

ANÁLISIS DE LOS PROCESOS INTERNOS DE LA ATENCIÓN PRIMARIA A PACIENTES DEL CENTRO MÉDICO VERIS KENNEDY

María José Moreira, Est.
Instituto Superior Universitario
de Formación Profesional,
Administrativa y Comercial
mjmoreira@formacion.edu.ec

Jorge Luey García, Est.
Instituto Superior Universitario
de Formación Profesional,
Administrativa y Comercial
jlluey@formacion.edu.ec

Yoenia Portilla Castell, Ing.
Instituto Superior Universitario
de Formación Profesional,
Administrativa y Comercial
yoenia.portilla@formacion.edu.ec

Palabras claves: Servicio, atención primaria, procesos internos.

Recibido: 02/06/2020

Keywords: Service, primary care, internal processes.

Aceptado: 22/8/2020

Resumen

Para el desarrollo de la investigación, se realizó un estudio de los procesos internos relacionados con la atención a pacientes en el Centro médico Veris Kennedy de la ciudad de Guayaquil. El estudio presentado evidencia el déficit en los procesos de atención al paciente, que conlleva a la poca satisfacción y el bajo porcentaje de pacientes que ingresan por servicios de atención médica. El enfoque de la investigación es mixto ya que fueron realizadas entrevistas a pacientes y personal médico, se aplicó un muestreo no probabilístico a pacientes del área de Obstetricia, el cual pretende identificar cuáles son los puntos críticos que entorpecen el proceso en la atención al paciente.

Abstract

For the development of the research, a study of the internal processes related to patient care was carried out at the Veris Kennedy Medical Center in the city of Guayaquil. The study presented shows the deficit in the patient care processes, which leads to low satisfaction and the low percentage of patients who are admitted for medical care services. The research approach is mixed since interviews with patients and medical personnel were carried out, a non-probabilistic sampling was applied to patients from the Obstetrics area, which aims to identify which are the critical points that hinder the process in patient care.

Introducción

La atención primaria en pacientes se contempla como una de las funciones básicas que deben desarrollar los equipos asistenciales y personal administrativo. Es necesario contar con un personal capacitado y comprometido con la labor de la medicina de familia, aportando a los servicios de salud calidad, efectividad y eficiencia en la atención al paciente. En el desarrollo de la investigación intervienen dos partes, el paciente y el prestador del servicio, en base a un análisis cualitativo y cuantitativo de las causas que originan el mal funcionamiento en las áreas más vulnerables del centro médico Veris.

En la actualidad la calidad en los servicios de salud se ha transformado en uno de los aspectos fundamentales de la medicina actual, en donde la seguridad del paciente es una prioridad, es por ello que en la presente investigación se presenta algunas de las deficiencias del sistema de salud y que estrategias se utilizaron para mejorar los procesos internos en el centro de salud.

Para determinar cuáles fueron las problemáticas en la atención al servicio, se utilizaron técnicas de investigación que demuestran que la gran parte de pacientes se sienten incómodos al no contar con la información que se requiere para avanzar con la atención médica, debido a que este no se encuentra en un estado de salud óptimo.

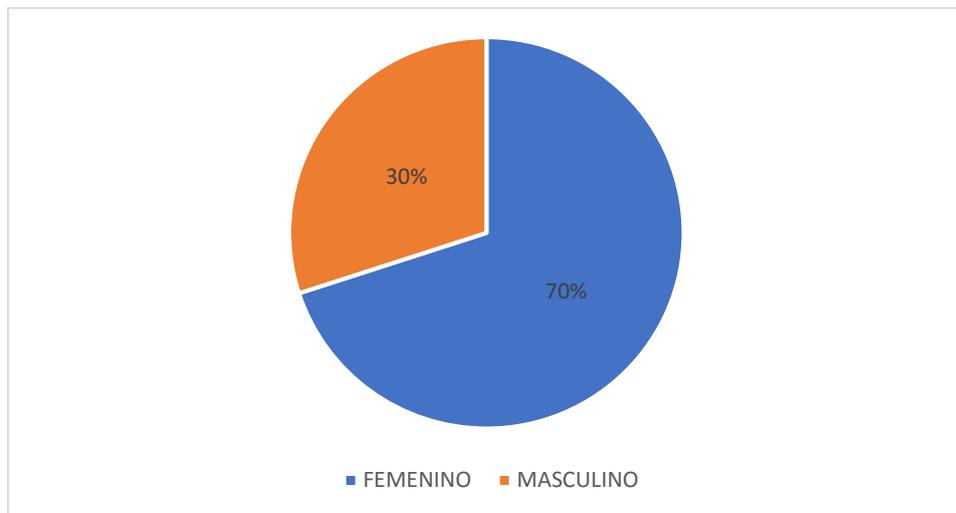
El problema fundamental de la investigación está basado en la Influencia de los factores externos e internos que afectan el servicio de atención primaria en el centro de salud Veris. Es por ello que el presente trabajo se traza como objetivo elaborar estrategias que permitan mejoras en el proceso de atención al paciente en la clínica de salud Veris.

Desarrollo

La percepción del cliente como un resultado de comparar consciente o inconscientemente sus experiencias con sus expectativas. El desempeño inferior o inconscientemente de los empleados conduce a un cliente a estar insatisfecho, mientras que por otro lado el desempeño acorde a las expectativas de un paciente o cliente genera que ellos estén muy satisfechos con el servicio brindado. Superar las expectativas conduce a que un paciente muy delicado o enojado quede totalmente satisfecho y animado para que sea atendido por el personal solicitado. (Thomassen, 2003).

En el estudio realizado se tomó una muestra no probabilística de 50 pacientes en el centro médico Veris Kennedy, y se obtuvieron los siguientes resultados.

Gráfico 1. Distribución por sexo



Fuente: Centro médico Veris

Fueron evaluados 50 pacientes de los cuales 35 corresponden al sexo femenino lo que representa el 70%; del sexo masculino fueron encuestados 15 pacientes los que representa el 30% de total de encuestados. En el gráfico 1, se observa la distribución por sexo.

Para el desarrollo de la investigación se construyó un instrumento que permitiera evaluar el grado de satisfacción y a la vez conocer las causas que originan el mal funcionamiento en los procesos.

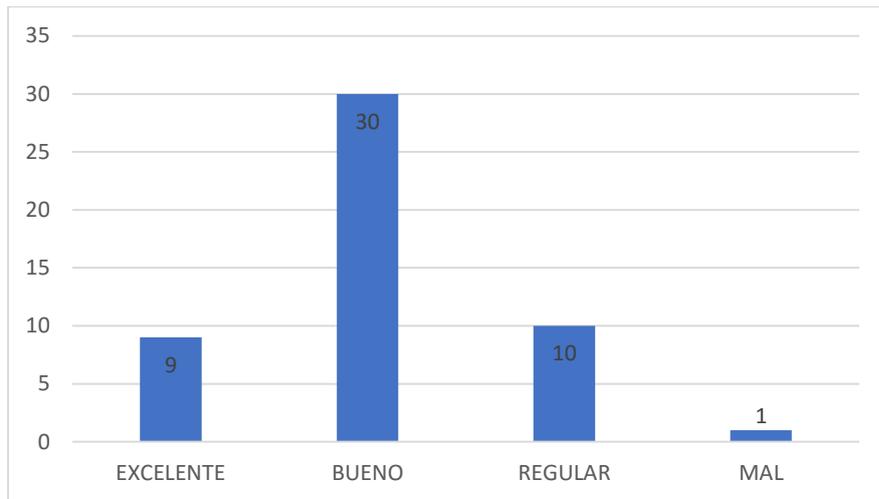
El cuestionario consta de 5 indicadores que evalúan de excelente, bueno, regular y mal. Los indicadores evaluados son los siguientes:

- La calidad en la atención al paciente
- La accesibilidad a los recursos médicos
- La rapidez en el cuidado al paciente
- Respuestas a solicitudes presentadas
- El ambiente adecuado para la atención

Calidad en la atención al paciente.

En el siguiente gráfico se observa como es el grado de satisfacción con relación a la calidad de atención al paciente.

Gráfico 2. Calidad en la atención al paciente



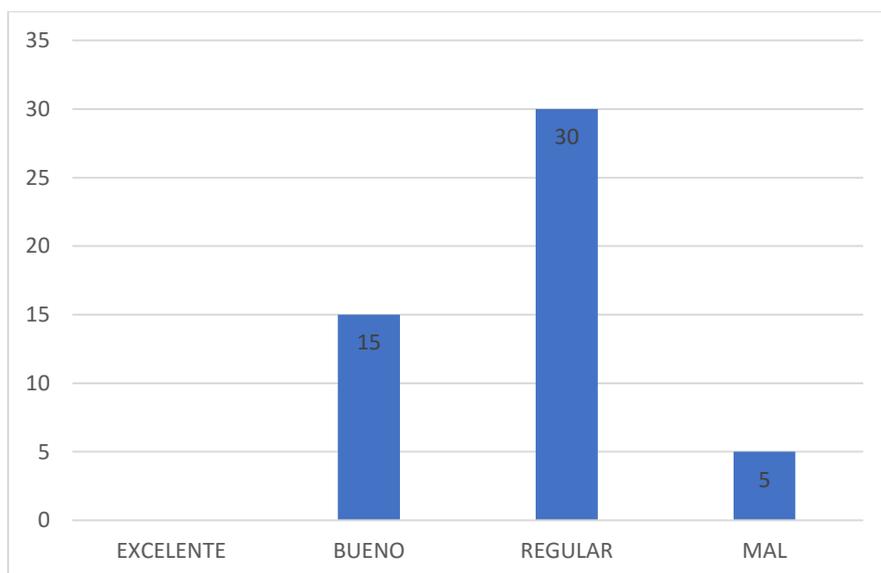
Fuente: Cuestionario aplicado

Como se puede observar el comportamiento es positivo ya que más del 78% opina que la atención es adecuada. Sin embargo se indica que en algunas ocasiones se cuenta con pacientes que no están satisfecho con la atención brindada.

La accesibilidad a los recursos médicos

Cuando se hace un análisis de la accesibilidad a los recursos médicos, se tiene en cuenta el valor económico, hoy en día los tratamientos médicos, así como los análisis respectivos son de un alto costos para la población ecuatoriana.

Gráfico 3 La accesibilidad a los recursos médicos



Fuente: Cuestionario aplicado

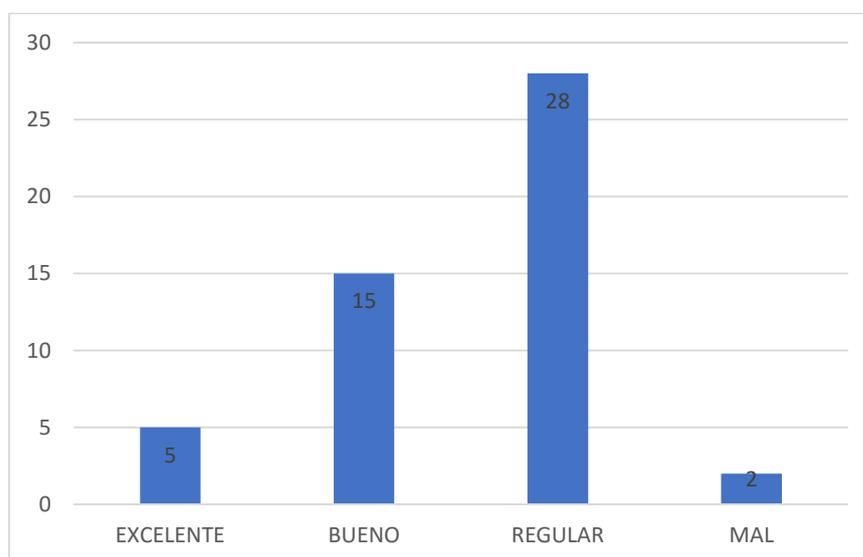
En el gráfico 3 se observa como más del 70% se encuentra insatisfecho con la accesibilidad a los recursos médicos, conllevado a los altos costos de la medicina y la poca accesibilidad para la población media ecuatoriana.

Respuestas a solicitudes presentadas

En el siguiente indicador fue evaluado el comportamiento del personal que labora en la institución tanto médicos, enfermeras como personal asistente al paciente que asiste a la clínica.

En el siguiente gráfico se observa de igual manera el grado de insatisfacción de los pacientes que acuden a la clínica Veris, relacionado con el inadecuado servicio de las solicitudes y necesidades planteadas por los pacientes. En donde el 70% se encuentra insatisfecho.

Gráfico 4. Respuestas a solicitudes presentadas



Fuente: Cuestionario aplicado

Luego de realizar el análisis con cada uno de los indicadores que más influencia tuvieron en el cuestionario se plantea:

- Crear variables de intercambio y coordinar con los jefes de cada una de las áreas para impartir capacitación y charlas sobre la perfecta atención al cliente o paciente.
- Incentivar a los empleados y a su vez crear las condiciones adecuadas para el buen funcionamiento del centro médico.
- Coordinar con el IESS para poder presentar convenios para los trabajadores que se encuentran asegurados y puedan recibir un servicio de calidad.

- Abrir un balcón de sugerencias donde los clientes puedan acercarse e indicar el problema que han tenido y una posible solución para dicho problema y así obtendremos la expectativa de servicio que espera recibir un cliente por parte del personal del Centro médico Veris Kennedy.

Conclusión

Como conclusión se puede indicar que luego del análisis realizado en el centro Veris se pudo observar que parte de la población que accede allí es de clase media, ya que sus valores médicos son altos y no toda la población puede acceder a ese servicio. La atención primaria en cada una de las áreas es buena pero aun así los pacientes no se encuentran satisfechos con el servicio brindado en correspondencia con las solicitudes presentadas, es por ello que se podría elaborar un plan de acción en vías de fortalecer y responder a las solicitudes de los pacientes que acceden a este servicio.

Bibliografía

- Blanco, A. (2006). *Atención al cliente*. Madrid: Pirámide .
- Escudero, A. (2006). La atención al cliente. *Observatorio inmobiliario de la construcción*, 66-69.
- Gustafsson, A. (2009). Customer satisfaction with service recovery. *Journal of Business Research*, 62(11), 1220.
- Pinto, D., Tejerina, L., Guanais, F., & Regalia, F. (2018). Desde el paciente: Experiencias de la atención primaria de salud en América Latina y el Caribe. *Desde el paciente*.
- Thompson, I. (2006). *La Satisfacción del Cliente*.