se encontró algún tipo de investigación realizada anteriormente sobre Percepción de la atención de Salud en el Centro de Salud Tipo C de San Rafael

1.3 Marco legal

La realización de la presente investigación se halla enmarcada en la Ley del Derecho y Amparo del Paciente en el Art. 2 del capítulo II, donde hace énfasis en el cumplimiento de los derechos de los pacientes teniendo un respaldo a la hora de ser atendidos en una unidad de salud recibiendo un trato digno, acceso equitativo, calidad en todas las acciones y servicio de salud por parte del personal, impartiendo información a los usuarios basadas en estudios científicos mediante las habilidades y destrezas con un buen desenvolvimiento en los servicios que presta la Institución para satisfacer las necesidades de los usuarios (Ley de Derechos de Amparo del Paciente, 2017).

También el Código de Salud el Art. I del capítulo I pone en práctica el derecho a la salud encargándose de las habilidades, promoción, la prevención, recuperación y rehabilitación de salud a los usuarios que asisten a una institución para recibir servicios de atención asistencial sin importar género, condición social, posición económica, sin discriminación alguna ayudar a población para satisfacer o resolver los problemas de salud que presenten. (Código de Salud, 2006)

El Art. 6 del mismo código mencionado afirma que todos los usuarios tienen derecho a recibir una información sobre su salud, utilizar términos adecuados que los pacientes puedan entender su estado de salud actual para poder tener una recuperación alentadora del usuario (Código de Salud, 2006).

La Ley Orgánica del Sistema Nacional de Salud en el capítulo I Art.4, trata de promover la coordinación, complementación y el desarrollo de las instituciones de salud para prestar un buen servicio humanizado a la comunidad encargándose de asistir a las diferentes instituciones de salud para la capacitación al personal en los cuidados pertinentes que deben brindar para poder satisfacer la necesidades del paciente o usuario. Con las capacitaciones el personal de salud puede reforzar sus conocimientos y habilidades en las distintas situaciones que se presente al momento de brindar servicio de salud, teniendo en cuenta la integridad del paciente, la percepción, apoyándose en la infraestructura, ambiente y recursos humanos de la institución que se muestre interesado

y capaces de ejecutar las actividades que se les asigne en cada área de una Unidad de Salud (Código de Salud, 2006)

Estas leyes antes mencionadas con sus respectivos artículos apoyan este estudio, pues garantizan la atención a los pacientes brindando información, seguridad, responsabilidad, conocimientos científicos y habilidades por parte del personal de salud siendo un pilar fundamental para satisfacer las necesidades de salud de cada persona que asiste a las Instituciones de salud ya sea públicas o privadas (Código de Salud, 2006).

CAPITULO II

MATERIALES Y MÉTODOS

La investigación se realizó en el Centro de Salud tipo C "San Rafael" del Cantón y Provincia de Esmeraldas, que cuenta con un área de construcción de 11.700 metros cuadrados, ubicado en las calles Av. Ejército y Alfonso Quiñónez, Barrio La Inmaculada Concepción, es una institución perteneciente al Ministerio de Salud Pública (MSP). Se inauguró el 29 de enero del 2015 y fue abierto al público desde el 12 del mismo mes y año, siendo dirigido por la Doctora Sofía Quintero, teniendo como carteras de servicios las siguientes áreas:

Consulta Externa: Atiende al público de lunes a domingos durante 12 horas (7:00 a 19:00), con las especialidades de Medicina General, Pediatría, Ginecología, Obstetricia, Odontología, Nutrición, Psicología, Atención y Calificación de Discapacidades, dotada de los siguientes profesionales de salud: 15 médicos (1 Ecografía, 2 Obstetras, 4 Médicos Generales, 1 Médico de Planificación, 3 Odontólogos, 1 Pediatra, 3 Psicólogos), 8 Enfermeras Líderes por cada especialidad y 1 guardia de seguridad.

Los usuarios que hacen uso de este servicio deben agendar una cita llamando al 171, donde les darán la fecha indicada para que se acerquen a la Institución.

Emergencia y Atención del parto normal: Brinda servicios de lunes a domingo durante las 24 horas, con la atención de 6 Médicos, 6 Enfermeras, 2 Guardias de Seguridad; teniendo como servicios de apoyo Farmacia, Laboratorio, Inmagenología: Ecos y Rayos X, Rehabilitación física, Estimulación temprana, Terapia de Lenguaje. (J. Obando y J. Gonzales, comunicación personal, 11 de noviembre de 2017).

Dispone de nuevas infraestructuras, medicamentos gratuitos, materiales y equipos en buen estado, para dar atención a usuarios de los sectores la Inmaculada, Cóndor Mirador 1 y 2, San Jorge, Codesa, La Propicia, 50 Casas, Obras Públicas, Unión de Artesanos y usuarios con transferencias de áreas rurales y locales.

2.1 Tipo de estudio

Descriptivo-analítico, cuantitativo, transversal con enfoque observacional, donde se analizaron los factores que influyen en la percepción sobre la atención del personal de salud, con un nivel explicativo para comprender desde el punto de vista de los usuarios como es la atención en el Centro de Salud Tipo C de San Rafael, tomando en cuenta los datos estadísticos de los usuarios que asisten.

2.2 Definición conceptual y operacionalización de variable

Opinión de los usuarios, niveles de satisfacción, factores que influyen en la percepción (Anexo # 9).

2.3 Métodos:

Cuanti-cualitativo, porque se basa en obtener respuestas a preguntas específicas, necesitando de relación numérica entre las variables del problema, analizando los datos de forma cuantitativa y detallados de manera cualitativa sobre la relación de comportamientos entre las personas, experiencias, conocimientos, respuestas abiertas para la interpretación de la información obtenida.

Población: fue de 3323 usuarios que corresponden a los datos estadísticos de atenciones durante una semana en las áreas de Emergencia y Consulta Externa del Centro de Salud Tipo "C" San Rafael.

Muestra: Mediante la aplicación del muestreo intencional o de conveniencia, tomando en cuenta los criterios de disponibilidad de usuarios, menos posibilidades de error, ahorro de tiempo y cantidad de población, se utilizó una muestra de 360 usuarios, de los cuales 120 pertenecen al área de Emergencia y 240 a Consulta Externa.

Criterios de inclusión: Pacientes consecutivos que reciben atención en el área de Emergencia y Consulta Externa, que acepten mediante la firma del consentimiento informado y respondan las preguntas de la encuesta.

Criterios de exclusión: Los pacientes serán excluidos del estudio si:

- No tienen tiempo para responder la encuesta

- Son menores de 12 años
- Personas en estado de salud que se le dificulte responder la encuesta

2.4 Técnicas e instrumentos

Para la recolección de datos se emplearon las técnicas de la **encuesta** a los usuarios que asisten al área de Emergencia y Consulta Externa, mediante la aplicación de un cuestionario que consta de dos apartados: el primero habla sobre datos personales, el segundo está formado por 7 preguntas cerradas, sobre el tiempo de espera para ser atendidos, nivel de satisfacción, vestimenta del personal de salud, cortesía del personal y el estado de las instalaciones físicas, materiales y equipos técnicos de la institución con alternativas de respuestas sí y no. Para la aplicación de este instrumento se acordó un tiempo de 10 a 15 minutos para que pueda responder las preguntas, los mismos que fueron entregados por la investigadora del tema a los usuarios, siendo realizadas en la sala de esperas de las áreas Emergencia y Consulta Externa.

También la **observación** al personal de salud en las áreas de Emergencia y Consulta Externa, utilizando una ficha de observación compuesta por dos partes: la primera parte contiene los datos personales. La segunda parte consta de 3 indicadores sobre las habilidades del personal de salud, cumplimiento de bioseguridad, grado de desempeño de las actividades mencionadas, actitudes y comportamientos que ayudan a ofrecer un servicio sistémico, para verificar la confiabilidad de la información recibida, ejecutada durante un mes en las diferentes áreas mencionadas y distintos horarios de atención.

Otra técnica aplicada fue la **entrevista** al personal de salud en las áreas de Emergencia y Consulta Externa, utilizando un cuestionario conformado por dos partes: la primera contiene datos personales. La segunda consta de 4 preguntas abiertas sobre las opiniones del personal referente a las quejas e inconvenientes presentadas en el Centro de Salud Tipo C de San Rafael, la cual se puso en marcha durante un mes en las áreas mencionadas anteriormente.

2.5 Análisis de datos

Una vez obtenidos los resultados, se expusieron a través del uso del programa operativo Microsoft Excel, representados en tablas estadísticas con sus respectivos análisis donde se muestran los porcentajes, siendo detallados por la comparación de la información recolectada, mostrando diferencia de datos o similitudes de las áreas de Consulta Externa y Emergencia.

2.6 Normas éticas

Para poder llevar a cabo la investigación, existió la aprobación de la Directora del Centro de Salud de San Rafael, la cual permitió realizar el trabajo de forma segura y continúa respaldándose en las normas de dicha Institución. También con la ayuda de los usuarios que dieron su aprobación mediante la firma de un consentimiento informado explicando que la información recolectada será de manera confidencial, al momento de contestar cada pregunta realizada en las encuestas.

CAPITULO III

RESULTADOS

La edad más predominante en el área de Emergencia está entre los 40 y 49 años con un porcentaje de 50%, en lo referente al sexo hay más asistencia del masculino con un 67% por diagnósticos de traumatismos producidos por accidentes de tránsito o laboral, que necesitan de una atención inmediata para su recuperación y con menor porcentaje (33%) las mujeres que asisten por administración de inyecciones o cefaleas repentinas.

En Consulta Externa la edad más predominante está entre los 20 y 29 años con un 42%, y en el sexo femenino el 79%, lo que significa que las mujeres visitan más Consulta Externa por chequeos médicos mensuales; esto fue corroborado mediante la observación y la entrevista realizada al personal de salud (Tabla 1).

Tabla 1:

Usuarios externos del área de Emergencia y Consulta Externa del Centro de Salud Tipo C San Rafael por edad y sexo

		CONSULTA EXTERNA		EMERGENCIA	
ASPECTOS		**CANTIDAD**	**%**	**CANTIDAD**	**%**
Edad	20-29	100	42	30	25
(Años)	30-39	40	17	20	17
	40-49	20	8	60	50
	50-60	80	33	10	8
Total		240	100	120	100
Sexo	Femenino	190	79	40	33
	Masculino	50	21	80	67
Total		240	100	120	100

Fuente: Usuarios externos del área de Emergencia y Consulta Externa del Centro de Salud Tipo C San Rafael por edad, sexo

El factor más relevante que influye en los usuarios para asistir al área de Emergencia fue no tener dinero para consulta privada con un 72%, en cambio en Consulta Externa ocurre lo mismo pero con un porcentaje mayor de 92% (Tabla 2), esto sucede porque algunas pacientes son madres solteras que se dedican a trabajar de empleadas domésticas, donde su sueldo no les alcanza para asistir a Instituciones privadas, así mismo los padres están desempleados, con varias demandas alimenticias, ocasionando

desigualdad en los gastos económicos y por ello no logran ayudar a su familia para que puedan visitar otro tipo de Establecimiento.

Estos porcentajes obtenidos son de pacientes que pertenecen al cantón Esmeraldas y zonas rurales, sin embargo el Modelo de Atención Integral en Salud asegura que pueden ser transferidos a otros Centros de Salud que tenga una mayor capacidad resolutiva de la patología, portando el documento de referencia; luego son atendidos en el Centro de Salud Tipo C de San Rafael con la recepción de una contrarreferencia que contiene la respuesta de la institución respecto a la interconsulta solicitada, para asegurar la continuidad del caso, después de haber atendido satisfactoriamente al usuario. (Modelo de Atención Integral de Salud, s.f.).

Tabla 2:

Factores que influyen en la asistencia de usuarios externos de las áreas de Emergencia y Consulta Externa del Centro de Salud Tipo C San Rafael

	CONSULTA EXTERNA				EMERGENCIA			
¿Por qué asiste a este Establecimiento?	Si	%	No	%	Si	%	No	%
Está más cerca	4	2	1	2	18	20	2	6
No tengo dinero para consulta privada	170	92	10	18	65	72	5	17
Hay buena atención	5	3	10	18	5	6	15	50
No hay otro establecimiento para acudir	5	3	35	62	2	2	8	27
Total	184	100	56	100	90	100	30	100

Fuente: Encuesta aplicada a los usuarios externos del Centro de Salud Tipo C San Rafael

En el Centro de Salud Tipo C San Rafael la escases o falta de medicamentos es uno de los factores que afectan o influye en la percepción de los usuarios, el 75% expresaron que les mandan a comprar los medicamentos, hecho que llama la atención porque debe contar con todos los fármacos para la solución de cualquier emergencia, sin embargo, en la entrevista el personal indicó que esto se da porque existen faltantes en farmacia debido al retraso de llegada en los pedidos.

Por ello, de manera verbal mandan a comprar fuera para que el usuario pueda aplicarse el medicamento y cumplir con lo prescrito por el médico, pese a que el Instructivo para el uso de la receta médica en el Capítulo 3 del Art. 10 afirma: “en el caso de recetas que

no son dispensadas o los medicamentos básicos vigentes que no consten en el cuadro nacional, entre otras, el químico farmacéutico, bioquímico farmacéutico, auxiliar de farmacia o personal el personal de enfermería capacitado será el responsable de la dispensación, registrará diariamente el número de receta, medicamento prescrito y prescriptor y colocará un sello en la receta que diga: autorizada la dispensación en farmacias privadas". (Instructivo para el uso de la receta medica , 2014), lo cual no se cumple por parte del personal del Centro de Salud Tipo C San Rafael para evitar realizar los pasos correspondientes y así no desprestigiar a la Institución por lo mencionado anteriormente.

En cambio en el área de Consulta Externa, el 86% le dan solución entregándoles medicación que tengan el mismo efecto farmacológico que lo prescrito (Tabla 3). En lo observado los pacientes aceptan comprar la medicación cuando no hay en la Farmacia, aunque se evidencian protestas por el gasto económico que esto representa, o esperan a la próxima cita para recibir los medicamentos faltantes anteriormente, ya que según la Ley de Medicamentos de Ecuador año 2000 en el Artículo 40: "cuando no se disponga del medicamento prescrito, el farmacéutico previo consulta con el prescriptor e información al paciente, podrá sustituir el medicamento por otro que posea igual composición forma farmacéutica y dosificación de acuerdo al listado que el Ministerio de Salud y Desarrollo Social publicará a tal efecto". (Ley De Medicamentos, 2000).

Tabla 3:

Usuarios externos de las áreas de Emergencia y Consulta Externa del Centro de Salud Tipo C San Rafael por falta de medicamentos

	CONSULTA EXTERNA		EMEREGENCIA	
¿Cuándo falta algún medicamento que hace el personal de salud?	**Cantidad**	**%**	**Cantidad**	**%**
Le manda a comprar	10	4	90	75
Buscan solución	205	86	22	18
No le ayudan	25	10	8	7
Total	240	110	120	100

Fuente: Encuesta aplicada a los usuarios externos del Centro de Salud Tipo C San Rafael

El mayor tiempo de espera en los usuarios de Emergencia en el Tipo C San Rafael es de 4 horas en un 83%, 2 horas el 4%, 1 hora el 4% y en 10-15 minutos el 1%, debido a la falta de utilización del Triage de Manchester por algunos miembros del personal de

Salud y porque la mayoría de estos casos corresponden a Consulta Externa, pero por comodidad los pacientes asisten a Emergencia, causando aglomeración y decepción de los que se encuentran en la sala de espera, por esto en ocasiones se regresan a sus hogares sin ser atendidos, dejando plasmado algunas quejas y reclamos en el buzón de quejas del Centro de Salud Tipo C San Rafael.

Cabe indicar, que el Triage de Manchester consiste en seleccionar y clasificar pacientes basándose en su necesidades terapéuticas y asistenciales para poder priorizar la atención de acuerdo al nivel de gravedad, recursos materiales y talentos humanos de las unidades de salud, así como también la limitación del tiempo utilizado en cada paciente, los parámetros mencionados anteriormente deben ser ejecutados de forma adecuada por el personal de salud.

Sin embargo en Consulta Externa el 75% de los usuarios que visitan esta área manifiesta que la atención es inmediata, un 2% que el tiempo de espera es de 1 hora, el 10% de 10-15 minutos, el 17% que espera 2 horas y el 4% asegura que espera 4 horas para recibir atención. (Tabla 4).

Ante esta situación, las Líderes de cada servicio junto con el Director del Centro de Salud Tipo C, realizan reuniones con el personal cada mes, dando a conocer las quejas existentes para tomar medidas de solución y reducir la insatisfacción de los usuarios.

Tabla 4:

Usuarios externos de las áreas de Emergencia y Consulta Externa del Centro de Salud Tipo C San Rafael por tiempo de espera

	CONSULTA EXTERNA		EMERGENCIA	
¿Qué tiempo esperó usted para ser atendido?	**CANTIDAD**	**%**	**CANTIDAD**	**%**
Inmediata	180	75	1	1
10-15 minutos	40	17	9	8
1 hora	5	2	5	4
2 horas	5	2	5	4
4 horas	10	4	100	83
Total	240	100	120	100

Fuente: Encuesta aplicada a los usuarios externos del Centro de Salud Tipo C San Rafael

En el área de Emergencia el 68% manifiesta que el personal si es amable, un 19% dice que el personal si resuelve el motivo de su atención, mientras que el 98% no se encuentra satisfecho con la atención.

Los miembros del equipo de salud afirmaron que en la atención se refleja cansancio laboral ocasionado por la demanda de pacientes en la sala de procedimientos que acuden para realizarse curaciones de heridas, administración de medicamentos; además el personal del área de Emergencia tiende a cubrir turnos inesperados por la falta de personas en dicha sala.

En cambio en el área de Consulta Externa el 48% piensa que el personal si es amable, un 8% manifiesta que si resuelve el motivo de su asistencia, mientras el 44% si se muestra satisfecho con la atención de los trabajadores (Tabla5), donde el personal de salud indicó que estos resultados se dan porque trabajan por medio de citas y no existe demora en la atención. Esto fue constatado durante esta investigación, ya que los usuarios pasan poco tiempo en la sala de espera y muestran rostro de alegría después de ser atendidos

Tabla 5:

Usuarios externos del área de Emergencia y Consulta Externa del Centro de Salud Tipo C San Rafael por dimensión de satisfacción - trato

Preguntas	CONSULTA EXTERNA				EMERGENCIA			
	SI		NO		SI		NO	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
1. ¿El personal de Salud muestra un trato amable al momento de atenderlo?	111	483	30		40	680		0
2. ¿Usted siente que el personal de Salud resolvió el problema o motivo de búsqueda de la atención?	19	8	2	20	11	191		2
3. ¿Usted se encuentra satisfecho con la atención brindada por el Personal de Salud?	100	445	50		8	1360		98
Total	200	10010	100		59	100	61	100

Fuente: Encuesta aplicada a los usuarios externos del Centro de Salud Tipo C San Rafael

En cuanto a la percepción de los usuarios sobre las instalaciones físicas, materiales y equipos técnicos el 76% de pacientes del área de Emergencia manifestaron que si están en buen estado, además el 24% respondió que la vestimenta del personal se encuentra impecable.

En cambio, en el área de Consulta Externa el 48% dijo que las instalaciones, materiales y equipos si están en buen estado, sobre la vestimenta del personal el 52% indicaron que si se presentan impecable al momento de atender (Tabla 6).

Mediante la observación se pudo notar que la infraestructura tanto en Emergencia como en Consulta Externa es la adecuada para la comodidad de los usuarios debido al material de las sillas, salas de esperas grandes, presencia de aire acondicionado; sin embargo existen equipos que están en mal estado como los nebulizadores por su falta de mantenimiento.

Tabla 6:

Usuarios externos de las áreas de Consulta Externa y Emergencia del Centro de Salud Tipo C San Rafael por percepción de infraestructura institucional y presentación de vestimenta del personal de salud

Preguntas	*CONSULTA EXTERNA*				*EMERGENCIA*			
	Si		No		Si		No	
	Cant	**%**	**Cant**	**%**	**Cant**	**%**	**Cant**	**%**
1.- ¿Las instalaciones físicas, materiales y equipo técnicos están en buen estado?	115	48	0	0	91	76	0	0
2. ¿El Personal de salud tiene una apariencia impecable (vestimenta)?	125	52	0	0	29	24	0	0

Fuente: Encuesta a usuarios de áreas de Emergencia y Consulta Externa del Centro de Salud

CAPÍTULO IV

DISCUSIÓN

En el Centro de Salud Tipo C San Rafael, área de Consulta Externa un 44% de usuarios se encuentran satisfechos con la atención del personal de salud, similar al estudio realizado en México por Hernández Francisco sobre "Nivel de satisfacción de usuarios de Consulta Externa en Hospitales públicos" donde el 44.3% están satisfechos, aunque refiere un poco los porcentajes.

En cuanto a la insatisfacción de los usuarios por la atención, en Emergencia del Centro de Salud Tipo C San Rafael el 98% se encuentra insatisfecho, a diferencia del estudio de "Percepción que tiene el usuario del servicio de urgencias del Hospital Raúl Orejuela Bueno, Municipio de Palmira" realizado por Michelle Andrea López Tasama, donde el 3% muestra insatisfacción, teniendo en cuenta que en la primera institución indicada existe más grado de insatisfacción por el tiempo de espera para ser atendidos y los gastos excesivos que realizan en cuanto a la compra de medicamentos.

Mientras que en el Centro de Salud Tipo C San Rafael en el área de Consulta Externa, el 50% muestra no sentirse satisfecho porque llegan tarde a las citas y deben esperar un poco más de tiempo para ser atendidos, a diferencia del estudio de "Percepción de pacientes sobre la calidad de atención que ofrecen los profesionales de salud en la atención primaria del centro de salud N° 1 de Esmeraldas" realizado por Boboy Guisamano Tatiana donde el 9.6% manifiesta no sentirse satisfecho por la demanda de pacientes que acuden.

En Consulta Externa del Centro de Salud Tipo C San Rafael, el 75% de los pacientes manifestaron que la atención en inmediata debido a la organización existente del agendamiento de citas previas a la consulta, lo cual hace que la mayoría de pacientes lleguen a la hora correspondiente para su atención y pase menos tiempo en la institución, contrario a los resultados obtenidos en el estudio de Hernández Francisco sobre "Nivel de satisfacción de usuarios de Consulta Externa en Hospitales públicos", donde el 95% esperaron de 18-85 minutos. Sin embargo, en el área de Emergencia del Centro de Salud Tipo C San Rafael el 83% de usuarios esperan 4 horas para recibir

atención, por la falta de utilización del Triage de Manchester por algunos miembros del personal de salud y también porque muchos de ellos corresponden a Consulta Externa según su patología, pero por comodidad asisten a Emergencia, ocasionando aglomeración y decepción de los que se encuentran en la sala de espera o el regreso a sus hogares sin recibir atención, dejando plasmado quejas, reclamos en el buzón de la institución de Salud.

En lo referente a la edad, en el Centro de Salud Tipo C San Rafael en Consulta Externa el mayor rango (42%) se encuentra en edades de 20-29 años, contrario del estudio sobre "Percepción de la satisfacción en la atención en salud en usuarios del servicio de Consulta Externa, de los Hospitales San Antonio de Chia y San Rosa de Tenjo" realizado por Adriana Ríos, donde el mayor porcentaje de edad (49%) se encuentra en el rango de 64 años. Cabe resaltar que en ambas instituciones de salud los porcentajes varían un poco pero en el rango de edades se refleja la diferencia.

Sobre la edad más prevalente en el Centro de salud Tipo C San Rafael en el área de Emergencia, el 50% está en la etapa de los 40-49 años, a diferencia del estudio de "Percepción que tiene el usuario en el servicio de urgencias Hospital Raúl Orejuela Bueno, Municipio de Palmira" realizado por Michelle Andrea López Tasama donde el 23% de personas están en la etapa 18-23 años. Se puede notar que en el Centro de Salud Tipo C San Rafael, la Emergencia es visitada con frecuencia por personas de más edad al presentar mayor grado de dificultad en su salud, mientras que en Consulta Externa las edades disminuyen (de 20-29 años) con un 42% para la realización de chequeos mensuales.

En lo referente al sexo masculino en el área de Emergencia del Centro de Salud Tipo C San Rafael, el 67% acude al servicio a causa de diagnósticos de traumatismos producidos por accidentes de tránsito o laboral, los cuales necesitan atención inmediata, contario a los resultados del estudio realizado por Huarcaya Huisa con el título "Percepción de la calidad de atención en los usuarios del servicio de Emergencias del Hospital i Santa Margarita de Andahuaylas" que es de 23,79%.

En cuanto al trato del personal en el Centro de Salud Tipo C San Rafael en el área de Emergencia, el 68% manifiesta que el personal es amable, teniendo similitud, aunque

con una ligera diferencia, al estudio de “Percepción de la calidad en la atención de salud a los usuarios externos del Hospital Central” realizado por Suarez Brenda donde el 66% indica haber recibido un trato cordial del personal de enfermería, mientras en el área de Consulta Externa de la institución mencionada al inicio este porcentaje disminuye a 48 garantizando seguridad durante la consulta.

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES

Se pudo determinar que la percepción de los usuarios del área de Consulta Externa es más favorable que en Emergencia, en donde las quejas, falta de medicamentos y falta de personal de salud ocasionan que los pacientes reflejen percepciones inadecuadas.

Los factores que influyen en la percepción de los usuarios sobre la atención en Consulta Externa y Emergencia son: el tiempo de espera mayor en el área de Emergencia que en Consulta Externa, equipos técnicos como nebulizadores en mal estado y el factor económico por no contar con un ingreso suficiente para resolver sus necesidades básicas, siendo este el más relevante en ambas áreas.

En cuanto a la opinión de los usuarios sobre la atención del personal, los pacientes que acuden a Emergencia y Consulta Externa manifiestan que los profesionales de salud se muestran amables al momento de brindarles atención creando una relación de confianza.

El mayor porcentaje de usuarios en el área de Emergencia se encuentran insatisfechos con la atención que brindan, por el tiempo que tardan al responder a sus problemas de salud y los gastos excesivos que realizan en cuanto a la compra de medicamentos, mientras que el en área de Consulta Externa la mayor parte se muestra satisfecha con la atención que recibe por parte del personal.

CAPÍTULO VI

RECOMENDACIONES

A la Directora del centro de Salud Tipo C de San Rafael:

- Gestionar la contratación de más personal en el área de Emergencia y sala de procedimientos para poder resolver las necesidades de salud y evitar demandas y quejas de los pacientes para así mejorar su satisfacción en cuanto a la atención.
- Controlar los medicamentos que son utilizados en el área de Emergencia para evitar la falta que existe al momento de que el usuario asista a farmacia a retirar su receta y poder disminuir los gastos en farmacias que se encuentran en los exteriores del Centro de Salud
- Elaborar y realizar seguimientos a los resultados obtenidos de las encuestas aplicadas en los usuarios sobre la percepción de atención brindada cada mes
- Realizar reuniones semanales para saber los inconvenientes que existen en cada área y poder ejecutar estrategias de mejora a tiempo.
- Instalar un buzón de quejas y sugerencias en Consulta Externa y Emergencia situados en lugares estratégicos y visibles para que puedan ser utilizados por los usuarios que asisten a dichas áreas.

A las Enfermeras del área de Emergencia:

- Utilizar el triage de Manchester para seleccionar y clasificar a los pacientes, basándose en sus necesidades terapéuticas y asistenciales, priorizando su atención de acuerdo al nivel de gravedad y a los recursos humanos, materiales que se encuentren en el Centro de Salud y así evitar la insatisfacción de los usuarios por el tiempo de espera.
- Desarrollar capacitaciones que se destaquen en responder a las necesidades de los pacientes, habilidades o conductas del personal, mediante la participación de los usuarios y autoridades de salud y así poder reducir las quejas y reclamos de los pacientes.
- Realizar seguimiento de las quejas expresadas por los pacientes

- Dar a conocer las quejas que se manifiestan en el área a la Directora del Centro de Salud
- Crear un sistema operativo ágil, seguro y de fácil acceso para el personal durante la guardia para realizar pedidos de medicamentos faltantes, la cual tenga comunicación directamente con el Ministerio de Salud Pública y así mismo disminuir el largo tiempo de diligencia que habitualmente es ejecutado por las unidades de salud.

A los futuros profesionales:

- Que tomen conciencia de la percepción del usuario para cuando sean profesionales tengan presenten las actividades que se realizan para brindar una buena atención y poder cumplir con las expectativas de los usuarios.
- Auto educarse frecuentemente para que cuando sean profesionales puedan responden a los diferentes problemas existentes.

A las Escuelas de Enfermería de las Universidades:

- Realizar horas de vinculación por parte de estudiantes que pertenezcan a Escuelas de Enfermería para aumentar conocimientos, desarrollar destrezas y ayudar a brindar atención a usuarios del área de Emergencia y poder disminuir las demandas de los pacientes.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFIAS

Abellán, A. (2003). Percepción del estado de salud. *Rev Mult Gerontol*, 1-3. Obtenido de http://digital.csic.es/bitstream/10261/10500/1/g-13-5-007.pdf

Aldana, N. E. (2007). Estudio acerca de la satisfacción y atención que recibe el paciente en el centro integral materno infantil s.a. Obtenido de http://biblioteca.usac.edu.gt/tesis/06/06_2533.pdf

Alexandra, A. F. (2012). Satisfacción del usuario frente a la actitud del personal de enfermería del servicio de emergencia del hospital provincial docente ambato, durante los meses de agosto a diciembre del 2010. Obtenido de http://repo.uta.edu.ec/bitstream/123456789/8359/1/Tesis%20Jenny%20Altamirano.pdf

Ana, M. R. (2005). La calidad de la accion de enfermeria. Obtenido de https://digitum.um.es/xmlui/bitstream/10201/24049/1/La%20calidad%20de%20la%20accion%20de%20enfermeria..pdf

Ana, M. R. (2005). La calidad de la acción de enfermería. Obtenido de http://revistas.um.es/eglobal/article/viewfile/522/536

Ana, M. R. (2005). *La calidad de la acción de enfermería*. Obtenido de http://revistas.um.es/eglobal/article/view/522/536

Ana, S. (2005). Sastifaccion de los servicios de salud y su relacion con la calidad de hospitales publicos de ixmiquilpan hgo. Obtenido de https://www.uaeh.edu.mx/nuestro_alumnado/icsa/licenciatura/documentos/Satisfaccion%20de%20los%20servicios%20de%20salud.pdf

Antoquía, U. d. (2016). El proceso de atención de enfermería es. Obtenido de http://aprendeenlinea.udea.edu.co/lms/moodle/mod/page/view.php?Id=61914

Aznar, C. A. (s.f.). Delimitación del concepto percepción. Obtenido de http://www.ub.edu/pa1/node/107

Barahona Vimos, J. (2015). Sastifaccion de las/los pacientes hospitalizados enrelacion con lo cuidados de enfermeria en el hospital padre Alberto Buffoni del canton Quninide- Esmeraldas perido mayo-octubre 2015. Obtenido de http://dspace.unach.edu.ec/bitstream/51000/1246/1/UNACH-EC-ENFER-2015-0010.pdf

Boboy.(2016). Percepción de Pacientes sobre la Calidad de Atención que ofrecen los Profesionales de Salud en la Atención Primaria en el centro de Salud Nª1 de Esmeraldas.Obtenido de

https://repositorio.pucese.edu.ec/bitstream/123456789/872/1/BOBOY%20GUISAMANO%20TATIANA%20IVIS.pdf

Boboy.(2016). Percepción de Pacientes sobre la Calidad de Atención que ofrecen los Profesionales de Salud en la Atención Primaria en el centro de Salud Nª1 de Esmeraldas.Obtenido de : https://repositorio.pucese.edu.ec/bitstream/123456789/872/1/BOBOY%20GUISAMANO%20TATIANA%20IVIS.pdf

Bonilla. (2018). El personal de salud se resiste a laborar en zonas fronterizas. Obtenido de https://www.elcomercio.com/app_public.php/actualidad/personal-salud-resiste-laborar-fronteranorte.html

Cachimuel. (2015). Percepcion de los usarios en atencion de enfermeria en el hospital de Antutaqui.Obtenido de http://repositorio.utn.edu.ec/bitstream/123456789/4565/1/06%20ENF%20665%20TESIS.pdf

Carmen, T. M. (2013). *Teoría en enfermería y percepción del cuidado*. Obtenido de http://www.sibiup.up.ac.pa/otrosenlaces/enfoque/julio_dic%202013/teoria%20de%20enfermeria%20ypercepcion.pdf

Código de Salud. (2006). Obtenido de http://www.wipo.into/wipolex/es/text.jsp?file_id=459524

Concepto de PAE . (2015). Obtenido de https://www.congresohistoriaenfermeria2015.com/concepto.html

Contreras, C. C. (2010). Avances en Enfermería. Obtenido de http://revistas.unal.edu.co/index.php/avenferm/article/view/21385/22435

Costa, J. M. (s.f.). Enfermería blog . Obtenido de http://enfermeriablog.com/pae/

Croche, J. (2010). Obtenido de https://sites.google.com/site/lapercepsion/las-leyes-de-la-percepcion-1/clasificaciones-de-leyes/trabajo-para-el-area-de-psicologia

Dávila, C. R. (2015). *Opinión de usuarios sobre calidad de atención en el servicio de emergencia del hospital victor lazarte echegaray* .

Enciclopedia. (s.f.). Definición de percepción. Obtenido de http://www.enciclopediasalud.com/definiciones/percepcion

Erika, E. (2011). Percepción del paciente acerca de la calidad de atención que brinda la enfermeria en el servicio de cirugia en el hospital de emergencia grau. Obtenido de file:///C:/Users/claro/Downloads/666-2255-1-PB%20(9).pdf

Erika, E. C. (2011). Percepción del paciente acerca de la calidad de Aatención que brinda la enfermera en el servicio de cirugia en el hospital de emergencias grau. Obtenido de file:///C:/Users/claro/Downloads/666-2255-1-PB%20(9).pdf

Espinoza, E. (2011). Percepción del paciente acerca de la calidad de atención que brinda la enfermera en servicio de cirugia. Obtenido de file:///C:/Users/User/Downloads/666-2255-1-PB.pdf

Fiorella, A. (2008). Importancia del Proceso de Atncion de Enfermería. Obtenido de http://anficori18.blogspot.com/2008/05/importancia-del-proceso-de-atencion-de.html

Flores-Alpízar, C. A. (2014). Factores relacionados con la calidad de atención de enfermería. Obtenido de http://www.medigraphic.com/pdfs/enfermeriaimss/eim-2015/eim153c.pdf

García.(2012).Elementos conceptuales de la APS .Obtenido de http://antoniope.blogspot.com/2012/04/elementos-conceptuales-de-la-aps.html

Garcia, R. (2014). Agotamiento profesional. Obtenido de http://www.redalyc.org/html/4560/456044956004/

Gibson, J. (s.f.). La psicofísica de orden superior de j.j.gibson. Obtenido de http://www.ub.edu/pa1/node/psicofisica

Gonzalez. (2010). Factores que influyen en La Percepcion. Obtenido de http://percepcion4c.blogspot.com/2010/03/factores-que-influyen-en-la-percepcion.html

Gustavo, R. (s.f.). Diseños experimentales. Obtenido de http://viref.udea.edu.co/contenido/menu_alterno/apuntes/ac37-diseno_experiment.pdf

Gutiérrez, C. G. (2013). Percepción del usuario del trato digno por enfermería en hospital del Estado de México en el año 2012 .Obtendio de https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/3884680.pdf

Henao,(2015).Aprende en linea. Obtenido de http://aprendeenlinea.udea.edu.co/lms/moodle/mod/page/view.php?id=61914

Henríquez.(2011).Sistema de salud de Ecuador.Obtendio de http://www.scielo.org.mx/scielo. php?script=sci_arttext&pid=S0036-36342011000800013

Hernández.(2014).Nivel satisfacción de usuarios de consulta externa en un hospital público. Obtenido de https://www.researchgate.net/publication/295572889_Nivel_de_satisfaccion_de_usuarios_de_consulta_externa_en_un_hospital_publico

Hernández, F. G., Gallegos, M. E., & Santos, S. M. (2015). Percepción y cumplimiento del trato digno como indicador de calidad en la atención de enfermeria en derechohabientres de una institución de salud. *Redaly*, 97.Obtenido de http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=45844966004

Huisa, R. L. (2015). Percepción de la calidad de atención en los usuarios del servicio de emergencias del hospital i santa margarita de andahuaylas, 2015. Obtenido de http://repositorio.unajma.edu.pe/bitstream/handle/123456789/227/17-2015-EPAE-Huarcaya%20Huisa-Persepcion%20de%20la%20calidad%20de%20atencion%20en%20los%20usuarios%20del%20serivcio%20de%20emergencias.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Ivia Tatiana, B. G. (2016). Percepcion de pacientes sobre la calidad de atencion que ofrecen los profesionales de salud en la atencion primaria en elcentro de salud nª1 de la ciudad de Esmeraldas. Obtenido de https://repositorio.pucese.edu.ec/bitstream/123456789/872/1/BOBOY%20GUISAMANO%20TATIANA%20IVIS.pdf

Jaquelina, C. (1 2010). Los determinantes de la percepción. Obtenido de https://sites.google.com/site/lapercepsion/las-leyes-de-la-percepcion-1/clasificaciones-de-leyes/trabajo-para-el-area-de-psicologia

Jennifer. (2010). La percepcion. Obtenido de http://percepcion4c.blogspot.com/

Jennifer. (2010). La Percepcion. Obtenido de http://percepcion4c.blogspot.com/

Jessica. (2015). "Satisfacción de los pacintes hospitalizados en relacion a cuidados de enfermeria en hospital alberto bufonni.Obtenido de http://dspace.unach.edu.ec/bitstream/51000/1246/1/UNACH-EC-ENFER-2015-0010.pdf

Laurenza, D. M. (2009-2012). Calidad de la atención de la salud desde la perspectiva del paciente. Obtenido de http://itaes.org.ar/biblioteca/5-2013/ITAES-5-2013-investigacion.pdf

Lefevre, A. (2009). Pensamiento crítico y juicio clínico en enfermería. Obtenido de http://www.seduca.uaemex.mx/ckfinder/uploads/files/el_pensamiento_crn_t.pdf

Ley de Derechos de Amparo del Paciente. (2017). Obtenido de http://instituciones.msp.gob.ec/dps/snem/images/PDF/anexo-3.-ley-de-derechos-y-amparo-del-paciente.pdf

Luz, V. M. (1994). Sobre el concepto de percepcion . *Redaly* , 47.Obtenido de http://www.redalyc.org/html/747/74711353004/

Macho, E. M. (2015). Percepcion del usuario respecto a la calidad de atencion del profesional de enfermeria en el servicio de emergencia en el centro de salud pueblo libre-abriljunio del 2015. Obtenido de

http://repositorio.autonomadeica.edu.pe/bitstream/autonomadeica/14/3/EVA%20MORALES%20MACHCO%20-%20ENFERMERIA%20EN%20EL%20SERVICIO%20DE%20EMERGENCIA.pdf

Marentes, C. (2011). Modelo de atención: Atención Integral al Paciente. Obtenido de http://emedoriente.com/nuestros-servicios/area-protegida/2-uncategorised/27-atencion-integral-al-paciente

Martinez, S. (2015). Percepción y cumplimiento del trato digno como indicador de calidad en la atención de enfermería en derechohabientres de una institución de salud.Obtenido de http://revistas.ujat.mx/index.php/horizonte/article/view/810/926

Medalla, L. E. (2010). El cuidado humanizado y la percepción del paciente en el Hospital EsSalud Huacho. Octubre de 2010.Obtenido de http://revistas.uap.edu.pe/ojs/index.php/CYD/article/view/1151/1129

Medina, D. G. (2011). Percepción de salud. Obtenido de https://revistas.unal.edu.co/index.php/avenferm/article/view/12963/13997

Mejía. (2015). La salud pública en el mundo actual.Obtenido de file:///C:/Users/claro/Downloads/350-980-1-PB%20(2).pdf

Mejía. (2015). La salud pública en el mundo actual.Obtenido de file:///C:/Users/claro/Downloads/350-980-1-PB%20(2).pdf

Melgajero, L. M. (s.f.). Sobre el concepto de percepción. Obtenido de http://www.redalyc.org/pdf/747/74711353004.pdf

Melgarejo. (2015). Sobre el concepto de percepción, Percepción y cumplimiento del trato digno como indicador de calidad de atencion de enfermeria en derechohabientes de una institcuion de salud. *Redalyc.org*, 1-7.Obtenido de http://www.redalyc.org/html/747/74711353004/

Mitià, J. (s.f.). Enfermeria Blog. Obtenido de http://enfermeriablog.com/autor/

Modelo de Atención Integral de Salud. (s.f.). Obtenido de https://www.paho.org/gut/index.php?option=com_docman&view=download&category_slug=publications&alias=378-modelo-de-atencion-mpas&Itemid=518

Moncada, D. M. (2013). *Teoría en enfermería y percepción del cuidado*. Obtenido de http://www.sibiup.up.ac.pa/otros-enlaces/enfoque/julio_dic%202013/teoria%20de%20enfermeria%20ypercepcion.pdf

Moncada, D. M. (2013). *Teoría en enfermería y percepción del cuidado*. Obtenido de http://www.sibiup.up.ac.pa/otros-

enlaces/enfoque/julio_dic%202013/teoria%20de%20enfermeria%20ypercepcion.pdf

Moral, R. R. (2011). Percepción de los pacientes sobre la atención recibida por el personal no sanitario en los centros de salud. *ELSEVIER*.Obtenido de http://www.elsevier.es/es-revista-revista-calidad-asistencial-256-articulo-percepcion-los-pacientes-sobre-atencion-S1134282X10001399

Morless. (2013). Factores que influyen en la percepción.Obtenido de https://prezi.com/lojrvfb1ouzk/factores-que-influyen-en-la-percepcion/?webgl=0

Müggenburg , Riveros, R., & Juárez García. (2016). Entrenamiento en habilidades de comunicación en enfermeras y percepción del paciente que recibe su cuidado. *Elsevier*, 7.Obtenido de http://www.elsevier.es/es-revista-enfermeria-universitaria-400-articulo-entrenamiento-habilidades-comunicacion-enfermeras-percepcion-S1665706316300392

Naranjo, D. (2012). Concepto de calidad. Obtenido de http://lideramos.blogspot.com/2012/02/concepto-de-calidad.html

Olivares, I. C. (2017). Rendición de cuentas de salud 2017. Obtenido de https://docplayer.es/75868607-Distrito-08d01-esmeraldas-salud.html

OMS.(2017).Atención primeria de Salud Obtenido de http://www.who.int/topics/primary_health_care/es/

Ordoñez. (2017). Satisfaccion de usuarios de emergencia en Hospital "Juan Carlos Guastin".Obtenidohttps://repositorio.pucese.edu.ec/bitstream/123456789/1327/1/ORDO%C3%91EZ%20GOVEA%20LISSETTE.pdf

Oviedo. (La Definición del Concepto de Percepción en Psicología con Base en la Teoria Gestalt. Obtenido de https://www.ufrgs.br/psicoeduc/gestalt/percepcion-en-la-teoria-gestalt/

Rafael, C. (2013). Buen vivir plan nacional. Obtenido de https://es.slideshare.net/radioencantada/plan-nacional-para-el-buen-vivir-2013-2017?next_slideshow=1

Ramirez. (2015). Relaciones personales entre la enfermera y el paciente. Obtenido de http://www.scielo.org.mx/pdf/eu/v12n3/1665-7063-eu-12-03-00134.pdf

Ramírez, T. d. (1998). Percepción de la calidad de la atención de los servicios de salud en México: perspectiva de los usuarios. *Redaly* , 2.Obtenido de https://www.scielosp.org/pdf/spm/v40n1/Y0400102.pdf

Restrepo. (2012). Sensación y Percepción. Obtenido de https://prezi.com/viv7ngwloy2n/sensacion-y-percepcion/

Restrepo, H. W. (2014). Percepción Ciudadana en Salud – MANIZALES 2014. Obtenido de http://manizalessalud.com/percepcion-ciudadana-en-salud-manizales-2014/

Ríos. (2016). Percepción de la satisfacción en la atención en salud en usuarios de consulta externa de los hospitales san anthonio de chia y santa rosa de trejo.Obtenido de http://repository.udca.edu.co:8080/jspui/bitstream/11158/639/1/Percepcion%20de%20la%20satisfaccion%2C%20Tenjo.pdf

Risco Dávila, C. (2015). Opinión de usuarios sobre calidad de atención en el. Obtenido de file:///C:/Users/User/Downloads/1025-2730-1-PB.pdf

Rivera.Estrés laboral y salud en profecionales de enfermeria..Obtenido de http://publicaciones.ua.es/filespubli/pdf/LD84790808176814482.pdf

Rodríguez, M. (2014). *Percepción de los estudiantes de enfermería sobre la relación interdisciplinaria*. Obtenido de http://www.dgdi-conamed.salud.gob.mx/ojs-conamed/index.php/revconamed/article/view/12/654

Roger, R. M. (2010). Opiniones y percepciones de los pacientes sobre su participación. Obtenido de http://perso.wanadoo.es/barellab/Opypercep.pdf

Rojas. (2016). La salud pública en el mundo actual. . Obtenido de file:///C:/Users/claro/Downloads/350-980-1-PB.pdf

Ruiz Moral, R., Peralta Munguia, L., Pérula de Torres, L. A., Olloqui Mundet, J., Carrión de la Fuente, T., Sobrino López, A., . . . Lechuga, M. (2011). Opiniones y percepciones de los pacientes sobre su participación en la toma de decisiones en las consultas de medicina de familia. *Elsevier Doyma*, 6.Obtenido de https://www.usfx.bo/nueva/vicerrectorado/citas/SALUD_10/Medicina/46.pdf

Sacchi, M. (2007). Percepción del proceso salud-enfermedad-atención y aspectos que influyen en la baja utilización del Sistema de Salud, en familias pobres de la ciudad de Salta. *Redaly*, 273.Obtenido de http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=73130305

Sanchón. (2015). Factores determinantes de la salud. Obtenido de https://ocw.unican.es/pluginfile.php/965/course/section/1088/2.1_factores_determinantes_salud.pdf

Shimabuku, R. (2012). Las reclamaciones de los usuarios externos en un centro pediátrico de referencia nacional en Lima. Obtenido de http://www.scielo.org.pe/pdf/afm/v75n3/a06v75n3.pdf

Silva-Fhon, J. (2015). Percepción del paciente hospitalizado respecto a la atencion de enfermeria en un hospital publico. Obtenido de http://www.scielo.org.mx/pdf/eu/v12n2/1665-7063-eu-12-02-00080.pdf

Silvan Fhon, J. (2015). Percepción del paciente hospitalizado respecto a la atención de enfermería en un hospital público. Obtenido de http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=358741843005

Sitema de Salud. (2018). *Más de 30 mil quejas registradas por mala atención en sistema de salud en lo que va del 2018*. Obtenido de https://panamericana.pe/24horas/nacionales/250453-30-mil-quejas-registradas-mala-atencion-sistema-salud-2018

Sola, C. F. (2004). Reclamaciones del usuario. Obtenido de http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1132-12962004000300005

Suarez, B. B. (2013). Percepción de la calidad en la atención de los usuarios externos . Obtenido de http://cedoc.cies.edu.ni/digitaliza/t753/doc-contenido.pdf

Tapia, D. M. (2011). Percepción de la calidad de atención que tienen los usuarios de la consulta externa del Subcentro de Salud de Amaguaña. Obtenido de http://dspace.utpl.edu.ec/bitstream/123456789/2843/1/Bravo%20Tapia%20Melida%20Rosario.pdf

Tasama, M. A. (2013). Percepcion que tiene el usuario, servicio de urgencias, hospital raul orejuela bueno, municipio de palmira. Obtenido de http://repositorio.ucm.edu.co:8080/jspui/bitstream/handle/10839/924/Michelle%20Andrea%20Lopez%20Tasama.pdf?sequence=1

Valencia, U. I. (2017). Proceso de atención de enfermería: concepto y etapas. Obtenido de http://www.viu.es/proceso-atencion-enfermeria-concepto-etapas/

Vargas. (1994). Sistema de Información Científica Redalyc. *Redalyc.org*, 47-53. Obtenido de http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=74711353004

Vargas Melgarejo, L. (1994). Sobre el concepto de percepción. Obtenido de http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=74711353004

Vesta, D. (2018). Programa sectorial de salud. Obtenido de https://www.hacienda.morelos.gob.mx/images/docu_planeacion/planea_estrategica/programas_sectoriales/06.-PROGRAMA_SECTORIAL_DE_SALUD.pdf

Villalbí. (2003).Evaluación de la atención primaria de salud.Obtenido de http://www.elsevier.es/es-revista-atencion-primaria-27-articulo-evaluacion-atencion-primaria-salud-13046190

ANEXOS

Pontificia Universidad Católica del Ecuador

ANEXO 1

ASPECTOS ADMINISTRATIVOS

CRONOGRAMA

MES / ACTIVIDADES	MAYO				JUNIO				JULIO				AGOSTO				SEPTIEMBRE				OCTUBRE			
	SEMANAS																							
	1er	2da	3era	4ta	1er	2da	3era	4ta	1er	2da	3era	4ta	1er	2da	3era	4ta	1er	2da	3era	4ta	1er	2da	3era	4ta
Directrices Sobre el Trabajo Investigativo																								
Asignación del Docente Asesor																								
Investigación Bibliográfica y Reconocimiento del Área de Estudio																								
Elaboración y Entrega de Tabla Dinámica																								
Solicitud de Aprobación del Tema																								
Elaboración del Marco Teórico																								

Pontificia Universidad Católica del Ecuador

MES / ACTIVIDADES	MAYO				JUNIO				JULIO				AGOSTO				SEPTIEMBRE				OCTUBRE			
	SEMANA																							
	1era	2da	3era	4ta	1era	2da	3era	4ta	1era	2da	3era	4ta	1era	2da	3era	4ta	1era	2da	3era	4ta	1era	2da	3era	4ta
Revisión y Entrega de Marco Teórico																								
Borrador de la Metodología y Diseño de Estudio																								
Elaboración de los Instrumentos de Recolección de Datos																								
Vestigio del Trabajo Investigativo																								
Entrega del Primer Borrador del Anteproyecto																								
Corrección del primer Borrador de Anteproyecto																								
Entrega del Segundo Borrador de Anteproyecto																								
Corrección del Segundo Borrador de Anteproyecto																								
Entrega del Tercer Borrador del Anteproyecto																								

Pontificia Universidad Católica del Ecuador

MES / ACTIVIDADES	MAYO				JUNIO				JULIO				AGOSTO				SEPTIEMBRE				OCTUBRE			
	SEMANA																							
	1era	2da	3ra	4ta	1era	2da	3ra	4ta	1era	2da	3ra	4ta	1era	2da	3ra	4ta	1era	2da	3ra	4ta	1era	2da	3ra	4ta
Corrección del Tercer Borrador de Anteproyecto																								
Entrega del Anteproyecto Final																								
Elaboración de Diapositivas para sus tención del Anteproyecto																								
Entrega del Segundo Borrador Tesis																								
Entrega del Informe Final del Borrador																								
Preparar las Diapositivas para la Defensa																								

ANEXOS 2

PRESUPUESTO

DETALLE	CANTIDAD	V.UNITARIO	V.TOTAL
1.-PAGOS PUCE			
Proyecto de grado	3	400.00	1200
2.-RECURSOS MATERIALES			
TECNICOS	**CANTIDAD**	**V. UNITARIO**	**V.TOTAL**
Computadora	1	700.00	700.00
Cámara fotográfica	1	60.00	60.00
Impresora	1	500.00	500.00
Internet	80	0.60	48.00
Total			1308
3.- MATERIEALES DE OFICINA			
Lápiz	3	0.30	0.90
Esfero	4	0.45	1.80
Rema de hojas A4	7	5.00	35.00
Cuaderno	1	2.00	1.50
Carpetas	5	0.50	5.00
Impresiones	900	0.20	180
Pendray	2	15.00	30.00
Anillados	20	1.50	20.00
Total			274.20
4.- SALIDA DE CAMPO			
Movilización	80	1.25	100
Alimentación	20	3	60
Total			160
Total			2,994.2

Pontificia Universidad Católica del Ecuador

ANEXO 3

ENCUESTA A USUARIOS DEL CENTRO DE SALUD TIPO "C" SAN RAFAEL

Objetivo: Conocer la opinión de los usuarios sobre la atención del personal de salud, previo a la obtención del título de Licenciamiento en Enfermería, con el tema percepción de la atención de salud en el Centro de Salud Tipo C de San Rafael

Datos generales:

EDAD:
DONDE VIVE:
SEXO:
OCUPACIÓN:

1.- ¿Por qué asiste a este establecimiento?

	SI	NO
Está más cerca	☐	☐
No tengo seguro	☐	☐
No tiene dinero para consulta privada	☐	☐
Hay buena atención	☐	☐
No hay otro establecimiento que pueda acudir	☐	☐

2.- El personal de salud se muestra amable al momento de atenderlo?

SI ☐ NO ☐

2-. ¿Observa Ud. que las instalaciones físicas, los materiales, equipos técnicos están en buen estado?

SI ☐ NO ☐

3.- ¿Usted siente que el personal de salud resolvió el problema o motivo de en su atención ?

SI ☐ NO ☐

4- ¿Observó usted que el personal de salud tiene una apariencia impecable (vestimenta)?

SI ☐ NO ☐

5.- ¿Qué tiempo espero usted para ser atendido?

	SI	NO
De Inmediato	☐	☐
10 – 15 minutos	☐	☐
1 hora	☐	☐
2 horas	☐	☐
4 horas	☐	☐

6.- ¿Cuando hace falta algún medicamento que hace el personal de salud?

	SI	NO
Le manda a compra	☐	☐
Buscan una solución	☐	☐
No le ayuda	☐	☐

7 ¿Se encuentra satisfecho con la atención brindada por el personal de salud?

SI ☐ NO ☐

ANEXO 4

ENTREVISTA AL PERSONAL DE SALUD DEL CENTRO DE SALUD TIPO "C" SAN RAFAEL

Objetivo: Conocer la opinión del personal de salud frente a las quejas e inconvenientes presentados en el Centro de Salud Tipo C de San Rafael, previo a la obtención del título de Licenciamiento en Enfermería, con el tema percepción de la atención de salud en el Centro de Salud Tipo C de San Rafael

Datos generales:

CARGO LABORAL:

1.- ¿Cuál es el intervalo de edad y sexo que asiste con más frecuencia al área?

2.- ¿Qué hace usted cuando hace falta un medicamento en el área?

3.- ¿Qué tiempo ocupa usted para brinda atención a un paciente?

4.- ¿Qué acción toma usted en cuanto a las quejas de los usuarios?

ANEXO 5

FICHA DE OBSERVACIÓN PARA EL PERSONAL DE SALUD

Esta ficha va dirigida hacia el personal de salud donde se tendrá un tiempo de 20 minutos durante una semana para poder observar la aplicación de proceso de atención en salud previo a la obtención del título de Licenciamiento en Enfermería, con el tema percepción de la atención de salud en el centro de salud tipo C de San Rafael

Objetivo: Confirmar la confiabilidad de las respuestas dichas por el usuario previa a la obtención del título de licenciatura en Enfermería.

Fecha:

Indicadores	SI	NO	OBSERVACIONES
1.- ¿El personal de Salud muestra un trato amable al momento de atender?			
2.- ¿El personal de Salud resolvió el problema o motivo de búsqueda de la atención?			
3.- ¿El Personal de salud tiene una apariencia impecable (vestimenta)?			
4.- ¿Las instalaciones físicas, materiales y equipos técnicos se encuentran en buen estado?			

ANEXO 6

PERMISO PARA LA REALIZACIÓN DE INVESTIGACIÓN

Esmeraldas, septiembre 29 del 2017

DIRECTORA DEL CENTRO DE SALUD TIPO C "NUEVA SAN RAFAEL"

Dra. Sofía Quintero

Ciudad.

De mi consideración:

A través de la presente le doy mis respetuosos saludos y a la vez quiero formalmente solicitar su autorización para que me permita realizar mi trabajo de investigación de campo aplicando encuestas a usuarios de las aéreas de ; de emergencia , consulta externa y realizar entrevistas al personal de salud que trabaja en dicha institución sobre la percepción de la atención en salud, esto en razón de encontrarme en el proceso de mi tesis de grado para recibirme como Licenciada en Enfermería en la Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Esmeraldas. Dicha investigación debo realizarla los viernes que está estipulado para la aplicación de instrumentos de recolección de datos de mi de tesis cuyo tema es "PERCEPCIÒN DE LA ATENCIÒN DE SALUD EN EL CENTRO DE SALUD TIPO C DE SAN RAFAEL" y cuyos resultados serán entregados a la Directora del establecimiento donde realizaré mi investigación como colaboración a la institución.

Por lo tanto que se digne dar a este pedido, le anticipo mis sinceras reconocimientos.

Atentamente: Erika Arteaga Obando

Ced : 0802344358

Pontificia Universidad Católica del Ecuador

ANEXO 7

Consentimiento informado

Yo, _____ he leído y comprendido la información con relación al estudio de investigación que se llevará a cabo en Centro de Salud Tipo C San Rafael, habiendo sido respondidas mis preguntas y aclarando mis dudas de manera satisfactoria. Se me ha informado que los datos obtenidos en el estudio serán guardados de manera confidencial y no me perjudicara. Apruebo este documento que formare parte del proyecto "PERCEPCIÓN DE LA ATENCIÓM DE SALUD EN EL CENTRO DE SALUD TIPO C DE SAN RAFAEL"

Nombre_____ Fecha_____

Firma den encuestado_____ C.I_____

Yo. Autora de esta investigación, he explicado al sr(a) _____

El propósito de mi investigación, aclarando tanto los riesgos como los beneficios que tendría de participar en el estudio. Sus dudas fueron aclaradas de la mejor manera, respondiendo a cada una de sus preguntas antes de firmar la carta de consentimientos

Firma de la investigadora: _____

C.I_____

OPERALIZACIÓN DE VARIABLES

ANEXO 8

OBJETIVOS	VARIABLES INDEPENDIENTES	DEFINICIÓN	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	TECNICAS/INSTRUMENOS
Conocer la opinión de los usuarios sobre la atención del personal de salud	Opinión de los usuarios	Es un juicio que se tiene sobre algo o alguien	Usuarios del Centro de Salud Tipo"C" de San Rafael	• El personal de Salud muestra un trato amable al momento de atender • El personal de Salud resolvió el problema o motivo de búsqueda de la atención	Categorías: Si No	Encuesta/ Cuestionario
Determinar el nivel de satisfacción de los usuarios del área de Emergencia y Consulta Externa	Niveles de satisfacción	Son niveles de conformidad de la persona cuando utiliza un servicio	Usuarios del Centro de Salud Tipo"C" de San Rafael	Los usuarios se encuentran satisfechos	Categorías: Si No	Encuesta/ Cuestionario
Identificar los factores que influyen en la percepción de los pacientes, sobre la atención prestada por el personal de salud	Factores que influyen en la percepción	Son elementos que pueden condicionar una situación, volviéndose los causantes de la evolución o transformación de los hechos	Factores subjetivos Factores objetivos	• Cortesía del personal • Compresión de necesidades • Tiempo de espera • Tecnología de los equipo	Categorías: Si No	Observación/Ficha de Observación

CARTERA DE SERVICIOS CENTRO DE SALUD TIPO C SAN RAFAEL

ANEXO 9

Consulta Externa

Lunes a Domingo

12 horas (7:00 a 19:00)

- Medicina general.
- Pediatría
- Obstetricia
- Odontología
- Nutrición
- Psicología
- Atención y Calificación Discapacidades

Emergencia y Atención del parto normal 24 horas

Lunes a Domingo

Servicios de apoyo

12 horas (7:00 a 19:00)

- Farmacia.
- Laboratorio.
- Inmagenología:
  Ecos y Rayos X
- Rehabilitación física
- Estimulación temprana
- Terapia de Lenguaje