



ESCUELA POLITÉCNICA DEL EJÉRCITO

EXTENSIÓN LATACUNGA

MAESTRÍA EN GESTIÓN DE EMPRESAS CON MENCIÓN PEQUEÑAS Y MEDIANAS EMPRESAS

“INVESTIGACIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO OFRECIDO POR LAS UNIDADES DE ATENCIÓN AMBULATORIA DE LA REGIONAL 5 DEL IESS A SUS AFILIADOS DE ACUERDO A LAS DIMENSIONES DEL MODELO SERVQUAL, CON EL FIN DE PROPONER UN NUEVO SISTEMA DE CALIDAD QUE MEJORE LA SATISFACCIÓN DEL AFILIADO BASADO EN LA NORMA ISO 9001-2008”

PROYECTO II DE GRADO

MAESTRANTES:

**YOLANDA SOFÍA ZAMBRANO LEÓN
CECILIA ELIZABETH MACHADO CISNEROS**

DIRECTOR:

ING. XAVIER FABARA MBA.

LATACUNGA, JULIO 2012

ESCUELA POLITÉCNICA DEL EJÉRCITO
SUBDIRECCIÓN DE INVESTIGACIÓN CON LA COLECTIVIDAD
CERTIFICADO

Ing. Xavier Fabara Mba. (DIRECTOR)

APROBACIÓN DEL TUTOR

Que el trabajo titulado: "INVESTIGACIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO OFRECIDO POR LAS UNIDADES DE ATENCIÓN AMBULATORIA DE LA REGIONAL 5 DEL IESS A SUS AFILIADOS DE ACUERDO A LAS DIMENSIONES DEL MODELO SERVQUAL, CON EL FIN DE PROPONER UN NUEVO SISTEMA DE CALIDAD QUE MEJORE LA SATISFACCIÓN DEL AFILIADO BASADO EN LA NORMA ISO 9001-2008" realizado por los maestrantes: Ing. Yolanda Sofía Zambrano León e Ing. Cecilia Elizabeth Machado Cisneros, ha sido guiado y revisado periódicamente, cumpliendo normas estatutarias establecidas por la ESPE, en el Reglamento de Estudiantes de la Escuela Politécnica del Ejército.

Debido a que constituye un trabajo de excelente contenido analítico en el entorno de la Responsabilidad Social Empresarial que coadyuvará a la publicación de nuevos conocimientos y al desarrollo profesional, **SI** se recomienda su publicación.

El mencionado trabajo consta de un empastado, un disco compacto el cual contiene los archivos digitalizados, se autoriza a los mencionados maestrantes que realicen la entrega de los documentos al señor TCRN. ESP. Vicente Tinizaray Jefe de Investigación y Vinculación con la Colectividad de la ESPE Sede Latacunga.

Latacunga, julio de 2012

Ing. Xavier Fabara MBA.

CERTIFICACIÓN

En mi condición de Director de Proyecto de Grado de Maestría en Gestión de Empresas Mención Pequeñas y Medianas Empresas, certifico que los alumnos maestrantes: Ing. Yolanda Sofía Zambrano León e Ing. Cecilia Elizabeth Machado Cisneros, han desarrollado el proyecto de grado: “INVESTIGACIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO OFRECIDO POR LAS UNIDADES DE ATENCIÓN AMBULATORIA DE LA REGIONAL 5 DEL IESS A SUS AFILIADOS DE ACUERDO A LAS DIMENSIONES DEL MODELO SERVQUAL, CON EL FIN DE PROPONER UN NUEVO SISTEMA DE CALIDAD QUE MEJORE LA SATISFACCIÓN DEL AFILIADO BASADO EN LA NORMA ISO 9001-2008” aplicando las disposiciones institucionales, metodológicas y técnicas que regulan esta actividad académica y que estuvieron bajo mi supervisión.

Atentamente,

Ing. Xavier Fabara MBA.

DIRECTOR DEL PROYECTO

ESCUELA POLITÉCNICA DEL EJÉRCITO
MAESTRÍA EN GESTIÓN DE EMPRESAS MENCIÓN PYMES
V PROMOCIÓN

DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD

Ing. Yolanda Sofía Zambrano León,
Ing. Cecilia Elizabeth Machado Cisneros

DELARAMOS QUE:

El proyecto de grado denominado: “INVESTIGACIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO OFRECIDO POR LAS UNIDADES DE ATENCIÓN AMBULATORIA DE LA REGIONAL 5 DEL IESS A SUS AFILIADOS DE ACUERDO A LAS DIMENSIONES DEL MODELO SERVQUAL, CON EL FIN DE PROPONER UN NUEVO SISTEMA DE CALIDAD QUE MEJORE LA SATISFACCIÓN DEL AFILIADO BASADO EN LA NORMA ISO 9001-2008” ha sido desarrollado con base a una investigación integral, respetando derechos intelectuales de terceros, conforme las citas que constan en el documento, cuyas fuentes se incorporan en la bibliografía.

Consecuentemente, este trabajo es de nuestra propia autoría. En virtud de esta declaración, nos responsabilizamos de su contenido, veracidad y alcance científico del presente proyecto de grado.

Latacunga, julio de 2012

Ing. Cecilia Elizabeth Machado C.

Ing. Yolanda Sofía Zambrano L.

ESCUELA POLITÉCNICA DEL EJÉRCITO
MAESTRÍA EN GESTIÓN DE EMPRESAS MENCIÓN PYMES
V PROMOCIÓN

AUTORIZACIÓN

Nosotras:

CECILIA ELIZABETH MACHADO CISNEROS,

ZAMBRANO LEÓN YOLANDA SOFÍA

Autorizamos a la Escuela Politécnica del Ejército la publicación, en la Biblioteca Virtual de la Institución el trabajo de investigación titulado “INVESTIGACIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO OFRECIDO POR LAS UNIDADES DE ATENCIÓN AMBULATORIA DE LA REGIONAL 5 DEL IESS A SUS AFILIADOS DE ACUERDO A LAS DIMENSIONES DEL MODELO SERVQUAL, CON EL FIN DE PROPONER UN NUEVO SISTEMA DE CALIDAD QUE MEJORE LA SATISFACCIÓN DEL AFILIADO BASADO EN LA NORMA ISO 9001-2008” cuyo contenido, ideas y criterios son de nuestra exclusiva responsabilidad y autoría.

CECILIA ELIZABETH MACHADO CISNEROS _____

Cl. No. 060271704-3

ZAMBRANO LEÓN YOLANDA SOFÍA _____

Cl. No. 020173155-1

Latacunga, Julio del 2012

Latacunga, Julio del 2012

ELABORADO POR:

Ing. Cecilia Elizabeth Machado C.

Ing. Yolanda Sofía Zambrano L.

APROBADO POR:

Ing. Galo Vásquez

**COORDINADOR MAESTRÍA EN GESTIÓN DE EMPRESAS
MENCIÓN PYMES V PROMOCIÓN**

CERTIFICADO POR:

Dr. Rodrigo Vaca

SECRETARIO ACADÉMICO

DEDICATORIA

Este trabajo lo dedico enteramente a mis hijas que han sido mi inspiración para superarme en este competitivo mundo de la ciencia, y el quehacer profesional, a mis padres los que siempre con mucho cariño, estuvieron animándome para que concluya y culmine con éxito mis estudios de maestría y a mi esposo quien con su experiencia y facilidad verbal me ayudó con ideas, además de su apoyo económico.

Cecilia Machado

DEDICATORIA

Este trabajo está dedicado al Ser Supremo quien guía mi vida, mi fuente de valor y fortaleza “Dios”.

A mis queridos padres Martha León y Víctor Zambrano, y hermano Danilo Zambrano; quienes con su amor, confianza, comprensión me apoyaron incondicionalmente hasta lograr cristalizar esta meta profesional.

Con mucho amor

Sofy

AGRADECIMIENTO

Agradezco de manera muy especial a nuestro director el Ing. Xavier Fabara quien siempre nos facilitó información y herramientas valiosas para el desarrollo del trabajo, quien de igual manera nos ha brindado la generosidad al transmitirnos su conocimiento y experiencia para la culminación exitosa de este Proyecto así como a mi compañera Sofía Zambrano quien supo comprender y apoyar las ideas y actividades que conllevaron el desarrollo del mismo.

Cecilia Machado

AGRADECIMIENTO

A Dios por el milagro de la vida, por llenarme de bendiciones y regalarme un triunfo más en mi vida.

A mis padres que siempre están conmigo apoyándome en todo momento, por su amor y comprensión.

En especial a mi hermano, gracias a su ayuda incondicional pude culminar este valioso proyecto.

Al director de Tesis que supo guiar y encaminar el desarrollo y culminación de este valioso trabajo.

A Todos Mil Gracias...

Sofy

ÍNDICE DE CONTENIDOS

CAPÍTULO I: ANTECEDENTES	i
1.1. Introducción	- 1 -
1.2. Objetivo General	- 3 -
1.3. Objetivos Específicos	- 3 -
1.4. Justificación e Importancia	- 4 -
1.5. Reseña Histórica del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social.	- 4 -
1.6. Estructura Orgánica de las Unidades de Atención Ambulatoria del IESS.	- 10 -
1.6.1. Estructura Orgánica de las U. A. A. de la Regional 5 del IESS.	- 16 -
1.7. Misión y Visión de las U.A.A. de la Regional 5 del IESS.	- 18 -
1.7.1. Misión y Visión de la U.A.A. Parque Industrial	- 18 -
1.7.2. Misión y Visión de la U.A.A. Chunchi	- 19 -
1.7.3. Misión y Visión de la U.A.A. San Miguel de Bolívar	- 19 -
1.8. Infraestructura e Instalaciones de las U. A. A. de la Regional 5 del IESS.	- 20 -
1.8.1. Infraestructura	- 20 -
1.8.2. Instalaciones	- 20 -
1.9. Servicios ofrecidos por las U.A.A de la Regional 5 del IESS.	- 21 -
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	- 23 -
2.1. Calidad de la Atención Médica.	- 23 -
2.2.	- 25 -
2.2.1. Dimensión 1: ELEMENTOS TANGIBLES	- 25 -
2.2.2. Dimensión 2: CONFIABILIDAD	- 26 -
2.2.3. Dimensión 3: CAPACIDAD DE RESPUESTA	- 26 -
2.2.4. Dimensión 4: SEGURIDAD	- 26 -
2.2.5. Dimensión 5: EMPATÍA	- 27 -
2.3. Antecedentes de las Normas ISO.	- 27 -

2.4. Serie de Normas ISO 9000.	- 29 -
2.5. Objetivos de las Normas ISO.	- 30 -
2.6. Sistema de Gestión de la Calidad	- 31 -
2.6.1. Principios de la gestión de la calidad	- 31 -
2.6.2. Requisitos generales del Sistema de gestión de la calidad	- 37 -
2.6.3. Manual de la calidad	- 38 -
2.7. Responsabilidad de la dirección	- 39 -
2.7.1. Compromiso de la dirección	- 39 -
2.7.2. Enfoque al cliente	- 39 -
2.7.3. Política de la calidad	- 40 -
2.8. Planificación	- 40 -
2.8.1. Objetivos de la calidad	- 41 -
2.8.2. Planificación del sistema de gestión de la calidad	- 41 -
<i>CAPÍTULO III: INVESTIGACIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO</i>	- 42 -
3.1. Modalidad de la Investigación.	- 42 -
3.2. Población.	- 42 -
3.3. Tamaño de la Muestra.	- 43 -
3.3.1. Muestreo Estratificado.	- 45 -
3.4. Desarrollo de la Encuesta.	- 45 -
3.5. Interpretación de Resultados.	- 47 -
3.5.1. U.A.A. San Miguel de Bolívar	- 48 -
3.5.2. U.A.A. Parque Industrial	- 81 -
3.5.3. U.A.A. Chunchi	- 115 -
3.5.4. Sugerencias de las U.A.A. de la Regional 5 del IESS	- 148 -
3.6. Análisis de Calidad del Servicio Médico.	- 151 -
3.6.1. U.A.A. San Miguel de Bolívar	- 151 -
3.6.2. U.A.A. Parque Industrial	- 153 -
3.6.3. U.A.A. Chunchi	- 155 -
3.6.4. Sugerencias	- 157 -

CAPÍTULO IV: PROPUESTA DE UN SISTEMA DE CALIDAD PARA LAS UNIDADES DE ATENCIÓN AMBULATORIA DE LA REGIONAL 5 DEL IESS	- 158 -
4.1. Introducción.	- 158 -
4.2. Presentación de las Unidades de Atención Ambulatoria de la Regional 5 Del IEES.	- 158 -
4.3. Objeto y Campo de Aplicación.	- 159 -
4.4. Objetivos de Calidad.	- 159 -
4.4.1. Objetivo General de Calidad:	- 159 -
4.4.2. Objetivos Específicos de Calidad:	- 159 -
4.5. Manual de Calidad	- 160 -
4.5.1. Política de Calidad	- 160 -
4.5.2. Alcance del sistema de gestión de la calidad y justificación de exclusiones	- 162 -
4.5.3. Objetivo del Manual	- 163 -
4.5.4. Estructura de las Unidades de Atención Ambulatoria.	- 163 -
4.5.4.1. Estructura Orgánica de las U.A.A.	- 163 -
4.5.4.2. Responsabilidades	- 164 -
4.5.5. Descripción del Sistema de Calidad incluye los elementos y las disposiciones que forman parte del mismo.	- 171 -
4.5.5.1. Especificación del Servicio.	- 171 -
4.5.5.2. Especificación de la Prestación del Servicio	- 172 -
4.5.5.2.1. Procedimientos de los Órganos Prestadores de Salud	- 172 -
4.5.6. Prácticas de Calidad en las Unidades de Atención Ambulatoria de la Regional 5 del IEES	- 179 -
4.5.7. Estructura y Formatos del Sistema de Calidad de las Unidades de Atención Ambulatoria de la Regional 5 del IEES.	- 180 -
4.5.7.1. Flujograma de los Procedimientos del Sistema de Calidad	- 180 -
4.5.7.1.1. Flujograma de Medicina General	- 181 -
4.5.7.1.2. Flujograma de Medicina Familiar	- 185 -
4.5.7.1.3. Flujograma de Odontología	- 186 -
4.5.7.2. Formatos utilizados en las Unidades de Atención Ambulatoria de la Regional 5 del IEES.	- 189 -
4.5.7.2.1. Creación de la Historia Clínica	- 189 -
4.5.7.2.2. Llenado de la Historia Clínica	- 190 -
4.5.7.2.3. Receta e Indicaciones	- 190 -

4.5.7.2.4. Orden de Laboratorio / Rehabilitación _____	- 191 -
4.5.7.2.5. Informe de Consumo de Medicamentos, Materiales e Insumos Médicos _____	- 192 -
4.5.8. Interacción de los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad de las U. A. A. de la Regional 5 del IESS. - 192 -	
4.5.8.1. Medicina General _____	- 193 -
4.5.8.2. Medicina Familiar _____	- 196 -
4.5.8.3. Odontología _____	- 198 -
CAPÍTULO V: _____	- 201 -
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES _____	- 201 -
5.1. Conclusiones _____	- 201 -
5.2. Recomendaciones _____	- 203 -
BIBLIOGRAFÍA _____	- 204 -

ÍNDICE DE TABLAS

<i>Tabla 1.1 REGIONALES DEL IESS</i>	<i>- 8 -</i>
<i>Tabla 3.1. DATOS DE ATENCIÓN MÉDICA</i>	<i>- 43 -</i>
<i>Tabla 3.2. DATOS DE ATENCIÓN MÉDICA PROMEDIO MENSUAL</i>	<i>- 43 -</i>
<i>Tabla 3.3. TAMAÑO Y SEGMENTACIÓN DE LA MUESTRA</i>	<i>- 45 -</i>
<i>Tabla 3.4 CARACTERÍSTICAS DE CALIDAD DE SERVICIO DE LA UNIDAD MÉDICA</i>	<i>- 48 -</i>
<i>Tabla 3.5 ¿CONOCE LOS PROCEDIMIENTOS A SEGUIR PARA HACER EL USO DEL SERVICIO MÉDICO?</i>	<i>- 50 -</i>
<i>Tabla 3.6 ¿CÓMO PERCIBE USTED EL CONOCIMIENTO DEL MÉDICO QUE LO ATENDIÓ?</i>	<i>- 51 -</i>
<i>Tabla 3.7 ¿CÓMO PERCIBE EL CONOCIMIENTO DEL PERSONAL ASISTENCIAL Y APOYO MÉDICO?</i>	<i>- 52 -</i>
<i>Tabla 3.8 ¿LOS EMPLEADOS DE LA UNIDAD MÉDICA CUENTAN CON EL CONOCIMIENTO PARA RESPONDER SUS CONSULTAS?</i>	<i>- 53 -</i>
<i>Tabla 3.9 ¿LA ATENCIÓN MÉDICA RECIBIDA ES OPORTUNA?</i>	<i>- 54 -</i>
<i>Tabla 3.10 ¿LOS EMPLEADOS DE LA UNIDAD MÉDICA ESTÁN DISPUESTOS A AYUDAR AL PACIENTE?</i>	<i>- 55 -</i>
<i>Tabla 3.11 ¿EL HORARIO DE ATENCIÓN DE LA UNIDAD MÉDICA ES CONVENIENTE PARA USTED?</i>	<i>- 56 -</i>
<i>Tabla 3.12 ¿LE ATENDIERON A LA HORA ACORDADA?</i>	<i>- 58 -</i>
<i>Tabla 3.13 ¿CUÁNTO TIEMPO ESPERÓ PARA SER ATENDIDO?</i>	<i>- 59 -</i>
<i>Tabla 3.14 ¿SE ENCUENTRA SATISFECHO CON LA ATENCIÓN RECIBIDA?</i>	<i>- 60 -</i>
<i>Tabla 3.15 ¿SE ENCUENTRA SATISFECHO CON LA ATENCIÓN RECIBIDA? ¿POR QUÉ?</i>	<i>- 61 -</i>

Tabla 3.16 ¿EL COMPORTAMIENTO DE LOS EMPLEADOS DE LA UNIDAD MÉDICA LE INSPIRA CONFIANZA? _____	- 62 -
Tabla 3.17 ¿EL COMPORTAMIENTO DE LOS EMPLEADOS DE LA UNIDAD MÉDICA LE INSPIRA CONFIANZA? ¿POR QUÉ? _____	- 63 -
Tabla 3.18 ¿SIENTE CONFIANZA EN LA ATENCIÓN RECIBIDA DE LA UNIDAD MÉDICA? ____	- 64 -
Tabla 3.19 ¿SIENTE CONFIANZA EN LA ATENCIÓN RECIBIDA EN LA UNIDAD MÉDICA? ¿POR QUÉ? _____	- 65 -
Tabla 3.20 ¿LA UNIDAD MÉDICA CUENTA CON SUFICIENTES EMPLEADOS QUE LE BRINDAN ATENCIÓN PERSONALIZADA? _____	- 66 -
Tabla 3.21 CALIFIQUE LA CALIDEZ DE LA ATENCIÓN RECIBIDA _____	- 68 -
Tabla 3.22 ¿LOS EMPLEADOS DE LA UNIDAD MÉDICA LO TRATAN SIEMPRE CON CORTESÍA? -	69 -
Tabla 3.23 ¿LA UNIDAD MÉDICA LE BRINDA ATENCIÓN PERSONALIZADA? _____	- 70 -
Tabla 3.24 ¿LOS EMPLEADOS DE LA UNIDAD MÉDICA COMPRENDEN SUS NECESIDADES ESPECÍFICAS? _____	- 71 -
Tabla 3.25 ¿USTED CREE QUE LA UNIDAD MÉDICA SE PREOCUPA POR CUIDAR Y MEJORAR SU SALUD? _____	- 72 -
Tabla 3.26 ¿USTED CREE QUE LA UNIDAD MÉDICA SE PREOCUPA POR CUIDAR Y MEJORAR SU SALUD? ¿POR QUÉ? _____	- 73 -
Tabla 3.27 ¿LA APARIENCIA DE LOS EQUIPOS DE LA UNIDAD MÉDICA ES? _____	- 75 -
Tabla 3.28 ¿LAS INSTALACIONES FÍSICAS DE LA UNIDAD MÉDICA SON ADECUADAS? ____	- 76 -
Tabla 3.29 ¿LAS INSTALACIONES FÍSICAS DE LA UNIDAD MÉDICA SON ADECUADAS? ¿POR QUÉ? _____	- 77 -
Tabla 3.30 ¿CÓMO CONSIDERA USTED EL ORDEN Y ASEO DE LA UNIDAD MÉDICA? ____	- 78 -

Tabla 3.31 ¿LA PRESENTACIÓN (UNIFORME) DEL PERSONAL MÉDICO, ASISTENCIAL Y ADMINISTRATIVO DE LA UNIDAD MÉDICA ES? _____	- 79 -
Tabla 3.32 CARACTERÍSTICAS DE CALIDAD DE SERVICIO DE LA UNIDAD MÉDICA _____	- 81 -
Tabla 3.33 ¿CONOCE LOS PROCEDIMIENTOS A SEGUIR PARA HACER EL USO DEL SERVICIO MÉDICO? _____	- 84 -
Tabla 3.34 ¿CÓMO PERCIBE USTED EL CONOCIMIENTO DEL MÉDICO QUE LO ATENDIÓ? _	- 85 -
Tabla 3.35 ¿CÓMO PERCIBE EL CONOCIMIENTO DEL PERSONAL ASISTENCIAL Y APOYO MÉDICO? _____	- 86 -
Tabla 3.36 ¿LOS EMPLEADOS DE LA UNIDAD MÉDICA CUENTAN CON EL CONOCIMIENTO PARA RESPONDER SUS CONSULTAS? _____	- 87 -
Tabla 3.37 ¿LE ATENDIERON A LA HORA ACORDADA? _____	- 88 -
Tabla 3.38 ¿CUÁNTO TIEMPO ESPERÓ PARA SER ATENDIDO? _____	- 89 -
Tabla 3.39 ¿SE ENCUENTRA SATISFECHO CON LA ATENCIÓN RECIBIDA? _____	- 90 -
Tabla 3.40 ¿SE ENCUENTRA SATISFECHO CON LA ATENCIÓN RECIBIDA? ¿POR QUÉ? _____	- 91 -
Tabla 3.41 ¿EL COMPORTAMIENTO DE LOS EMPLEADOS DE LA UNIDAD MÉDICA LE INSPIRA CONFIANZA? _____	- 92 -
Tabla 3.42 ¿EL COMPORTAMIENTO DE LOS EMPLEADOS DE LA UNIDAD MÉDICA LE INSPIRA CONFIANZA? ¿POR QUÉ? _____	- 93 -
Tabla 3.43 ¿SIENTE CONFIANZA EN LA ATENCIÓN RECIBIDA DE LA UNIDAD MÉDICA? ____	- 94 -
Tabla 3.44 ¿SIENTE CONFIANZA EN LA ATENCIÓN RECIBIDA DE LA UNIDAD MÉDICA? ¿POR QUÉ? _____	- 95 -
Tabla 3.45 ¿LA UNIDAD MÉDICA CUENTA CON SUFICIENTES EMPLEADOS QUE LE BRINDAN ATENCIÓN PERSONALIZADA? _____	- 96 -
Tabla 3.46 ¿LA ATENCIÓN MÉDICA RECIBIDA ES OPORTUNA? _____	- 99 -

Tabla 3.47 ¿LOS EMPLEADOS DE LA UNIDAD MÉDICA ESTÁN DISPUESTOS A AYUDAR AL PACIENTE?	_____	- 100 -
Tabla 3.48 ¿EL HORARIO DE ATENCIÓN DE LA UNIDAD MÉDICA ES CONVENIENTE PARA USTED?	_____	- 101 -
Tabla 3.49 CALIFIQUE LA CALIDEZ DE LA ATENCIÓN RECIBIDA, EN:	_____	- 102 -
Tabla 3.50 ¿LOS EMPLEADOS DE LA UNIDAD MÉDICA LO TRATAN SIEMPRE CON CORTESÍA?		- 103 -
Tabla 3.51 ¿LA UNIDAD MÉDICA LE BRINDA ATENCIÓN PERSONALIZADA?	_____	- 104 -
Tabla 3.52 ¿LOS EMPLEADOS DE LA UNIDAD MÉDICA COMPRENDEN SUS NECESIDADES ESPECÍFICAS?	_____	- 105 -
Tabla 3.53 ¿USTED CREE QUE LA UNIDAD MÉDICA SE PREOCUPA POR CUIDAR Y MEJORAR SU SALUD?	_____	- 106 -
Tabla 3.54 ¿USTED CREE QUE LA UNIDAD MÉDICA SE PREOCUPA POR CUIDAR Y MEJORAR SU SALUD? ¿POR QUÉ?	_____	- 107 -
Tabla 3.55 ¿LA APARIENCIA DE LOS EQUIPOS DE LA UNIDAD MÉDICA ES?	_____	- 109 -
Tabla 3.56 ¿LAS INSTALACIONES FÍSICAS DE LA UNIDAD MÉDICA SON ADECUADAS?	___	- 110 -
Tabla 3.57 ¿LAS INSTALACIONES FÍSICAS DE LA UNIDAD MÉDICA SON ADECUADAS? ¿POR QUÉ?	_____	- 111 -
Tabla 3.58 ¿CÓMO CONSIDERA USTED EL ORDEN Y ASEO DE LA UNIDAD MÉDICA?	___	- 112 -
Tabla 3.59 ¿LA PRESENTACIÓN (UNIFORME) DEL PERSONAL MÉDICO, ASISTENCIAL Y ADMINISTRATIVO DE LA UNIDAD MÉDICA ES?	_____	- 113 -
Tabla 3.60 CARACTERÍSTICAS DE CALIDAD DE SERVICIO DE LA UNIDAD MÉDICA	_____	- 115 -
Tabla 3.61 ¿LA ATENCIÓN MÉDICA RECIBIDA ES OPORTUNA?	_____	- 118 -

Tabla 3.62 ¿LOS EMPLEADOS DE LA UNIDAD MÉDICA ESTÁN DISPUESTOS A AYUDAR AL PACIENTE? _____	- 119 -
Tabla 3.63 ¿EL HORARIO DE ATENCIÓN DE LA UNIDAD MÉDICA ES CONVENIENTE PARA USTED? _____	- 120 -
Tabla 3.64 CALIFIQUE LA CALIDEZ DE LA ATENCIÓN RECIBIDA, EN: _____	- 121 -
Tabla 3.65 ¿LOS EMPLEADOS DE LA UNIDAD MÉDICA LO TRATAN SIEMPRE CON CORTESÍA? _	- 122 -
Tabla 3.66 ¿LA UNIDAD MÉDICA LE BRINDA ATENCIÓN PERSONALIZADA? _____	- 123 -
Tabla 3.67 ¿LOS EMPLEADOS DE LA UNIDAD MÉDICA COMPRENDEN SUS NECESIDADES ESPECÍFICAS? _____	- 124 -
Tabla 3.68 ¿USTED CREE QUE LA UNIDAD MÉDICA SE PREOCUPA POR CUIDAR Y MEJORAR SU SALUD? _____	- 125 -
Tabla 3.69 ¿USTED CREE QUE LA UNIDAD MÉDICA SE PREOCUPA POR CUIDAR Y MEJORAR SU SALUD? ¿POR QUÉ? _____	- 126 -
Tabla 3.70 ¿LE ATENDIERON A LA HORA ACORDADA? _____	- 128 -
Tabla 3.71 ¿CUÁNTO TIEMPO ESPERÓ PARA SER ATENDIDO? _____	- 129 -
Tabla 3.72 ¿SE ENCUENTRA SATISFECHO CON LA ATENCIÓN RECIBIDA? _____	- 130 -
Tabla 3.73 ¿SE ENCUENTRA SATISFECHO CON LA ATENCIÓN RECIBIDA? ¿POR QUÉ? _____	- 131 -
Tabla 3.74 ¿EL COMPORTAMIENTO DE LOS EMPLEADOS DE LA UNIDAD MÉDICA LE INSPIRA CONFIANZA? _____	- 132 -
Tabla 3.75 ¿EL COMPORTAMIENTO DE LOS EMPLEADOS DE LA UNIDAD MÉDICA LE INSPIRA CONFIANZA? ¿POR QUÉ? _____	- 133 -
Tabla 3.76 ¿SIENTE CONFIANZA EN LA ATENCIÓN RECIBIDA EN LA UNIDAD MÉDICA? _	- 134 -

Tabla 3.77 ¿SIENTE CONFIANZA EN LA ATENCIÓN RECIBIDA EN LA UNIDAD MÉDICA? ¿POR QUÉ? _____	- 135 -
Tabla 3.78 ¿LA UNIDAD MÉDICA CUENTA CON SUFICIENTES EMPLEADOS QUE LE BRINDAN ATENCIÓN PERSONALIZADA? _____	- 136 -
Tabla 3.79 ¿CONOCE LOS PROCEDIMIENTOS A SEGUIR PARA HACER EL USO DEL SERVICIO MÉDICO? _____	- 138 -
Tabla 3.80 ¿CÓMO PERCIBE USTED EL CONOCIMIENTO DEL MÉDICO QUE LO ATENDIÓ? _____	- 139 -
Tabla 3.81 ¿CÓMO PERCIBE EL CONOCIMIENTO DEL PERSONAL ASISTENCIAL Y APOYO MÉDICO? _____	- 140 -
Tabla 3.82 ¿LOS EMPLEADOS DE LA UNIDAD MÉDICA CUENTAN CON EL CONOCIMIENTO PARA RESPONDER SUS CONSULTAS? _____	- 141 -
Tabla 3.83 ¿LA APARIENCIA DE LOS EQUIPOS DE LA UNIDAD MÉDICA ES? _____	- 143 -
Tabla 3.84 ¿LAS INSTALACIONES FÍSICAS DE LA UNIDAD MÉDICA SON ADECUADAS? _____	- 144 -
Tabla 3.85 ¿LAS INSTALACIONES FÍSICAS DE LA UNIDAD MÉDICA SON ADECUADAS? ¿POR QUÉ? _____	- 145 -
Tabla 3.86 ¿CÓMO CONSIDERA USTED EL ORDEN Y ASEO DE LA UNIDAD MÉDICA? _____	- 146 -
Tabla 3.87 ¿LA PRESENTACIÓN (UNIFORME) DEL PERSONAL MÉDICO, ASISTENCIAL Y ADMINISTRATIVO DE LA UNIDAD MÉDICA ES? _____	- 147 -
Tabla 3.88 SUGERENCIAS PARA MEJORAR EL SERVICIO _____	- 149 -
Tabla 4.1. DESCRIPCIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS DE MEDICINA GENERAL _____	- 172 -
Tabla 4.2. DESCRIPCIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS DE MEDICINA FAMILIAR _____	- 175 -
Tabla 4.3 DESCRIPCIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS DE ODONTOLOGÍA _____	- 176 -

ÍNDICE DE GRÁFICOS

<i>Gráfico 1.1</i>	<i>ORGANIGRAMA DE LA UNIDAD DE ATENCIÓN AMBULATORIA DEL IESS</i>	<i>___ - 15 -</i>
<i>Gráfico 1.2</i>	<i>ORGANIGRAMA U.A.A. PARQUE INDUSTRIAL</i>	<i>_____ - 16 -</i>
<i>Gráfico 1.3</i>	<i>ORGANIGRAMA U.A.A. CHUNCHI</i>	<i>_____ - 17 -</i>
<i>Gráfico 1.4</i>	<i>ORGANIGRAMA U.A.A. SAN MIGUEL DE BOLÍVAR</i>	<i>_____ - 18 -</i>
<i>Gráfico 1.5</i>	<i>INFRAESTRUCTURA DE LAS U.A.A. DE LA REGIONAL 5 DEL IESS</i>	<i>_____ - 20 -</i>
<i>Gráfico 1.6</i>	<i>INFRAESTRUCTURA DE LAS U.A.A. DE LA REGIONAL 5 DEL IESS</i>	<i>_____ - 21 -</i>
<i>Gráfico 1.7</i>	<i>SERVICIOS DE LAS U.A.A. DE LA REGIONAL 5 DEL IESS</i>	<i>_____ - 22 -</i>
<i>Gráfico 3.1</i>	<i>CARACTERÍSTICAS DE CALIDAD SEGURIDAD</i>	<i>_____ - 48 -</i>
<i>Gráfico 3.2</i>	<i>CARACTERÍSTICAS DE CALIDAD RESPONSABILIDAD</i>	<i>_____ - 49 -</i>
<i>Gráfico 3.3</i>	<i>CARACTERÍSTICAS DE CALIDAD</i>	<i>_____ - 49 -</i>
<i>Gráfico 3.4</i>	<i>¿CONOCE LOS PROCEDIMIENTOS A SEGUIR PARA HACER EL USO DEL SERVICIO MÉDICO?</i>	<i>_____ - 50 -</i>
<i>Gráfico 3.5</i>	<i>¿CÓMO PERCIBE USTED EL CONOCIMIENTO DEL MÉDICO QUE LO ATENDIÓ?</i>	<i>_ - 51 -</i>
<i>Gráfico 3.6</i>	<i>¿CÓMO PERCIBE EL CONOCIMIENTO DEL PERSONAL ASISTENCIAL Y APOYO MÉDICO?</i>	<i>_____ - 52 -</i>
<i>Gráfico 3.7</i>	<i>¿LOS EMPLEADOS DE LA UNIDAD MÉDICA CUENTAN CON EL CONOCIMIENTO PARA RESPONDER SUS CONSULTAS?</i>	<i>_____ - 53 -</i>
<i>Gráfico 3.8</i>	<i>¿LA ATENCIÓN MÉDICA RECIBIDA ES OPORTUNA?</i>	<i>_____ - 55 -</i>
<i>Gráfico 3.9</i>	<i>¿LOS EMPLEADOS DE LA UNIDAD MÉDICA ESTÁN DISPUESTOS A AYUDAR AL PACIENTE?</i>	<i>_____ - 56 -</i>

Gráfico 3.10 ¿EL HORARIO DE ATENCIÓN DE LA UNIDAD MÉDICA ES CONVENIENTE PARA USTED?	_____	- 57 -
Gráfico 3.11 ¿LE ATENDIERON A LA HORA ACORDADA?	_____	- 58 -
Gráfico 3.12 ¿CUÁNTO TIEMPO ESPERÓ PARA SER ATENDIDO?	_____	- 59 -
Gráfico 3.13 ¿SE ENCUENTRA SATISFECHO CON LA ATENCIÓN RECIBIDA?	_____	- 60 -
Gráfico 3.14 ¿SE ENCUENTRA SATISFECHO CON LA ATENCIÓN RECIBIDA? ¿POR QUÉ?	_____	- 61 -
Gráfico 3.15 ¿EL COMPORTAMIENTO DE LOS EMPLEADOS DE LA UNIDAD MÉDICA LE INSPIRA CONFIANZA?	_____	- 62 -
Gráfico 3.16 ¿EL COMPORTAMIENTO DE LOS EMPLEADOS DE LA UNIDAD MÉDICA LE INSPIRA CONFIANZA? ¿POR QUÉ?	_____	- 63 -
Gráfico 3.17 ¿SIENTE CONFIANZA EN LA ATENCIÓN RECIBIDA DE LA UNIDAD MÉDICA?	_____	- 64 -
Gráfico 3.18 ¿SIENTE CONFIANZA EN LA ATENCIÓN RECIBIDA EN LA UNIDAD MÉDICA? ¿POR QUÉ?	_____	- 65 -
Gráfico 3.19 ¿LA UNIDAD MÉDICA CUENTA CON SUFICIENTES EMPLEADOS QUE LE BRINDAN ATENCIÓN PERSONALIZADA?	_____	- 66 -
Gráfico 3.20 CALIFIQUE LA CALIDEZ DE LA ATENCIÓN RECIBIDA	_____	- 69 -
Gráfico 3.21 ¿LOS EMPLEADOS DE LA UNIDAD MÉDICA LO TRATAN SIEMPRE CON CORTESÍA?		- 70 -
Gráfico 3.22 ¿LA UNIDAD MÉDICA LE BRINDA ATENCIÓN PERSONALIZADA?	_____	- 71 -
Gráfico 3.23 ¿LOS EMPLEADOS DE LA UNIDAD MÉDICA COMPRENDEN SUS NECESIDADES ESPECÍFICAS?	_____	- 72 -
Gráfico 3.24 ¿USTED CREE QUE LA UNIDAD MÉDICA SE PREOCUPA POR CUIDAR Y MEJORAR SU SALUD?	_____	- 73 -

Gráfico 3.25 ¿USTED CREE QUE LA UNIDAD MÉDICA SE PREOCUPA POR CUIDAR Y MEJORAR SU SALUD? ¿POR QUÉ? _____	- 74 -
Gráfico 3.26 ¿LA APARIENCIA DE LOS EQUIPOS DE LA UNIDAD MÉDICA ES? _____	- 76 -
Gráfico 3.27 ¿LAS INSTALACIONES FÍSICAS DE LA UNIDAD MÉDICA SON ADECUADAS? ____	- 77 -
Gráfico 3.28 ¿LAS INSTALACIONES FÍSICAS DE LA UNIDAD MÉDICA SON ADECUADAS? ¿POR QUÉ? _____	- 78 -
Gráfico 3.29 ¿CÓMO CONSIDERA USTED EL ORDEN Y ASEO DE LA UNIDAD MÉDICA? _____	- 79 -
Gráfico 3.30 ¿LA PRESENTACIÓN (UNIFORME) DEL PERSONAL MÉDICO, ASISTENCIAL Y ADMINISTRATIVO DE LA UNIDAD MÉDICA ES? _____	- 80 -
Gráfico 3.31 CARACTERÍSTICA DE CALIDAD SEGURIDAD _____	- 82 -
Gráfico 3.32 CARACTERÍSTICA DE CALIDAD CONFIABILIDAD _____	- 82 -
Gráfico 3.33 CARACTERÍSTICAS DE CALIDAD _____	- 83 -
Gráfico 3.34 ¿CONOCE LOS PROCEDIMIENTOS A SEGUIR PARA HACER EL USO DEL SERVICIO MÉDICO? _____	- 84 -
Gráfico 3.35 ¿CÓMO PERCIBE USTED EL CONOCIMIENTO DEL MÉDICO QUE LO ATENDIÓ? _____	- 85 -
Gráfico 3.36 ¿CÓMO PERCIBE EL CONOCIMIENTO DEL PERSONAL ASISTENCIAL Y APOYO MÉDICO? _____	- 86 -
Gráfico 3.37 ¿LOS EMPLEADOS DE LA UNIDAD MÉDICA CUENTAN CON EL CONOCIMIENTO PARA RESPONDER SUS CONSULTAS? _____	- 87 -
Gráfico 3.38 ¿LE ATENDIERON A LA HORA ACORDADA? _____	- 89 -
Gráfico 3.39 ¿CUÁNTO TIEMPO ESPERÓ PARA SER ATENDIDO? _____	- 90 -
Gráfico 3.40 ¿SE ENCUENETRA SATISFECHO CON LA ATENCIÓN RECIBIDA? _____	- 91 -
Gráfico 3.41 ¿SE ENCUENTRA SATISFECHO CON LA ATENCIÓN RECIBIDA? ¿POR QUÉ? _____	- 92 -

Gráfico 3.42 ¿EL COMPORTAMIENTO DE LOS EMPLEADOS DE LA UNIDAD MÉDICA LE INSPIRA CONFIANZA? _____	- 93 -
Gráfico 3.43 ¿EL COMPORTAMIENTO DE LOS EMPLEADOS DE LA UNIDAD MÉDICA LE INSPIRA CONFIANZA? ¿POR QUÉ? _____	- 94 -
Gráfico 3.44 ¿SIENTE CONFIANZA EN LA ATENCIÓN RECIBIDA DE LA UNIDAD MÉDICA? _____	- 95 -
Gráfico 3.45 ¿SIENTE CONFIANZA EN LA ATENCIÓN RECIBIDA DE LA UNIDAD MÉDICA? ¿POR QUÉ? _____	- 96 -
Gráfico 3.46 ¿LA UNIDAD MÉDICA CUENTA CON SUFICIENTES EMPLEADOS QUE LE BRINDAN ATENCIÓN PERSONALIZADA? _____	- 97 -
Gráfico 3.47 ¿LA ATENCIÓN MÉDICA RECIBIDA ES OPORTUNA? _____	- 99 -
Gráfico 3.48 ¿LOS EMPLEADOS DE LA UNIDAD MÉDICA ESTÁN DISPUESTOS A AYUDAR AL PACIENTE? _____	- 100 -
Gráfico 3.49 ¿EL HORARIO DE ATENCIÓN DE LA UNIDAD MÉDICA ES CONVENIENTE PARA USTED? _____	- 101 -
Gráfico 3.50 CALIFIQUE LA CALIDEZ DE LA ATENCIÓN RECIBIDA, EN: _____	- 103 -
Gráfico 3.51 ¿LOS EMPLEADOS DE LA UNIDAD MÉDICA LO TRATAN SIEMPRE CON CORTESÍA? _____	104 -
Gráfico 3.52 ¿LA UNIDAD MÉDICA LE BRINDA ATENCIÓN PERSONALIZADA? _____	- 105 -
Gráfico 3.53 ¿LOS EMPLEADOS DE LA UNIDAD MÉDICA COMPRENDEN SUS NECESIDADES ESPECÍFICAS? _____	- 106 -
Gráfico 3.54 ¿USTED CREE QUE LA UNIDAD MÉDICA SE PREOCUPA POR CUIDAR Y MEJORAR SU SALUD? _____	- 107 -
Gráfico 3.55 ¿USTED CREE QUE LA UNIDAD MÉDICA SE PREOCUPA POR CUIDAR Y MEJORAR SU SALUD? ¿POR QUÉ? _____	- 108 -

<i>Gráfico 3.56 ¿LA APARIENCIA DE LOS EQUIPOS DE LA UNIDAD MÉDICA ES?</i> _____	- 110 -
<i>Gráfico 3.57 ¿LAS INSTALACIONES FÍSICAS DE LA UNIDAD MÉDICA SON ADECUADAS?</i> ___	- 111 -
<i>Gráfico 3.58 ¿LAS INSTALACIONES FÍSICAS DE LA UNIDAD MÉDICA SON ADECUADAS? ¿POR QUÉ?</i> _____	- 112 -
<i>Gráfico 3.59 ¿CÓMO CONSIDERA USTED EL ORDEN Y ASEO DE LA UNIDAD MÉDICA?</i> ____	- 113 -
<i>Gráfico 3.60 ¿LA PRESENTACIÓN (UNIFORME) DEL PERSONAL MÉDICO, ASISTENCIAL Y ADMINISTRATIVO DE LA UNIDAD MÉDICA ES?</i> _____	- 114 -
<i>Gráfico 3.61 CARACTERÍSTICAS DE RESPONSABILIDAD</i> _____	- 116 -
<i>Gráfico 3.62 CARACTERÍSTICAS DE EMPATÍA RESPONSABILIDAD</i> _____	- 116 -
<i>Gráfico 3.63 CARACTERÍSTICAS DE CALIDAD</i> _____	- 117 -
<i>Gráfico 3.64 ¿LA ATENCIÓN MÉDICA RECIBIDA ES OPORTUNA?</i> _____	- 118 -
<i>Gráfico 3.65 ¿LOS EMPLEADOS DE LA UNIDAD MÉDICA ESTÁN DISPUESTOS A AYUDAR AL PACIENTE?</i> _____	- 119 -
<i>Gráfico 3.66 ¿EL HORARIO DE ATENCIÓN DE LA UNIDAD MÉDICA ES CONVENIENTE PARA USTED?</i> _____	- 120 -
<i>Gráfico 3.67 CALIFIQUE LA CALIDEZ DE LA ATENCIÓN RECIBIDA, EN:</i> _____	- 122 -
<i>Gráfico 3.68 ¿LOS EMPLEADOS DE LA UNIDAD MÉDICA LO TRATAN SIEMPRE CON CORTESÍA?</i>	- 123 -
<i>Gráfico 3.69 ¿LA UNIDAD MÉDICA LE BRINDA ATENCIÓN PERSONALIZADA?</i> _____	- 124 -
<i>Gráfico 3.70 ¿LOS EMPLEADOS DE LA UNIDAD MÉDICA COMPRENEN SUS NECESIDADES ESPECÍFICAS?</i> _____	- 125 -
<i>Gráfico 3.71 ¿USTED CREE QUE LA UNIDAD MÉDICA SE PREOCUPA POR CUIDAR Y MEJORAR SU SALUD?</i> _____	- 126 -

<i>Gráfico 3.72 ¿USTED CREE QUE LA UNIDAD MÉDICA SE PREOCUPA POR CUIDAR Y MEJORAR SU SALUD? ¿POR QUÉ? _____</i>	<i>- 127 -</i>
<i>Gráfico 3.73 ¿LE ATENDIERON A LA HORA ACORDADA? _____</i>	<i>- 129 -</i>
<i>Gráfico 3.74 ¿CUÁNTO TIEMPO ESPERÓ PARA SER ATENDIDO? _____</i>	<i>- 130 -</i>
<i>Gráfico 3.75 ¿SE ENCUENTRA SATISFECHO CON LA ATENCIÓN RECIBIDA? _____</i>	<i>- 131 -</i>
<i>Gráfico 3.76 ¿SE ENCUENTRA SATISFECHO CON LA ATENCIÓN RECIBIDA? ¿POR QUÉ? ____</i>	<i>- 132 -</i>
<i>Gráfico 3.77 ¿EL COMPORTAMIENTO DE LOS EMPLEADOS DE LA UNIDAD MÉDICA LE INSPIRA CONFIANZA? _____</i>	<i>- 133 -</i>
<i>Gráfico 3.78 ¿EL COMPORTAMIENTO DE LOS EMPLEADOS DE LA UNIDAD MÉDICA LE INSPIRA CONFIANZA? ¿POR QUÉ? _____</i>	<i>- 134 -</i>
<i>Gráfico 3.79 ¿SIENTE CONFIANZA EN LA ATENCIÓN RECIBIDA EN LA UNIDAD MÉDICA? _</i>	<i>- 135 -</i>
<i>Gráfico 3.80 ¿SIENTE CONFIANZA EN LA ATENCIÓN RECIBIDA EN LA UNIDAD MÉDICA? ¿POR QUÉ? _____</i>	<i>- 136 -</i>
<i>Gráfico 3.81 ¿LA UNIDAD MÉDICA CUENTA CON SUFICIENTES EMPLEADOS QUE LE BRINDAN ATENCIÓN PERSONALIZADA? _____</i>	<i>- 137 -</i>
<i>Gráfico 3.82 ¿CONOCE LOS PROCEDIMIENTOS A SEGUIR PARA HACER EL USO DEL SERVICIO MÉDICO? _____</i>	<i>- 139 -</i>
<i>Gráfico 3.83 ¿CÓMO PERCIBE USTED EL CONOCIMIENTO DEL MÉDICO QUE LO ATENDIÓ? -</i>	<i>140 -</i>
<i>Gráfico 3.84 ¿CÓMO PERCIBE EL CONOCIMIENTO DEL PERSONAL ASISTENCIAL Y APOYO MÉDICO? _____</i>	<i>- 141 -</i>
<i>Gráfico 3.85 ¿LOS EMPLEADOS DE LA UNIDAD MÉDICA CUENTAN CON EL CONOCIMIENTO PARA RESPONDER SUS CONSULTAS? _____</i>	<i>- 142 -</i>
<i>Gráfico 3.86 ¿LA APARIENCIA DE LOS EQUIPOS DE LA UNIDAD MÉDICA ES? _____</i>	<i>- 143 -</i>
<i>Gráfico 3.87 ¿LAS INSTALACIONES FÍSICAS DE LA UNIDAD MÉDICA SON ADECUADAS? __</i>	<i>- 144 -</i>

Gráfico 3.88 ¿LAS INSTALACIONES FÍSICAS DE LA UNIDAD MÉDICA SON ADECUADAS? ¿POR QUÉ?	- 145 -
Gráfico 3.89 ¿CÓMO CONSIDERA USTED EL ORDEN Y ASEO DE LA UNIDAD MÉDICA?	- 146 -
Gráfico 3.90 ¿LA PRESENTACIÓN (UNIFORME) DEL PERSONAL MÉDICO, ASISTENCIAL Y ADMINISTRATIVO DE LA UNIDAD MÉDICA ES?	- 147 -
Gráfico 3.91 SUGERENCIAS PARA MEJORAR EL SERVICIO	- 150 -
Gráfico 4.1. ORGANIGRAMA DE LAS U.A.A.	- 164 -
Gráfico 4.2. CREACIÓN DE HISTORIA CLÍNICA	- 189 -
Gráfico 4.3. ORDEN DE LABORATORIO/REHABILITACIÓN	- 191 -
Gráfico 4.4. INFORME DE CONSUMO	- 192 -
Gráfico 4.5. INTERACCIÓN MEDICINA GENERAL	- 193 -
Gráfico 4.6. INTERACCIÓN MEDICINA FAMILIAR	- 196 -
Gráfico 4.7. INTERACCIÓN MEDICINA ODONTOLOGÍA	- 198 -

CAPÍTULO I: ANTECEDENTES

1.1. Introducción

La seguridad social es un derecho irrenunciable de todas las personas, y es deber y responsabilidad primordial del Estado Ecuatoriano; está regida por los principios de solidaridad, obligatoriedad, universalidad, equidad, eficiencia, subsidiaridad, suficiencia, transparencia y participación, para la atención de las necesidades individuales y colectivas.

El Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, entidad autónoma es el responsable de la prestación de las contingencias del seguro universal obligatorio, financiado con el aporte de las personas aseguradas en relación de dependencia y de sus empleadoras o empleadores; con los aportes de las personas independientes aseguradas; con los aportes voluntarios de las ecuatorianas y ecuatorianos domiciliados en el exterior; y con los aportes y contribuciones del Estado, de acuerdo a la Constitución de la República.

La Red Hospitalaria del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social cuenta con unidades médico-asistenciales que son empresas prestadoras de servicios de salud, dotadas de autonomía administrativa y financiera, integradas en sistemas regionales de atención médica organizados por nivel de complejidad.

De conformidad con la reglamentación interna dictada por el Consejo Directivo, las unidades están clasificadas según su nivel de complejidad en:

- Hospital de Nivel III
- Hospital de Nivel II
- Hospital de Nivel I

- Centro de de Atención Ambulatoria (Dispensarios de Tipo A y tipo B)
- Unidades de Atención Ambulatoria (Dispensario tipo C)

Así la Red Hospitalaria del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social cuenta con: 3 Hospitales Nivel III, 8 Hospitales Nivel II, 7 Hospitales nivel I, 25 Centros de Atención Ambulatoria y 44 Unidades de Atención Ambulatoria a nivel nacional.

La Unidad de Atención Ambulatoria es la Unidad Médica de menor nivel de complejidad de la red de Unidades Medicas del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, es la responsable de la Prevención, Recuperación y Rehabilitación de la Salud mediante Atención Primaria de Consulta Externa.

Las unidades de salud del IESS se encuentran organizadas zonalmente, se complementan de acuerdo a una distribución planificada de conformidad a la situación geográfica y demográfica de los asegurados y se agrupan en subsistemas zonales de atención médica integrada delimitados en función de la distribución espacial de la población asegurada, la distancia y facilidad de acceso entre unidades médicas de distintos niveles de complejidad, por lo que la presente investigación se la realizará a las Unidades de Atención Ambulatoria de la Regional 5 que administra las unidades médicas del IESS localizadas en las provincias de Bolívar y Chimborazo.

La Regional 5 del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, cuenta con tres Unidades de Atención Ambulatoria (Dispensario Tipo C) en las ciudades de Riobamba, Chunchi y San Miguel de Bolívar que brindan los siguientes servicios de Consulta Externa: Medicina General, Odontología, Medicina Familiar y servicios de Apoyo de: Enfermería, Farmacia, Laboratorio y Fisioterapia.

En las Unidades de Atención Ambulatoria de la Regional 5 no existe un sistema que evalúe la calidad de la atención médica prestada, por lo que no se conoce con exactitud el nivel de satisfacción del servicio recibido por los afiliados. Y al ser una institución que

presta servicios de cobertura de salud es indispensable que se preste un servicio de consulta externa de calidad, que beneficie a toda la población adscrita.

Para lo cual se considera las cinco dimensiones de la calidad del modelo SERVQUAL, que es una herramienta que permite medir la calidad del servicio, con los resultados obtenidos se elaborará una propuesta para mejorar la calidad del servicio ofrecido y en consecuencia mejorar la imagen del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social iniciando por sus unidades de menor nivel.

1.2. Objetivo General

Investigar la calidad del servicio ofrecido a los afiliados de las Unidades de Atención Ambulatoria de la Regional 5 del IESS, de acuerdo a las dimensiones del Modelo SERVQUAL, a fin de proponer un nuevo sistema de calidad que satisfaga al afiliado basado en la Norma ISO 9001-2008.

1.3. Objetivos Específicos

- Realizar la fundamentación del Marco Teórico de la calidad del servicio según las Dimensiones del Modelo SERVQUAL y la Norma de Calidad ISO 9001-2008.
- Investigar la calidad del servicio prestado por las Unidades de Atención Ambulatoria de la Regional 5 del IESS a los afiliados.
- Elaborar una propuesta de un nuevo sistema de calidad que mejore el servicio de las Unidades de Atención Ambulatoria basada en la Normas ISO 9001-2008.

1.4. Justificación e Importancia

Las unidades médicas de la Red Hospitalaria del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social deben ofrecer servicios de salud de alta calidad buscando mecanismos de mejoramiento continuo, por lo que es necesario conocer la calidad del servicio médico ofrecido a los afiliados que acuden a las Unidades de Atención Ambulatoria de la Regional 5 del IESS, para plantear un nuevo sistema de calidad que refleje una atención médica oportuna y eficaz beneficiando no solo a los afiliados sino también a la Seguridad Social del país como Prestadora Estatal.

La investigación de la calidad de la atención médica está orientada con el único fin de mejorar de forma prospectiva el trabajo integral del equipo médico que se traduzca en un servicio de consulta externa que satisfaga las expectativas de sus usuarios, considerando que actualmente no es buena la percepción que tienen los afiliados del servicio médico recibido.

Con estos antecedentes es imprescindible investigar la calidad del servicio médico ofrecido por las Unidades de Atención Ambulatoria de la Regional 5 del IESS, con el fin de brindar servicios de calidad en la consulta externa a los pacientes que asisten diariamente a recibir atención, para que se sientan respaldados en la prestadora Estatal de la Seguridad Social.

1.5. Reseña Histórica del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social.

El Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social es una entidad, cuya organización y funcionamiento se fundamenta en los principios de solidaridad, obligatoriedad, universalidad, equidad, eficiencia, subsidiariedad y suficiencia. Se encarga de aplicar el Sistema del Seguro General Obligatorio que forma parte del sistema nacional de Seguridad Social.

El Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social se inicia en el gobierno del doctor Isidro Ayora Cueva, con la creación de la Caja de Jubilaciones y Montepío Civil, Retiro y Montepío Militares, Ahorro y Cooperativa, institución de crédito con personería jurídica, el 8 de marzo de 1928, que la Ley denominó Caja de Pensiones.

La Ley consagró a la Caja de Pensiones como entidad aseguradora con patrimonio propio, diferenciado de los bienes del Estado, con aplicación en el sector laboral público y privado. Su objetivo fue conceder a los empleados públicos, civiles y militares, los beneficios de Jubilación, Montepío Civil y Fondo Mortuario.

En 1935 se dictó la Ley del Seguro Social Obligatorio y se crea el Instituto Nacional de Previsión, órgano superior del Seguro Social que comenzó a desarrollar sus actividades el 1º de mayo de 1936. “Su finalidad fue establecer la práctica del Seguro Social Obligatorio, fomentar el Seguro Voluntario y ejercer el Patronato del Indio y del Montubio”¹.

En 1937 se reforma la Ley del Seguro Social Obligatorio y se incorpora el seguro de enfermedad entre los beneficios para los afiliados. Se crea el Departamento Médico, por acuerdo del Instituto Nacional de Previsión. En el mismo año el Ejecutivo aprueba los Estatutos de la Caja del Seguro de Empleados Privados y Obreros, elaborado por el Instituto Nacional de Previsión. Nació así la Caja del Seguro Social.

Así mediante Decreto No. 1179, se expidió la Ley del Seguro Social Obligatorio en 1942. Los Estatutos de la Caja del Seguro se promulgaron en 1944, con lo cual se afianza el sistema del Seguro Social en el país.

¹ www.iess.gob.ec

“Mediante Decreto Supremo N° 40 del 25 de julio de 1970 y publicado en el Registro Oficial N° 15 del 10 de julio de 1970 se transformó la Caja Nacional del Seguro Social en el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social”².

Posteriormente la Asamblea Nacional, reunida en 1998 con el fin de reformar la Constitución Política de la República, consagró la permanencia del IESS como única institución autónoma, responsable de la aplicación del Seguro General Obligatorio.

El IESS, según la Ley del Seguro Social Obligatorio vigente, se mantiene como entidad autónoma, con personería jurídica, recursos propios y distintos de los del Fisco. Se encuentra amparada en la LEY DE SEGURIDAD SOCIAL, que contiene 308 artículos, 23 disposiciones transitorias, una disposición especial única, una disposición general, publicada en noviembre del 2001, en el Registro Oficial N° 465.

La Red Hospitalaria del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social cuenta con unidades médico-asistenciales que son empresas prestadoras de servicios de salud, dotadas de autonomía administrativa y financiera, integradas en sistemas regionales de atención médica organizados por nivel de complejidad.

De conformidad con la reglamentación interna dictada por el Consejo Directivo, las unidades médicas están clasificadas según su nivel de complejidad en:

1. Hospital de Nivel III
2. Hospital de Nivel II
3. Hospital de Nivel I
4. Centro de Atención Ambulatoria (Dispensarios de Tipo A y tipo B)
5. Unidades de Atención Ambulatoria (Dispensario tipo C)

² www.iess.gob.ec

Así la Red Hospitalaria del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social cuenta con: 3 Hospitales Nivel III, 8 Hospitales Nivel II, 7 Hospitales nivel I, 25 Centros de Atención Ambulatoria y 44 Unidades de Atención Ambulatoria a nivel nacional.

A continuación se define cada tipo de unidad médica:

- “Hospital de Nivel III, es la unidad médica de mayor complejidad, de referencia zonal, que presta atención médica de hospitalización y ambulatoria de tercer nivel, en cirugía, clínica y cuidado materno infantil, medicina crítica y auxiliares de diagnóstico y tratamiento.
- Hospital de Nivel II, es la unidad médica de referencia subregional o provincial, que presta atención médica en cirugía, clínica, cuidado materno infantil; medicina crítica, y auxiliares de diagnóstico y tratamiento.
- El Hospital de Nivel I, es la unidad médica de referencia cantonal, responsable de la prevención y atención de enfermedades mediante cirugía, clínica, cuidado materno infantil, urgencias, y auxiliares de diagnóstico.
- Centro de Atención Ambulatoria, es la unidad médica de referencia local, responsable de la prevención, recuperación y rehabilitación de la salud, mediante cirugía, clínica, cuidado materno infantil, urgencias y auxiliares de diagnóstico.
- Unidad de Atención Ambulatoria, es la unidad médica de menor nivel de complejidad, responsable de la prevención, recuperación y rehabilitación de la salud mediante Atención Primaria de Consulta Externa”³.

³ RESOLUCIÓN No. C.I. 056 Reglamento General de Unidades Médicas del IESS, página 2.

Las unidades de salud del IESS se encuentran organizadas zonalmente, en regionales que se complementan de acuerdo a una distribución planificada de conformidad a la situación geográfica y demográfica de los asegurados y se agrupan en subsistemas zonales de atención médica integrada delimitados en función de la distribución espacial de la población asegurada, la distancia y facilidad de acceso entre unidades médicas de distintos niveles de complejidad, y se encuentra dividida como se aprecia en la Tabla 1.1 Regionales del IESS.

Tabla 1.1 REGIONALES DEL IESS

REGIONAL	UNIDAD PROVINCIAL DE SALUD INDIVIDUAL Y FAMILIAR
R1	SUBDIRECCIÓN PROVINCIAL SALUD PICHINCHA
R2	SUBDIRECCIÓN PROVINCIAL SALUD GUAYAS
R3	SUBDIRECCIÓN PROVINCIAL SALUD AZUAY
R4	DEPARTAMENTO PROVINCIAL SALUD TUNGURAHUA
R5	DEPARTAMENTO PROVINCIAL SALUD CHIMBORAZO
R6	DEPARTAMENTO PROVINCIAL SALUD MANABÍ
R7	DEPARTAMENTO PROVINCIAL SALUD LOJA
R8	DEPARTAMENTO PROVINCIAL SALUD IMBABURA
R9	DEPARTAMENTO PROVINCIAL SALUD ELORO

Elaborado por: Ing. Sofía Zambrano, Ing. Cecilia Machado

Fuente: Investigación de Campo

Debido al enfoque de la presente investigación, nos introduciremos a la Regional 5 del Departamento Provincial de Salud de Chimborazo; esta Regional comprende seis unidades médicas, distribuidas en dos Hospitales, un Centro de Atención Ambulatoria y tres Unidades de Atención Ambulatoria, en las provincias de Chimborazo y Bolívar, enunciados a continuación:

- Hospital de Riobamba Nivel II,
- Hospital de Guaranda Nivel I,
- Centro de Atención Ambulatoria de Alausí,
- Unidad de Atención Ambulatoria de Chunchi,
- Unidad de Atención Ambulatoria de Parque Industrial y

- Unidad de Atención Ambulatoria de San Miguel de Bolívar.

Siguiendo la dirección del proyecto se describe la reseña histórica de cada Unidad de Atención Ambulatoria de la Regional 5 del IESS:

U.A.A. Parque Industrial

La UAA Parque industrial, fue creada como dispensario médico del IESS desde el 7 de Agosto de 1992, fecha desde la cual viene atendiendo en las instalaciones localizadas en el Parque Industrial de la ciudad de Riobamba, se creó ante la necesidad de descongestionar la afluencia de pacientes al Hospital IESS Riobamba y para atención prioritaria a los trabajadores de la industria de la ciudad.

U.A.A. Chunchi

La Unidad de Atención Ambulatoria de Chunchi apertura sus servicios en el año de 1986, localizada en la Provincia del Chimborazo Cantón Chunchi Parroquia Matriz; contando con un tiempo de funcionamiento de 25 años, constituyéndose en el único dispensario del cantón para dar atención a los afiliados del Seguro Social.

U.A.A. San Miguel

La UAA San Miguel de Bolívar se encuentra ubicada en el Cantón del mismo nombre perteneciente a la provincia de Bolívar, Provincia que se encuentra localizada en la sierra centro del país, en las estribaciones occidentales de la cordillera de los Andes, a 2.469 metros sobre el nivel del mar.

Esta unidad médica se creó el 10 de noviembre de 1987, como DISPENSARIO TIPO C No. 136, funcionando en el edificio de la Cruz Roja cantonal dada mediante escritura de comodato al IESS, con los servicios de Consulta Externa, en Medicina General,

Enfermería y Farmacia, en 1988 se creó el servicio de Odontología, en el año 2008 se crea el servicio de Laboratorio, en el año 2010 se crea los servicios del Equipo Básico de Salud (Medicina Familiar) y Fisioterapia y Rehabilitación

Gracias a las acciones de auto-gestión de la Dirección de la Unidad, se consiguió el terreno donado por el Ilustre Municipio del Cantón y la construcción de la primera planta y parte del cerramiento por el Consejo Provincial de Bolívar, es así que a partir de Enero de 2005, la Unidad viene funcionando en el edificio propio.

Actualmente, de acuerdo a la Resolución No. CI 056 se denomina Unidad de Atención Ambulatoria IESS San Miguel de Bolívar, sus instalaciones y equipamiento moderno permite brindar atención de calidad, oportuna, eficiente y eficaz a los Usuarios.

1.6. Estructura Orgánica de las Unidades de Atención Ambulatoria del IESS.

De acuerdo a la resolución No. C.I. 056 Reglamento General de las Unidades Médicas del IESS, la estructura orgánica funcional de las Unidades de Atención Ambulatoria es la siguiente:

- **Órgano de Dirección y Gestión.-** Gerencia de la Unidad.
- **Órgano Prestador de Salud.-** Dependiente de la Gerencia de la Unidad de Atención Ambulatoria el Área de Medicina General y Odontología.
- **Dependencias de Apoyo Médico.-** Área de Auxiliares de Diagnóstico y la Enfermería.
- **Dependencia de Apoyo Administrativo y Financiero.-** Asistencia administrativa.

Las principales funciones y responsabilidades de cada nivel organizacional son las siguientes:

Gerencia de la Unidad.

- Encargado de la organización, dirección y supervisión de las actividades de la Unidad.
- El cumplimiento de los programas anuales de prestación de servicios médicos y odontológicos en régimen ambulatorio a la población asegurada.
- La autorización, organización y dirección de programas de promoción, prevención, diagnóstico, tratamiento, recuperación y rehabilitación orientado al afiliado y población en general.
- La formulación de la proforma presupuestaria anual de la Unidad, que será sometida a conocimiento del Director General del IESS.
- La organización de la asistencia médica de la Unidad, fundamentada en los protocolos respectivos, según el desarrollo científico tecnológico y la disponibilidad de recursos, buscando la satisfacción de los pacientes.
- La contratación de la compra de bienes y servicios de uso de la Unidad, con sujeción a los procedimientos y límites de cuantía señalados por la Dirección Nacional Médico Social y Presupuesto del IESS.
- La calidad, eficiencia y eficacia de los servicios médicos y asistenciales de la Unidad.
- La consolidación y control de la información sobre el sistema de provisión de fármacos al paciente.
- La autorización de la facturación de los servicios prestados por la Unidad sobre la base de las actividades producidas, con sujeción a los aranceles aprobados por el órgano máximo del IESS.
- La aplicación de sistemas de control previo y concurrente de los ingresos y egresos de la Unidad, normas conducentes a utilizar con economía y eficacia los

recursos humanos, financieros, tecnológicos y materiales de la Unidad, con base al reglamento aprobado por el IESS.

- La dirección y coordinación de las actividades concernientes al personal de la Unidad, conforme a las políticas, normas y procedimientos aprobados por el Consejo Superior del IESS.
- la aprobación y el control del cumplimiento de las normas y los planes de bioseguridad, prevención de riesgos, seguridad de la Unidad, defensa civil y contingencias para casos de desastres o epidemias.

Área de Medicina General y Odontología.

- Planificación, organización y ejecución de los procesos y productos de prestación médica y odontológica, aplicación de protocolos, guías y algoritmos de diagnóstico y tratamiento; con énfasis en el fomento y protección de la salud del asegurado y de acuerdo con los estándares de gestión señalados por la Dirección Nacional Médico Social.
- La prestación de asistencia médica general y odontológica, cuidado general de la salud, atención de primeros auxilios, oportuna y eficiente; al paciente que lo requiera en régimen ambulatorio y mediante la utilización de técnicas y recursos apropiados.
- La autorización de los requerimientos de insumos, materiales, equipos y fármacos de uso del Área para el funcionamiento de las actividades a su cargo, previo a su traslado ante la Gerencia de la Unidad.
- La aplicación, coordinación, control y evaluación del sistema de referencia y contra referencia del paciente, de conformidad con el nivel de complejidad de las demás Unidades Médicas del Subsistema Zonal.
- La preparación de las especificaciones técnicas para la adquisición de bienes o la contratación de servicios destinados al área de su competencia y la supervisión de su cumplimiento.

- El cuidado, buen uso y adecuado funcionamiento de las instalaciones, equipos y materiales a su cargo.
- Los informes de resultados de la organización y gestión de la producción, productividad y calidad de la atención médica y odontológica, ante la Gerencia de la Unidad.

Área de Auxiliares de Diagnóstico.

- En laboratorio la administración de los siguientes procesos y productos: cuadro hemático, elemental de orina, coprológico, glicemia (micro), nitrógeno ureico y creatinina.
- La toma y procesamiento de imágenes diagnósticas de tórax, abdomen y huesos del paciente, con los recursos de la Unidad, y la entrega del examen al médico que lo solicitó.
- Emisión y entrega de resultados en forma oportuna, rápida y eficiente.
- El cumplimiento de normas y planes de bioseguridad, prevención de riesgos, higiene en el trabajo, seguridad de la Unidad, defensa civil y contingencias para casos de desastres o epidemias.
- El desarrollo y mantenimiento de un sistema de evaluación continua de las tecnologías y el control de su calidad.
- El cuidado, buen uso y adecuado funcionamiento de las instalaciones, equipos y materiales a su cargo.
- Los informes de resultados de la organización y gestión de la producción, productividad y calidad de la atención de auxiliares de diagnóstico, ante la Gerencia de la Unidad.

Enfermería.

- El control de la asepsia y antisepsia de los locales y equipos de la Unidad.

- La programación y el cumplimiento de las actividades y tareas de enfermería, de acuerdo con las necesidades de la Unidad de Atención Ambulatoria.
- La asistencia profesional al personal médico en la atención médica general, cuidado materno infantil, urgencias y odontología.
- La autorización de los requerimientos e insumos, materiales de trabajo, equipos y repuestos para el Servicio de Esterilización, previo a su traslado ante la Gerencia.
- El control de las existencias y la entrega de información y referencias para la reposición de insumos y materiales de curación.
- El saneamiento y esterilización del instrumental y materiales, y control biológico.
- El cuidado, buen uso y adecuado funcionamiento de las instalaciones, equipos y materiales a su cargo.
- Los informes de resultados de la organización y gestión de la producción, productividad y calidad de la atención de enfermería, ante la Gerencia de la Unidad.

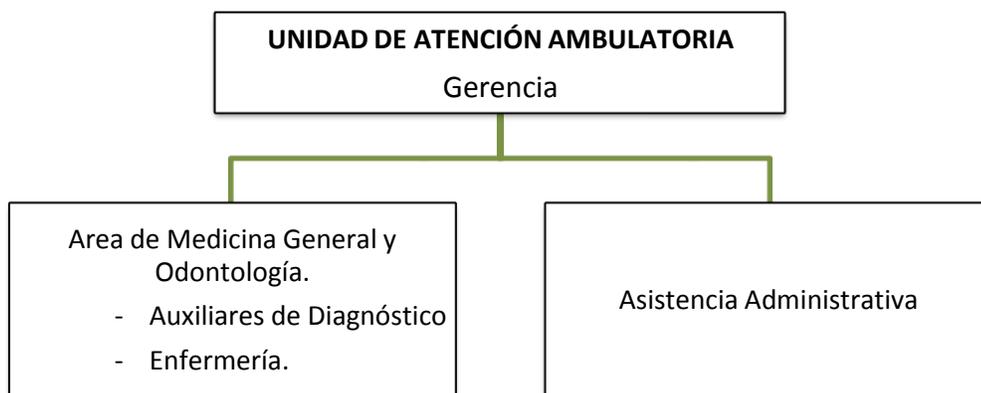
Asistencia Administrativa.

- La aplicación de los procedimientos administrativos y financieros, aprobados por la Supervisoría de las Unidades Medicas del IESS para las Unidades de Atención Ambulatoria, respecto de recursos humanos, informática y estadísticas, ejecución presupuestaria, registros contables, adquisiciones de materiales y suministros, archivo y reproducción de documentos, servicios de telefonía y comunicaciones.
- Administración del fondo rotativo y el fondo de caja chica de la Unidad de Atención Ambulatoria.
- La administración de la información, bases de datos, redes computacionales y de comunicación, elaboración de informes sobre indicadores de productividad y desempeño de los recursos humanos de la Unidad.

- La consolidación de las cuentas de consulta por paciente, la preparación de la factura y su entrega oportuna.
- La preparación de informes sobre los costos directos e indirectos, fijos y variables, por procesos y productos, de la Unidad de Atención Ambulatoria.
- La programación, organización, tramitación, control y evaluación del cumplimiento de los contratos de servicios de lavandería, Limpieza y Mantenimiento de Edificios, y Seguridad y Guardianía de la Unidad.
- El control del cumplimiento de turnos, horarios y calendarios de trabajo y de las actividades establecidos para el personal de la Unidad de Atención Ambulatoria.
- El cuidado, buen uso y adecuado funcionamiento de las instalaciones, equipos y materiales a su cargo.
- Los informes de resultados de la organización y gestión de la producción, productividad y calidad de los servicios a su cargo, ante la Gerencia de la Unidad.

El manual de funciones descrito está basado en la RESOLUCIÓN No. C.I.056 Reglamento General de las Unidades Médicas del IESS, TÍTULO VII “DE LA UNIDAD DE ATENCIÓN AMBULATORIA”.

Gráfico 1.1 ORGANIGRAMA DE LA UNIDAD DE ATENCIÓN AMBULATORIA DEL IESS



Elaborado por: Ing. Sofía Zambrano, Ing. Cecilia Machado
Fuente: Resolución C.I. 056 Reglamento General de las Unidades Médicas del IESS

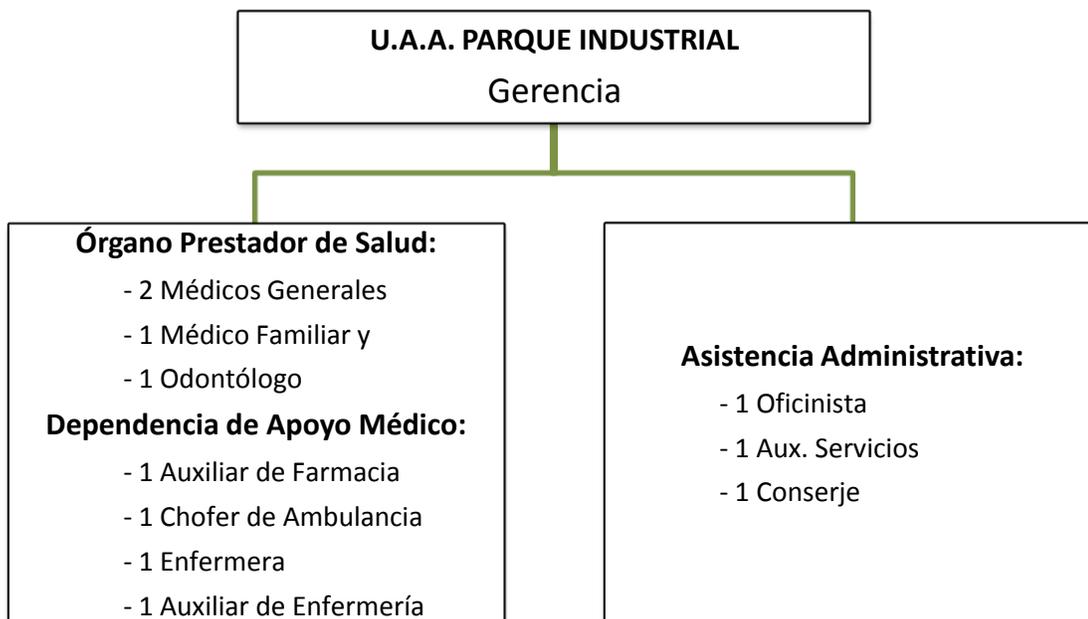
1.6.1. Estructura Orgánica de las U. A. A. de la Regional 5 del IESS.

A continuación se presenta la estructura orgánica de las Unidades de Atención Ambulatoria de la Regional 5 del IESS:

Estructura Orgánica de la U.A.A. Parque Industrial:

- **Órgano de Dirección y Gestión.-** Gerente de la Unidad.
- **Órgano Prestador de Salud.-** cuenta con: dos Médicos Generales, Médico Familiar y Odontólogo.
- **Dependencias de Apoyo Médico.-** cuenta con: Auxiliar de Farmacia, Chofer de Ambulancia, Enfermera y Auxiliar de Enfermería.
- **Dependencia de Apoyo Administrativo y Financiero.-** cuenta con: Oficinista, Auxiliar de Servicios y Conserje.

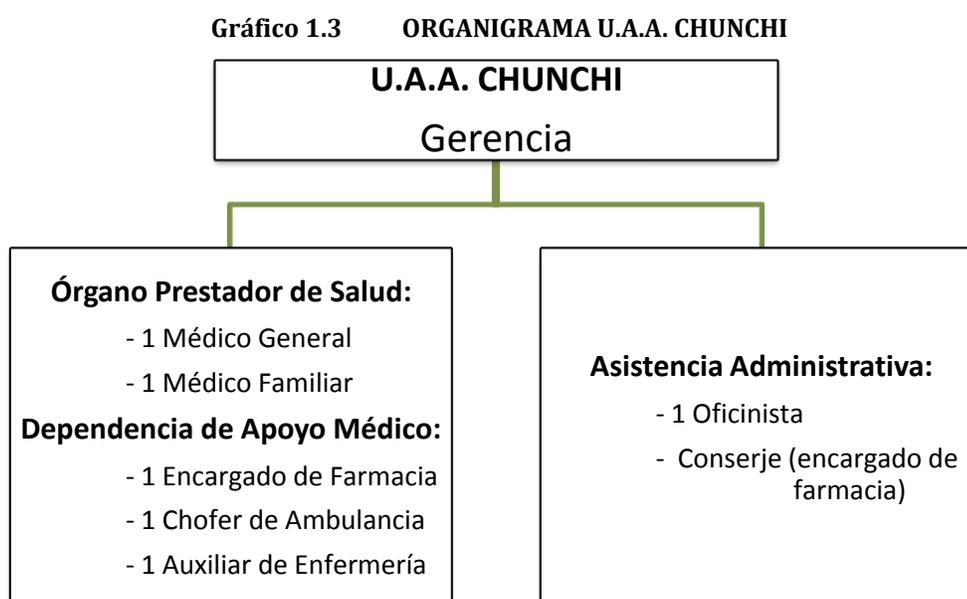
Gráfico 1.2 ORGANIGRAMA U.A.A. PARQUE INDUSTRIAL



Elaborado por: Ing. Sofía Zambrano, Ing. Cecilia Machado
Fuente: Plan Operativo Anual 2011 de la U.A.A. Parque Industrial

Estructura Orgánica de la U.A.A. Chunchi

- **Órgano de Dirección y Gestión.-** Gerente de la Unidad.
- **Órgano Prestador de Salud.-** cuenta con: Médico General y Médico Familiar.
- **Dependencias de Apoyo Médico.-** cuenta con: Encargado de Farmacia, Chofer de Ambulancia y Auxiliar de Enfermería.
- **Dependencia de Apoyo Administrativo y Financiero.-** cuenta con: Oficinista y Conserje.



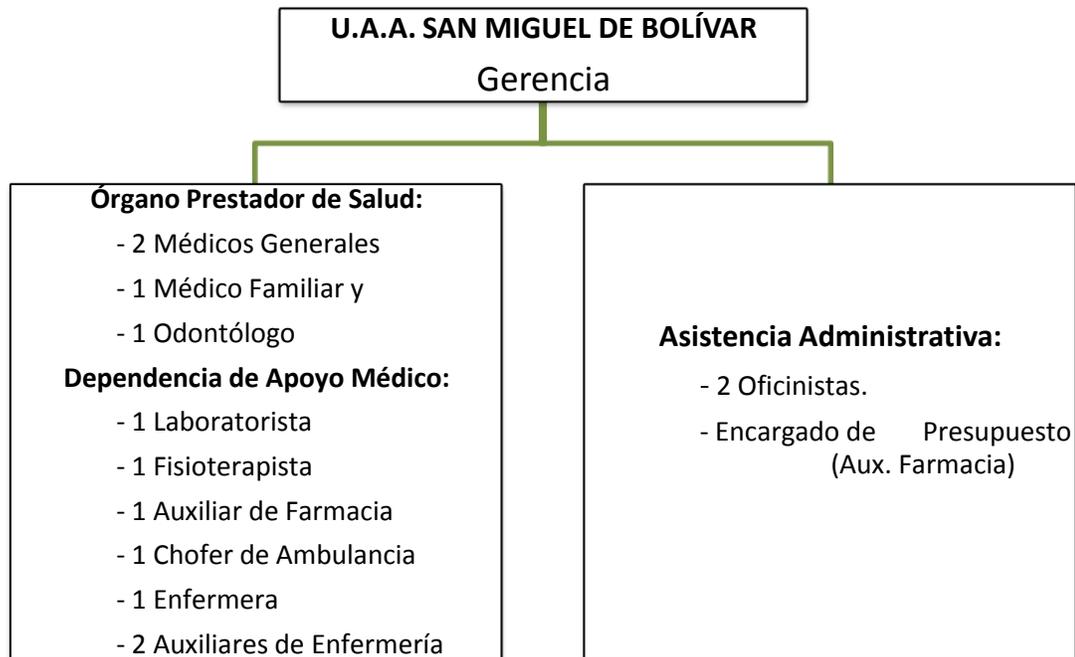
Elaborado por: Ing. Sofía Zambrano, Ing. Cecilia Machado
Fuente: Plan Operativo Anual 2011 de la U.A.A. Chunchi

Estructura Orgánica de la U.A.A. San Miguel de Bolívar

- **Órgano de Dirección y Gestión.-** Gerente de la Unidad.
- **Órgano Prestador de Salud.-** cuenta con: dos Médicos Generales, Médico Familiar y Odontólogo.
- **Dependencias de Apoyo Médico.-** cuenta con: Laboratorista, Fisioterapeuta, Auxiliar de Farmacia, Chofer de Ambulancia, Enfermera y dos Auxiliares de Enfermería.

- **Dependencia de Apoyo Administrativo y Financiero.-** cuenta con: dos Oficinistas.

Gráfico 1.4 ORGANIGRAMA U.A.A. SAN MIGUEL DE BOLÍVAR



Elaborado por: Ing. Sofía Zambrano, Ing. Cecilia Machado
Fuente: Plan Operativo Anual 2011 de la U.A.A. San Miguel de Bolívar

1.7. Misión y Visión de las U.A.A. de la Regional 5 del IESS.

1.7.1. Misión y Visión de la U.A.A. Parque Industrial

Misión:

“Brindar a los usuarios atención integral de salud con calidad calidez y eficiencia, contando con talentos humanos que respeten la dignidad de los usuarios y con la infraestructura, tecnología y equipamiento adecuados que permitan la mejor calidad al menor costo posible. En lo que es atención primaria en salud.”

Visión:

“Ser reconocidos a nivel provincial como una unidad eficiente, productiva, innovadora y comprometida, manteniendo la confianza y credibilidad de nuestros pacientes, lo que nos permitirá la consolidación y fortalecimiento de nuestra imagen. Y convertirnos en la puerta de entrada para acceder a la consulta de alta especialización a nivel hospitalario”.

1.7.2. Misión y Visión de la U.A.A. Chunchi**Misión:**

“La Unidad Medica busca el mejoramiento de las condiciones de salud del usuario afiliado y familia a través de la atención oportuna eficiente, eficaz con calidez, personal capacitado, motivado, con buen trato y afianzando los principios de equidad y solidaridad”.

Visión:

“Ser la Unidad Ambulatoria que brindará atención medica integral al usuario, afiliado y familia, contando con espacio propio al año 2012 en donde se disfrute de un ambiente agradable, fácil acceso, con buenas relaciones humanas, cordialidad, respeto mutuo, seguridad, horario flexible, asistencia, puntualidad con un stock completos de fármacos de acuerdo al nivel de complejidad”.

1.7.3. Misión y Visión de la U.A.A. San Miguel de Bolívar**Misión:**

“Brindar atención primaria de salud y de especialidades básicas, en forma: eficiente, eficaz y oportuna al usuario con calidad, calidez y efectividad, afianzando los principios de: solidaridad, equidad y universalidad en coordinación de acciones con la red integral de salud en un constante proceso evolutivo”.

Visión:

“Ser al año 2016 centro clínico quirúrgico ambulatorio (hospital de día) líder en brindar atención primaria e integral de salud y ambulatoria especializada a los usuarios con todos los servicios propios de este nivel de complejidad buscando siempre la excelencia, con énfasis en la promoción y prevención de la salud”.

1.8. Infraestructura e Instalaciones de las U. A. A. de la Regional 5 del IESS.

1.8.1. Infraestructura

Gráfico 1.5 INFRAESTRUCTURA DE LAS U.A.A. DE LA REGIONAL 5 DEL IESS

UNIDADES / INFRAESTRUCTURA	U.A.A. Parque Industrial	U.A.A. Chunchi	U.A.A. San Miguel de Bolívar
<ul style="list-style-type: none">•Área total del terreno:•Área de construcción:•Antigüedad:•Material predominante:•Avalúo estimado:	<ul style="list-style-type: none">• 2.420 m²• 300 m²• 19 años•Cemento armado• 90.000 dólares	<ul style="list-style-type: none">• 160 m²• 160 m²• 20 años•Construcción mixta•Arriendo USD 300.00	<ul style="list-style-type: none">• 1090.25 m²• 691 m²• 8 años• Cemento armado• 400,000 dólares

Elaborado por: Ing. Sofía Zambrano, Ing. Cecilia Machado
Fuente: Plan Operativo Anual 2011 de las U.A.A. de la Regional 5 del IESS

1.8.2. Instalaciones

Gráfico 1.6 INFRAESTRUCTURA DE LAS U.A.A. DE LA REGIONAL 5 DEL IESS

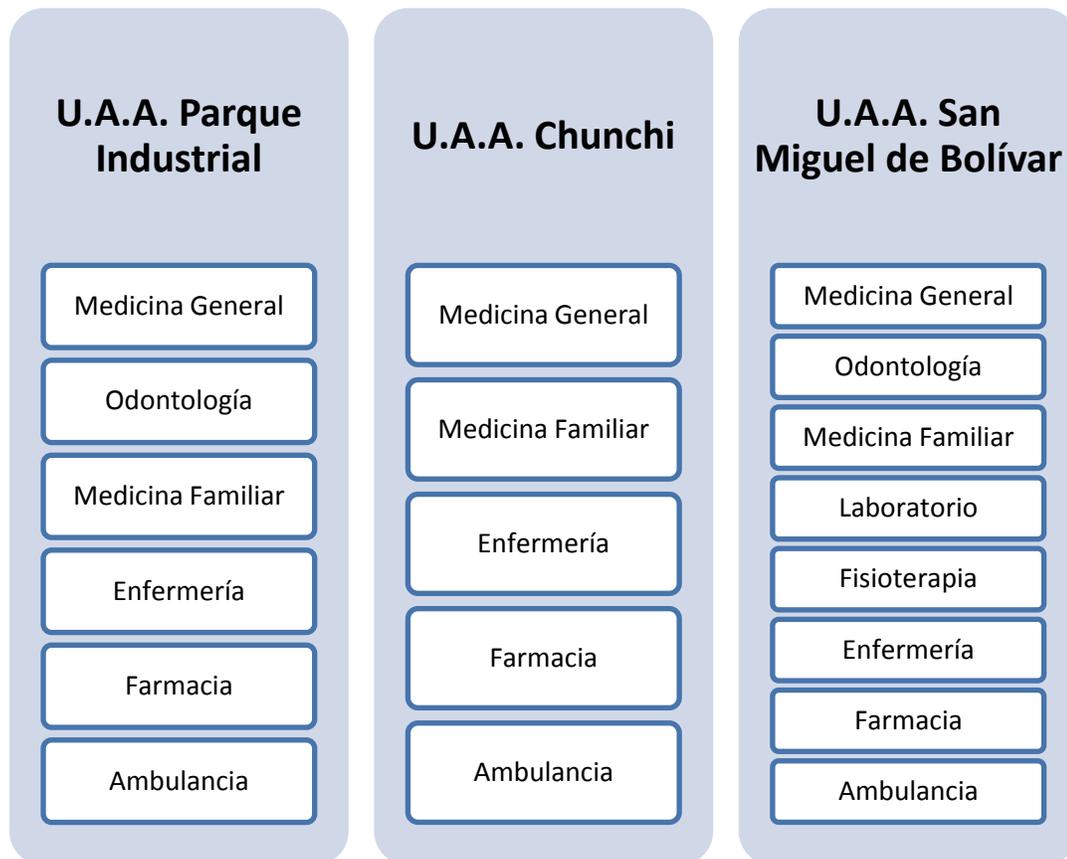
UNIDADES / INSTALACIONES	U.A.A. Parque Industrial	U.A.A. Chunchi	U.A.A. San Miguel de Bolívar
<ul style="list-style-type: none"> •A). Eléctricas: <ul style="list-style-type: none"> • Año de instalación: • Período mantenimiento •B). Sanitarios: <ul style="list-style-type: none"> • Año de instalación • Período mantenimiento •C). Telefónicas <ul style="list-style-type: none"> • Año de instalación • Período mantenimiento •D). Cableado estructural: <ul style="list-style-type: none"> • Año instalación • Período mantenimiento 	<ul style="list-style-type: none"> • 1992 • Cada 5 años • 2006 • Cada 6 años • 1994 • Cada año • 1992 • Cada año 	<ul style="list-style-type: none"> • 1991 • De acuerdo a la necesidad • 1991 • De acuerdo a la necesidad • 2008 • De acuerdo a la necesidad • 2011 • De acuerdo a la necesidad 	<ul style="list-style-type: none"> • 2007 • Ninguno • 2007 • Ninguno • 2005 • De acuerdo a la necesidad • 2010 • De acuerdo a la necesidad

Elaborado por: Ing. Sofía Zambrano, Ing. Cecilia Machado
Fuente: Plan Operativo Anual 2011 de las U.A.A. de la Regional 5 del IESS

1.9. Servicios ofrecidos por las U.A.A de la Regional 5 del IESS.

Las Unidades de Atención Ambulatoria del Parque Industrial, Chunchi y San Miguel de Bolívar; trabajan 8 horas diarias, en el horario de 08H00 a 13H30 y de 14H00 a 16H30, y prestan los siguientes servicios:

Gráfico 1.7 SERVICIOS DE LAS U.A.A. DE LA REGIONAL 5 DEL IESS



Elaborado por: Ing. Sofía Zambrano, Ing. Cecilia Machado
Fuente: Plan Operativo Anual 2011 de las U.A.A. de la Regional 5 del IESS

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1. Calidad de la Atención Médica.

Definimos calidad, tomando el concepto de Myers y Slee, como el grado en que se cumplen las normas en relación con el mejor conocimiento sanitario existente, en cada momento, de acuerdo con los principios y prácticas generalmente aceptados.

Este mejor conocimiento sanitario existente en cada momento debe plasmarse en normas, que luego deberán ser adaptadas a las realidades y circunstancias locales. Se dice también que es el grado en el cual los servicios de salud para los individuos y poblaciones mejoran la posibilidad de lograr resultados deseados en salud y son congruentes con los conocimientos profesionales actuales.

Otra forma posible de definir la calidad es como el grado en que el servicio prestado se aproxima al prototipo, entendiendo por tal, el modelo óptimo de asistencia que debería prestarse a tal paciente. Este concepto de calidad exige la definición previa de las características del modelo de atención o servicio prestado (normas), en función de poder determinar el grado de aproximación al ideal u óptimo que, a su vez, definirá el grado de calidad alcanzado.

Esta tarea de normalizar la atención médica consiste sencillamente en llegar a un acuerdo acerca de la conducta y eficacia que se espera encontrar en el cuerpo médico institucional.

Se debe recordar que, según Avedis Donabedian, la calidad de la atención de la salud es “el grado por el cual los medios más deseables se utilizan para alcanzar las mayores

mejoras posibles en la salud”⁴. A su vez y en su opinión “la calidad es una propiedad que la atención médica puede poseer en grado variable”. . Donabedian propone las siguientes definiciones para la aceptabilidad, eficacia, efectividad, eficiencia, equidad, y legitimidad:

- Aceptabilidad: Conformidad con los deseos y expectativas individuales de las personas.
- Eficacia: Capacidad técnico-científica para lograr mejoras.
- Efectividad: El grado de mejora de la salud obtenida con relación al máximo posible.
- Eficiencia: Capacidad de reducir los costos sin disminuir las mejoras obtenidas.
- Equidad: Conformidad con lo justo y razonable en la distribución de las acciones de atención médica y sus beneficios.
- Legitimidad: Conformidad social

En los últimos años, el Ecuador ha pasado de la atención médica estatal y privada a la atención por múltiples prestadores: estatales, municipales, privados, sistemas prepagos, fundaciones privadas. Estas y otras posibles interrelaciones determinan un panorama cada vez más complejo, desordenado, que ha pasado a ser múltiple y con poder disperso.

Proliferan las facultades de medicina sin previa planificación de los recursos necesarios en salud; existe falta de liderazgo en la salud pública. Antes, los hospitales públicos, las universidades, el ministerio de salud, marcaban el rumbo con autoridad reconocida. Actualmente, cada entidad sanitaria funciona de manera casi autónoma, con limitados mecanismos de control. Existe controversia entre lo estatal y lo privado por la falta de aplicación, control y retroalimentación de aquello que está escrito y no se cumple.

⁴ docentes.uacj.mx/.../Introd%20Admon%20Salud%20Pub/Donabedian.doc –

Falta aplicación de la medicina preventiva y mayores recursos para la medicina curativa y de rehabilitación. El tratamiento de las patologías crónicas no dispone de recursos para su atención eficiente.

2.2. Dimensiones de la Calidad según el Modelo SERVQUAL

Desde que fue creada hasta ahora, esta escala multidimensional ha sido aplicada a diversas organizaciones sociales, tanto públicas como privadas y desde entidades gubernamentales, educacionales, de salud, de administración comunal, hasta empresas de los más diversos sectores de actividad económica. Esta diversidad ha permitido su revisión y validación como instrumento de medición de calidad de servicio, incorporando constantes mejoras.

En la actualidad, la escala consta de cinco dimensiones que se utilizan para juzgar la calidad de los servicios de una institución:

2.2.1. Dimensión 1: ELEMENTOS TANGIBLES

Apariencia de las Instalaciones Físicas, Equipos, Personal y Materiales de comunicación

- La empresa de servicios tiene equipos de apariencia moderna.
- Las instalaciones físicas de la empresa de servicios son visualmente atractivas
- Los empleados de la empresa de servicios tienen apariencia pulcra.
- Los elementos materiales (folletos, estados de cuenta y similares) son visualmente atractivos.

2.2.2. Dimensión 2: CONFIABILIDAD

Habilidad para ejecutar el Servicio Prometido de forma Fiable y Cuidadosa

- Cuando la empresa de servicios promete hacer algo en cierto tiempo, lo hace.
- Cuando un cliente tiene un problema la empresa muestra un sincero interés en solucionarlo
- La empresa realiza bien el servicio la primera vez
- La empresa concluye el servicio en el tiempo prometido
- La empresa de servicios insiste en mantener registros exentos de errores

2.2.3. Dimensión 3: CAPACIDAD DE RESPUESTA

Disposición y Voluntad de los Empleados para Ayudar al Cliente y Proporcionar el Servicio

- Los empleados comunican a los clientes cuando concluirá la realización del servicio.
- Los empleados de la empresa ofrecen un servicio rápido a sus clientes.
- Los empleados de la empresa de servicios siempre están dispuestos a ayudar a sus clientes
- Los empleados nunca están demasiado ocupados para responder a las preguntas de sus clientes.

2.2.4. Dimensión 4: SEGURIDAD

Conocimiento y Atención Mostrados por los Empleados y sus Habilidades para Inspirar Credibilidad y Confianza

- El comportamiento de los empleados de la empresa de servicios transmite confianza a sus clientes
- Los clientes se sienten seguro en sus transacciones con la empresa de servicios.
- Los empleados de la empresa de servicios son siempre amables con los clientes.
- Los empleados tienen conocimientos suficientes para responder a las preguntas de los clientes

2.2.5. Dimensión 5: EMPATÍA

Atención Individualizada que ofrecen las Empresas a los Consumidores

- La empresa de servicios da a sus clientes una atención individualizada.
- La empresa de servicios tiene horarios de trabajo convenientes para todos sus clientes.
- La empresa de servicios tiene empleados que ofrecen una atención personalizada a sus clientes.
- La empresa de servicios se preocupa por los mejores intereses de sus clientes.
- La empresa de servicios comprende las necesidades específicas de sus clientes.

2.3. Antecedentes de las Normas ISO.

Durante las últimas décadas, organizaciones de todos los lugares del mundo se han estado preocupando cada vez más en satisfacer eficazmente las necesidades de sus clientes, pero las empresas no contaban, en general, con literatura sobre calidad que les indicara de qué forma, exactamente, podían alcanzar y mantener la calidad de sus productos y servicios.

De forma paralela, las tendencias crecientes del comercio entre naciones reforzaba la necesidad de contar con estándares universales de la calidad o mejorar sus procesos de fabricación o de servicio. Esto dio origen a la creación de la “Institución Internacional para la Estandarización, mejor conocida como ISO, que fue establecida oficialmente el 23 de febrero de 1947 con el objeto de promover la estandarización internacional, de tal manera que se facilitara el intercambio internacional de bienes y servicios así como el desarrollo científico y tecnológico”⁵.

Con base en Ginebra, Suiza, esta institución ha sido desde entonces la encargada de desarrollar y publicar estándares voluntarios de calidad, facilitando así la coordinación y unificación de normas internacionales e incorporando la idea de que las prácticas pueden estandarizarse tanto para beneficiar a los productores como a los compradores de bienes y servicios. Particularmente, los estándares ISO 9000 han jugado y juegan un importante papel al promover un único estándar de calidad a nivel mundial.

“ISO 9000 se inició en 1979, cuando se lanzó el British Standards Technical Committee 176 (TC-176) para establecer principios genéricos de calidad con el objeto de satisfacer la necesidad de contar con una norma internacional mínima para la forma en la que las empresas manufactureras debían establecer métodos de control de calidad”⁶.

La normalización internacional no basa su legislación solo en lo que se refiere a productos y servicios sino que va más allá y se enfoca en tratar de ser un método para asegurar la economía de las empresas, ahorrarles gastos, evitar el desempleo y garantizar a las empresas un funcionamiento más rentable y además satisfacer las necesidades de sus clientes.

⁵ Cadena Gómez, Eduardo. ISO 9000, Una visión general. Revista Soluciones Avanzadas No. 32. 15-04-96.

⁶ Voehl, Jackson y Ashton. ISO 9000. Guía de Instrumentación para pequeñas y medianas empresas. McGraw Hill. México. 261p.

2.4. Serie de Normas ISO 9000.

La Familia de normas ISO 9000, son el conjunto de normas internacionales producidas por el Comité Técnico ISO/TC 176. Este conjunto de normas comprende:

- Todas las normas numeradas como ISO 9000 a ISO 9004.
- Todas las normas ISO numeradas ISO 10001 en adelante.
- La norma ISO 8402 sobre vocabulario

En el contenido de la Norma ISO 9000 se encuentran las directrices para seleccionar y utilizar las normas para el aseguramiento de la calidad, lo que significa que es la que permite seleccionar un modelo de aseguramiento de la calidad, entre este grupo se encuentran las ISO 9001/ 9002/ 9003.

Las Normas ISO 9001/9002 y 9003 nos dan los requisitos que determinan los elementos que deben tener los sistemas de calidad. Son normas genéricas e independientes de cualquier tipo de industria o sector económico, puesto que su finalidad no es lograr una uniformidad en los sistemas de calidad que se implanten.

El contenido de la introducción y antecedentes de las tres normas mencionadas anteriormente es el mismo, pero se diferencian en los requisitos del sistema de calidad. La Norma más completa es la ISO 9001, mientras que la más sencilla es la ISO 9003. Una de las principales diferencias entre estas normas se encuentra en el campo de aplicación:

ISO 9001 especifica cuales son los requisitos con los que debe cumplir un sistema de calidad, estos requisitos se aplican cuando en un contrato entre dos partes se exige al proveedor que demuestre su capacidad en el diseño, desarrollo, producción, instalación y servicio post venta del producto suministrado, con el fin de satisfacer las necesidades del cliente.

ISO 9002 especifica cuales son los requisitos que debe cumplir un sistema de calidad cuando un contrato entre dos partes exige que el proveedor demuestre su capacidad en la producción, instalación y servicio post venta del producto suministrado, con el fin de satisfacer las necesidades del cliente.

ISO 9003 especifica cuales son lo requisitos con los que debe cumplir un sistema de calidad cuando en un contrato entre dos partes se exige al proveedor que demuestre su capacidad en la inspección y ensayos finales del producto suministrado, con el fin de satisfacer las necesidades del cliente.

La Norma ISO 9004 establece las directrices relativas a lo factores técnicos, administrativos y humanos que intervienen en la calidad del producto, es decir, establece las directrices a seguir para la gestión de calidad.

2.5. Objetivos de las Normas ISO.

Dentro de los principales objetivos de las Normas ISO 9000 se encuentran:

- Proporcionar elementos para que una institución pueda lograr la calidad del producto o servicio, a la vez que mantenerla en el tiempo, de manera que las necesidades del cliente sean satisfechas permanentemente, permitiéndole a la empresa reducir costos de calidad, aumentar la productividad, y destacarse o sobresalir frente a la competencia.
- Proporcionar a los clientes o usuarios la seguridad de que el producto o los servicios tienen la calidad deseada, concertada, pactada o contratada.
- Proporcionar a la dirección de la empresa la seguridad de que se obtiene la calidad deseada.
- Establecer las directrices, mediante las cuales la institución, puede seleccionar y utilizar las normas.

Cuando una Institución cuenta con una Certificación en ISO 9000 generalmente experimenta los siguientes beneficios:

- Aumento en la aceptación de los clientes.
- Reducciones en costos de operación.
- Implementación de un sistema o modelo de trabajo controlado y documentado.
- Un mejoramiento continuo en la manera de trabajar.

2.6. Sistema de Gestión de la Calidad

Un sistema de calidad trata sobre la evaluación de cómo y por qué se hacen las cosas. Es la forma establecida o un sistema de hacer el trabajo en las Unidades de Atención Ambulatoria de la Regional 5 del IESS.

Las Unidades de Atención Ambulatoria deberían desarrollar el sistema de gestión de la calidad de la institución para asegurarse de que:

- Se haga un uso eficiente de los recursos,
- La toma de decisiones se base en evidencias objetivas, y
- Se oriente a la satisfacer las necesidades y expectativas del cliente.

2.6.1. Principios de la gestión de la calidad

Se describe los ocho principios de la gestión de la calidad que forman la base de las normas de gestión de la calidad de acuerdo a la Norma ISO 9004-3-2009. La alta dirección puede utilizar estos principios para guiar a sus organizaciones hacia la mejora del desempeño.

Principio 1: Enfoque al cliente

Las organizaciones dependen de sus clientes y por lo tanto deben comprender las necesidades actuales y futuras del cliente, satisfacer los requisitos del cliente y esforzarse en exceder las expectativas del cliente.

a) Beneficios clave:

- Aumento de ingresos y de cuota de mercado obtenido mediante respuestas flexibles y rápidas a las oportunidades del mercado,
- Aumento de la eficacia en la utilización de los recursos de la institución para mejorar la satisfacción del cliente,
- Mejora la fidelidad del cliente que conduce a la continuidad del negocio.

b) Aplicar este principio conduce a:

- Investigar y comprender las necesidades y expectativas del cliente,
- Asegurarse de que los objetivos de la institución están relacionados con las necesidades y expectativas del cliente,
- Medir la satisfacción del cliente y actuar de acuerdo a los resultados,
- Gestionar de manera sistemática las relaciones con el cliente,
- Realizar un enfoque equilibrado entre la satisfacción de los clientes y los propietarios, empleados, proveedores, y la sociedad en su conjunto.

Principio 2: Liderazgo

Los líderes deberían crear y mantener un ambiente interno en el cual las personas pueden llegar a involucrarse totalmente en el logro de los objetivos de la institución.

a) Beneficios clave:

- Las personas comprenderán las metas y objetivos de la institución y estarán motivado hacia ellos,
- Las actividades se evalúan, alinean e implementan de un modo unificado,
- Se minimizará la mala comunicación en la institución.

b) Aplicar este principio conduce a:

- Considerar las necesidades de todas las partes interesadas,
- Establecer una visión clara del futuro de la institución,
- Establecer objetivos y metas desafiantes,
- Crear y mantener valores compartidos, imparcialidad y modelos de funciones éticos en todos los niveles de la institución,
- Establecer confianza y eliminar temores,
- Proporcionar al personal recursos, formación y libertad para actuar con responsabilidad y rendir cuentas,
- Reconocer las contribuciones de las personas.

Principio 3: Participación de las personas

Las personas son la esencia de una institución y su compromiso logra que sus habilidades se utilicen en beneficio de la institución.

a) Beneficios clave:

- Personas motivadas y comprometidas,
- Innovación y creatividad al promover los objetivos,
- Personas responsables de su propio desempeño,
- Personas que participan y contribuyen en la mejora continua.

b) Aplicar este principio conduce a:

- Personas que comprenden la importancia de su contribución, identifican restricciones de su desempeño,
- Personas que hacen suyos los problemas y asumen su responsabilidad para resolverlos,
- Personas que evalúan su desempeño frente a sus metas y sus objetivos personales, que buscan oportunidades para aumentar sus competencias, conocimientos y experiencia,
- Personas que comparten conocimientos y experiencia.

Principio 4: Enfoque basado en procesos

Un resultado deseado se alcanza más eficientemente cuando las actividades y los recursos relacionados se gestionan como un proceso.

a) Beneficios clave:

- Costos bajos y periodos cortos por el uso eficaz de los recursos,
- Resultados coherentes, predecibles y oportunidades de mejora.

b) Aplicar este principio conduce a:

- Definir de forma sistemática las actividades para obtener el resultado deseado, establecer una responsabilidad clara,
- Identificar las interfaces de las actividades clave dentro y entre las funciones de la institución,
- Centrarse en factores que mejoren las actividades clave de la institución,
- Evaluar los riesgos, consecuencias e impactos de las actividades sobre clientes, proveedores y otras partes interesadas.

Principio 5: Enfoque de sistema para la gestión

Identificar, entender y gestionar procesos interrelacionados como un sistema, contribuye a la eficacia y eficiencia de la institución en el logro de sus objetivos.

a) Beneficios clave:

- Integración y alineación de los procesos que permitan obtener los resultados deseados,
- Capacidad para centrar el esfuerzo en los procesos clave,
- Proporcionar confianza a las partes interesadas con respecto a la coherencia, la eficacia y la eficiencia de la institución.

b) Aplicar este principio conduce a:

- Estructurar un sistema para alcanzar los objetivos de la institución del modo más eficaz y eficiente posible,
- Comprender las interdependencias entre los procesos del sistema,
- Enfoques estructurados que armonizan e integran los procesos,
- Mejorar la comprensión de las funciones y las responsabilidades para lograr objetivos comunes,
- Comprender las capacidades de la institución y establecer limitaciones de recursos antes de actuar,
- Centrar y definir cómo deberían operar actividades específicas dentro de un sistema,
- Mejorar de manera continua el sistema mediante la medición y la evaluación.

Principio 6: Mejora continua

La mejora continua del desempeño global de la institución debería ser un objetivo permanente de ésta.

a) Beneficios clave:

- Ventaja en el desempeño de la institución,
- Alineación de las actividades de mejora en todos los niveles con los fines estratégicos de la institución,
- Flexibilidad para reaccionar rápidamente a las oportunidades.

b) Aplicar este principio conduce a:

- Emplear un enfoque coherente para la mejora continua del desempeño de la institución,
- Proporcionar a las personas formación en los métodos y herramientas de la mejora continua,
- Hacer de la mejora continua un objetivo para cada individuo de la institución,
- Establecer metas para guiar hacia la mejora continua y mediciones para trazarla.

Principio 7: Enfoque basado en hechos para la toma de decisiones

Las decisiones eficaces se basan en el análisis de los datos y de la información.

a) Beneficios clave:

- Decisiones informadas,
- Aumento de la capacidad para demostrar la eficacia de las decisiones mediante la referencia a los registros de los hechos,
- Capacidad de revisar, y cambiar opiniones y decisiones.

b) Aplicar este principio conduce a:

- Asegurarse de que los datos y la información son suficientemente exactos y fiables,
- Hacer los datos accesibles para aquellos que los necesiten,

- Analizar los datos y la información usando métodos válidos,
- Tomar decisiones y emprender acciones basadas en el análisis de los hechos, en equilibrio con la experiencia y la intuición.

Principio 8: Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor

Una institución y sus proveedores son interdependientes, y una relación mutuamente beneficiosa aumenta la capacidad de ambos para crear valor.

a) Beneficios clave:

- Aumento de la capacidad de crear valor para ambas partes,
- Flexibilidad y rapidez de respuestas conjuntas al mercado o a las necesidades y expectativas del cliente,
- Optimización de los costos y de los recursos.

b) Aplicar este principio conduce a:

- Establecer relaciones que equilibran las ganancias a corto plazo con las consideraciones a largo plazo,
- Identificar y seleccionar proveedores clave,
- Compartir información y planes futuros,
- Establecer las actividades conjuntas de desarrollo y mejora; así como alentar y reconocer las mejoras y logros de todos los proveedores.

2.6.2. Requisitos generales del Sistema de gestión de la calidad

La institución debe establecer, documentar, implementar y mantener un sistema de gestión de la calidad y mejorar continuamente su eficacia de acuerdo con los requisitos de la Norma Internacional ISO 9001-2008. La institución debe:

- a) Determinar los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad y su aplicación a través de la institución,
- b) Determinar la secuencia e interacción de estos procesos,
- c) Determinar los criterios y métodos necesarios para asegurarse de que estos procesos sean eficaces,
- d) Asegurarse de la disponibilidad de recursos e información para apoyar la operación y seguimiento de estos procesos,
- e) Realizar el seguimiento, la medición cuando sea aplicable y el análisis de estos procesos,
- f) Implementar acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y la mejora continua de estos procesos.

La institución debe gestionar estos procesos de acuerdo con los requisitos de la Norma Internacional ISO 9001-2008. En el caso de que la institución opte por contratar externamente cualquier proceso que afecte a la conformidad del producto con los requisitos, la institución debe asegurarse de controlar tales procesos.

El tipo y grado de control a aplicar sobre dichos procesos contratados externamente debe estar definido dentro del sistema de gestión de la calidad.

Los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad incluyen los procesos para las actividades de la dirección, provisión de recursos, realización del producto, medición, análisis y mejora.

2.6.3. Manual de la calidad

“La institución debe establecer y mantener un manual de la calidad que incluya:

- El alcance del sistema de gestión de la calidad, incluyendo los detalles y justificación de cualquier exclusión,
- Los procedimientos documentados establecidos para el sistema de gestión de la calidad, o referencia a los mismos, y
- Una descripción de la interacción entre los procesos del sistema de gestión de la calidad”⁷.

2.7. Responsabilidad de la dirección

2.7.1. Compromiso de la dirección

La alta dirección debe proporcionar evidencia de su compromiso con el desarrollo e implementación del sistema de gestión de la calidad, así como con la mejora continua de su eficacia:

- a) Comunicando a la institución la importancia de satisfacer los requisitos del cliente como los legales y reglamentarios,
- b) Estableciendo la política de la calidad,
- c) Asegurando que se establecen los objetivos de la calidad,
- d) Llevando a cabo las revisiones por la dirección, y
- e) Asegurando la disponibilidad de recursos.

2.7.2. Enfoque al cliente

La alta dirección debe asegurarse de que los requisitos del cliente se determinan y se cumplen con el propósito de aumentar la satisfacción de los clientes.

⁷ NORMA INTERNACIONAL TRADUCCIÓN OFICIAL ISO 9001-2008 Cuarta edición 2008-11-15,página 3

2.7.3. Política de la calidad

“La alta dirección debe asegurarse de que la política de la calidad:

- Es adecuada al propósito de la institución,
- Incluye un compromiso de cumplir con los requisitos y de mejorar continuamente la eficacia del sistema de gestión de la calidad,
- Proporciona un marco de referencia para establecer y revisar los objetivos de la calidad,
- Es comunicada y entendida dentro de la institución, y
- Es revisada para su continua adecuación”⁸.

2.8. Planificación

La planificación de la calidad es el proceso que asegura que los bienes, servicios y procesos internos cumplen con las expectativas de los clientes.

La planificación de la calidad proporciona un enfoque participativo y estructurado para planificar nuevos productos, servicios y procesos. Involucra a todos los grupos con un papel significativo en el desarrollo y la entrega, de forma que todos participan conjuntamente como un equipo y no como una secuencia de expertos individuales.

La planificación de la calidad no sustituye a otras actividades críticas involucradas en la planificación. Representa un marco dentro del cual otras actividades pueden llegar a ser incluso más efectivas.

⁸ NORMA INTERNACIONAL TRADUCCIÓN OFICIAL ISO 9001-2008 Cuarta edición 2008-11-15, página 4

2.8.1. Objetivos de la calidad

La alta dirección debe asegurarse de que los objetivos de la calidad, incluyendo aquellos necesarios para cumplir los requisitos para el servicio, se establecen en las funciones y niveles pertinentes dentro de la institución. Los objetivos de la calidad deben ser medibles y guardar coherencia con la política de la calidad.

2.8.2. Planificación del sistema de gestión de la calidad

La alta dirección debe asegurarse de que:

- La planificación del sistema de gestión de la calidad se realice con el fin de cumplir con los objetivos de la calidad, y
- Se mantenga la integridad del sistema de gestión de la calidad cuando se planifican e implementan cambios en éste.

CAPÍTULO III: INVESTIGACIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO

3.1. Modalidad de la Investigación.

La presente investigación se efectuará bajo la modalidad de Investigación de campo apoyada y sustentada en una investigación documental, a través de las cuales se determinará el nivel de calidad del servicio ofrecido por las Unidades de Atención Ambulatoria de la Regional 5 del IESS a sus afiliados.

La investigación de campo se caracteriza porque los problemas que estudia, surgen de la realidad y la información requerida debe obtenerse directamente de lugar donde está planteado el problema, en este caso en cada Unidad de Atención Ambulatoria de la Regional 5 del IESS.

Por otra parte, la investigación documental, es el estudio del problema con el propósito de ampliar y profundizar los conocimientos de su naturaleza con apoyo principalmente en fuentes bibliográficas, en trabajos previos, datos divulgados por medios electrónicos.

La Investigación se realizará con la combinación de la investigación de campo y documental, la primera nos acercará a la realidad llevándonos al lugar mismo donde se plantea el problema, para la recolección de información de los usuarios.

3.2. Población.

El tamaño de la población se ha determinado de la información obtenida de las estadísticas de las Unidades de Atención Ambulatoria de la Regional 5 del IESS en la

que se detalla el número de afiliados que acuden a cada unidad médica a recibir atención médica.

El tamaño de la población es de 1773 pacientes que acuden en promedio mensual a percibir atención médica a cada Unidad Médica de acuerdo a los siguientes cuadros:

Tabla 3.1. DATOS DE ATENCIÓN MÉDICA

REGIONAL 5 DEL IESS
UNIDADES DE ATENCIÓN AMBULATORIA
DATOS ESTADÍSTICOS 2011

UNIDAD MÉDICA	CONSULTAS ENE-NOV 2011	TIPO DE AFILIADO					
		SEG. SALUD	VOLUNTAR.	MENOR 18 AÑOS	JUBILD.	MONTEPIO	TOTAL
U.A.A. SAN MIGUEL DE BOLÍVAR	8893	6472	199	646	1476	100	8893
U.A.A. PARQUE INDUSTRIAL	7495	4790	418	613	1450	224	7495
U.A.A. CHUNCHI	3114	1939	91	526	448	110	3114

Elaborado por: Ing. Sofía Zambrano

Fuente: Estadísticas de las Unidades de Atención Ambulatoria de la Regional 5 del IESS

Tabla 3.2. DATOS DE ATENCIÓN MÉDICA PROMEDIO MENSUAL

REGIONAL 5 DEL IESS
UNIDADES DE ATENCIÓN AMBULATORIA
DATOS ESTADÍSTICOS 2011
PROMEDIO MENSUAL

UNIDAD MÉDICA	PROMEDIO MENSUAL CONSULTAS	TIPO DE AFILIADO					
		SEG. SALUD	VOLUNTAR.	MENOR 18 AÑOS	JUBILD.	MONTEPIO	TOTAL
U.A.A. SAN MIGUEL	809	589	18	59	134	9	809
U.A.A. PARQUE INDUSTRIAL	681	435	38	56	132	20	681
U.A.A. CHUNCHI	283	176	8	48	41	10	283
TOTAL	1773	1201	64	163	307	39	1773

Elaborado por: Ing. Sofía Zambrano

Fuente: Estadísticas de las Unidades de Atención Ambulatoria de la Regional 5 del IESS

3.3. Tamaño de la Muestra.

Para determinar el tamaño de la muestra, es decir, el número de encuestas que se realizarán, se toma en cuenta la siguiente información:

El mercado objetivo, el cual estuvo conformado por afiliados que acuden a las Unidades de Atención Ambulatoria del IESS, de la Regional 5, la cual está conformada por una población de 1773 personas que acuden a las unidades médicas mensualmente en promedio, según fuentes estadísticas. Un nivel de confianza de 95% y un grado de error de 5% en la fórmula de la muestra.

Aplicando la fórmula de la muestra:

$$n = (Z^2pqN) / (Ne^2 + Z^2pq)$$

Nivel de confianza (Z) =	1.96
Grado de error (e) =	0.05
Universo (N) =	1,773
Probabilidad de ocurrencia (P) =	0.5
Probabilidad de no ocurrencia (Q) =	0.5

Cálculo de Muestra

INGRESO DE PARAMETROS	
Tamaño de la Población (N)	1,773
Error Muestral (d)	0.05
Proporción de Éxito (p)	0.5
Proporción de Fracaso (q)	0.5
Valor para Confianza (Z) (1)	1.96

	Tamaño de Muestra
Fórmula	316
	

Es así que el tamaño de la muestra es de **316 personas** en las Unidades Médicas del Parque Industrial, San Miguel y Chunchi, por lo que del tamaño de la muestra de acuerdo al número de pacientes que acuden a cada lugar en las tres unidades médicas se realizará la investigación de mercados a 122 afiliados en la U.A.A. Parque Industrial, 144 afiliados en la U.A.A. San Miguel, y 50 afiliados en la U.A.A. Chunchi.

3.3.1. Muestreo Estratificado.

“Consiste en la división previa de la población de estudio en grupos o clases que se suponen homogéneos con respecto a alguna característica de las que se va a estudiar. A cada uno de estos estratos se le asignaría una cuota que determinaría el número de miembros del mismo que compondrán la muestra”⁹.

En esta investigación se utiliza la asignación óptima que es la muestra que recoge más individuos de aquellos estratos que tengan más variabilidad. Y se las aplicará de acuerdo al porcentaje de afluencia de cada tipo de afiliado y por cada Unidad Médica:

Tabla 3.3. TAMAÑO Y SEGMENTACIÓN DE LA MUESTRA

REGIONAL 5 DEL IESS
UNIDADES DE ATENCIÓN AMBULATORIA
MUESTRA

UNIDAD MÉDICA	CONSULTAS		TIPO DE AFILIADO					TOTAL
	MUESTRA	# CONSULTAS	SEG. SALUD	VOLUNTAR.	MENOR 18 AÑOS	JUBILD.	MONTEPIO	
U.A.A. SAN MIGUEL	316	144	105	3	10	24	2	144
U.A.A. PARQUE INDUSTRIAL		122	78	7	9	23	5	122
U.A.A. CHUNCHI		50	31	1	9	7	2	50
TOTAL	316	316						316

Elaborado por: Ing. Sofía Zambrano

Fuente: Estadísticas de las Unidades de Atención Ambulatoria de la Regional 5 del IESS

3.4. Desarrollo de la Encuesta.

Se elaboró la encuesta considerando las cinco dimensiones de la calidad del modelo SERVQUAL, que es una herramienta para la medición de la calidad del servicio en base a la cual poder detectar en que está fallando la institución y buscar soluciones que permitan tener clientes siempre satisfechos; comprende las siguientes dimensiones:

⁹ http://es.wikipedia.org/wiki/Muestreo_en_estad%C3%ADstica

- **Confiabilidad**, entendida como la habilidad de desarrollar el servicio prometido.
- **Responsabilidad**, como la buena voluntad de ayudar a sus clientes y brindar un servicio rápido.
- **Seguridad**, como el conocimiento de los empleados sobre lo que hacen, su cortesía y su capacidad de transmitir confianza.
- **Empatía**, la capacidad de brindar cuidado y atención personalizada a sus clientes.
- **Bienes materiales o tangibles**, relacionada con la apariencia de las instalaciones físicas, equipo, personal y material de comunicación, los aspectos físicos que el cliente percibe en la organización. Cuestiones tales como limpieza y modernidad son evaluadas en los elementos personas, infraestructura y objetos.

La encuesta consta de 24 preguntas (véase el Anexo 1), de las cuales 22 encajan en cada una de las dimensiones antes mencionadas, la primera se enfoca en determinar la importancia de cada dimensión y la última en conocer las sugerencias para mejorar el servicio; Están distribuidas de la siguiente manera:

Bienes tangibles

2. ¿La apariencia de los equipos de la Unidad Médica es?
3. ¿Las instalaciones físicas de la Unidad Médica son adecuadas?
4. ¿Cómo considera Usted el orden y aseo de la Unidad Médica?
5. ¿La presentación (Uniforme) del Personal Médico, Asistencial y Administrativo de la Unidad Médica es?

Confiabilidad

7. ¿Le atendieron a la hora acordada?
8. ¿Cuánto tiempo esperó para ser atendido?
15. ¿El comportamiento de los empleados de la Unidad Médica le inspira confianza?

10. ¿Se encuentra satisfecho con la atención recibida en la Unidad Médica?
19. ¿Siente confianza en la atención recibida de la Unidad Médica?
20. ¿La Unidad Médica cuenta con suficientes empleados que le brindan atención personalizada?

Responsabilidad

11. ¿La atención médica recibida es oportuna?
12. ¿Los empleados de la Unidad Médica siempre se muestran dispuestos a ayudar a los pacientes?
23. ¿El horario de atención de la Unidad Médica es conveniente para usted?

Seguridad

6. ¿Conoce cuáles son los procedimientos a seguir para hacer el uso del servicio médico?
13. ¿Cómo percibe usted el conocimiento del médico que lo atendió?
14. ¿Cómo percibe usted el conocimiento del personal asistencial y de apoyo médico?
17. ¿Los empleados de la Unidad Médica cuentan con el conocimiento para responder sus consultas?

Empatía

9. La calidez es el trato amable, predisposición para escuchar y entender las inquietudes de los usuarios. Califique la calidez de la atención recibida, en:
 16. ¿Los empleados de la Unidad Médica lo tratan siempre con cortesía?
 18. ¿La Unidad Médica le brinda atención personalizada?
 21. ¿Los empleados de la Unidad Médica comprenden sus necesidades específicas?
 22. ¿Usted cree que la Unidad Médica se preocupa por cuidar y mejorar su salud?

3.5. Interpretación de Resultados.

De la investigación realizada a través de la encuesta aplicada a los pacientes de las Unidades de Atención Ambulatoria de la Regional 5 del IESS, previo un análisis se

presenta las preguntas que proporcionan información relevante a la investigación efectuada para determinar el nivel de calidad de dichas Unidades Médicas, y se reflejan los siguientes resultados agrupados por Unidad Médica:

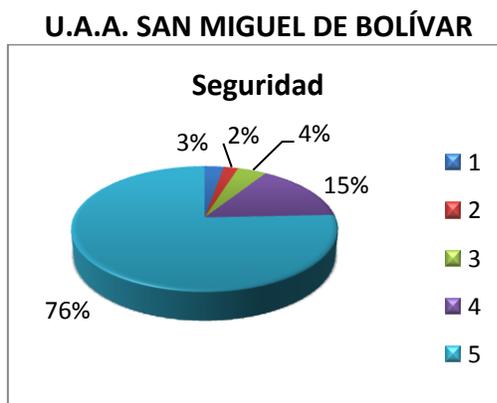
3.5.1. U.A.A. San Miguel de Bolívar

Se analiza la primera pregunta para conocer cuáles son las características que los usuarios consideran más importantes dentro del servicio médico recibido.

Tabla 3.4 CARACTERÍSTICAS DE CALIDAD DE SERVICIO DE LA UNIDAD MÉDICA

Característica	- Importante					+ Importante					Total	%				
	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5		1	2	3	4	5
Infraestructura	5	3	9	41	86	144	3%	2%	6%	28%	60%					
Confiabilidad	4	3	7	36	94	144	3%	2%	5%	25%	65%					
Responsabilidad	3	2	7	25	107	144	2%	1%	5%	17%	74%					
Seguridad	4	3	6	22	109	144	3%	2%	4%	15%	76%					
Empatía	2	4	6	39	93	144	1%	3%	4%	27%	65%					
Totales	18	15	35	163	489	720										
Elaborado por: Ing. Sofía Zambrano, Ing. Cecilia Machado Fuente: Investigación realizada																

Gráfico 3.1 CARACTERÍSTICAS DE CALIDAD SEGURIDAD



Elaborado por: Ing. Sofía Zambrano, Ing. Cecilia Machado
Fuente: Investigación realizada

Gráfico 3.2 CARACTERÍSTICAS DE CALIDAD RESPONSABILIDAD

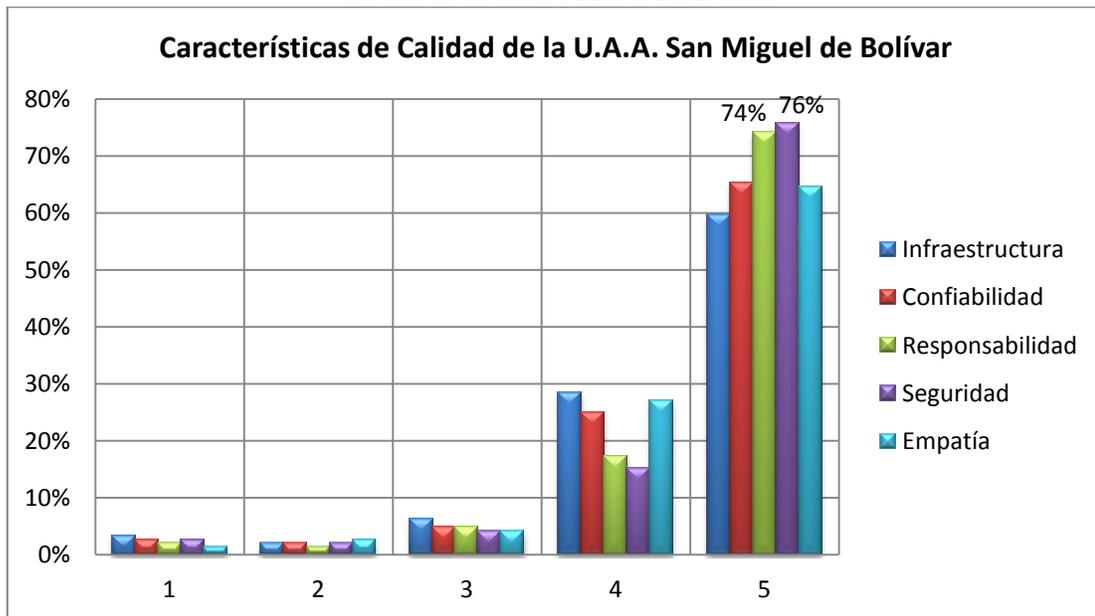
U.A.A. SAN MIGUEL DE BOLÍVAR



Elaborado por: Ing. Sofía Zambrano, Ing. Cecilia Machado
Fuente: Investigación realizada

Gráfico 3.3 CARACTERÍSTICAS DE CALIDAD

U.A.A. SAN MIGUEL DE BOLÍVAR



Elaborado por: Ing. Sofía Zambrano, Ing. Cecilia Machado
Fuente: Investigación realizada

Con relación a la investigación realizada se determina que en la U.A.A. San Miguel de Bolívar los usuarios consideran que todas las características de calidad son importantes para un servicio médico de calidad, pero se prioriza que la seguridad y responsabilidad

en el servicio ofrecido es lo más esencial, por lo que se pondrá mayor atención a los resultados de las preguntas que se enfocan a estas características.

Análisis de la Característica de Seguridad.- Se consideran las siguientes preguntas:

- ¿Conoce cuáles son los procedimientos a seguir para hacer el uso del servicio médico?

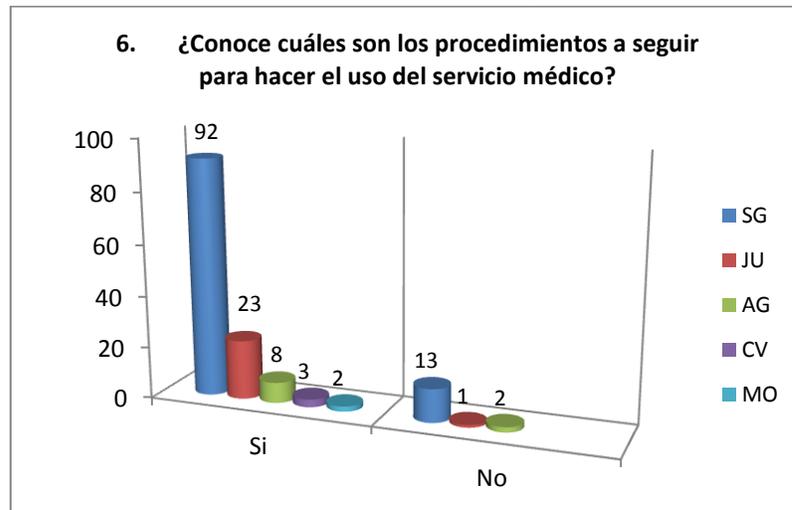
Tabla 3.5 ¿CONOCE LOS PROCEDIMIENTOS A SEGUIR PARA HACER EL USO DEL SERVICIO MÉDICO?

U.A.A. SAN MIGUEL DE BOLÍVAR

Detalle	SG	JU	AG	CV	MO	Total	%
Si	92	23	8	3	2	128	89%
No	13	1	2			16	11%
Total	105	24	10	3	2	144	100%
Elaborado por: Ing. Sofía Zambrano, Ing. Cecilia Machado							
Fuente: Investigación realizada							

Gráfico 3.4 ¿CONOCE LOS PROCEDIMIENTOS A SEGUIR PARA HACER EL USO DEL SERVICIO MÉDICO?

U.A.A. SAN MIGUEL DE BOLÍVAR



Elaborado por: Ing. Sofía Zambrano, Ing. Cecilia Machado
Fuente: Investigación realizada

- 13. ¿Cómo percibe usted el conocimiento del médico que lo atendió?

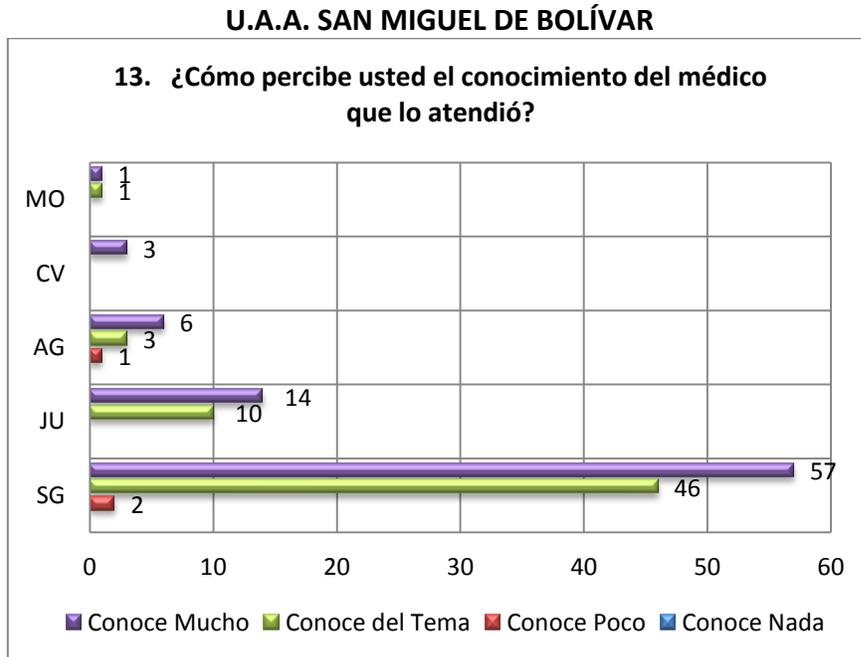
Tabla 3.6 ¿CÓMO PERCIBE USTED EL CONOCIMIENTO DEL MÉDICO QUE LO ATENDIÓ?

U.A.A. SAN MIGUEL DE BOLÍVAR

Detalle	SG	JU	AG	CV	MO	Total	%
Conoce Nada						0	0%
Conoce Poco	2		1			3	2%
Conoce del Tema	46	10	3		1	60	42%
Conoce Mucho	57	14	6	3	1	81	56%
Total	105	24	10	3	2	144	100%

Elaborado por: Ing. Sofía Zambrano, Ing. Cecilia Machado
Fuente: Investigación realizada

Gráfico 3.5 ¿CÓMO PERCIBE USTED EL CONOCIMIENTO DEL MÉDICO QUE LO ATENDIÓ?



- 14. ¿Cómo percibe usted el conocimiento del personal asistencial y de apoyo médico?

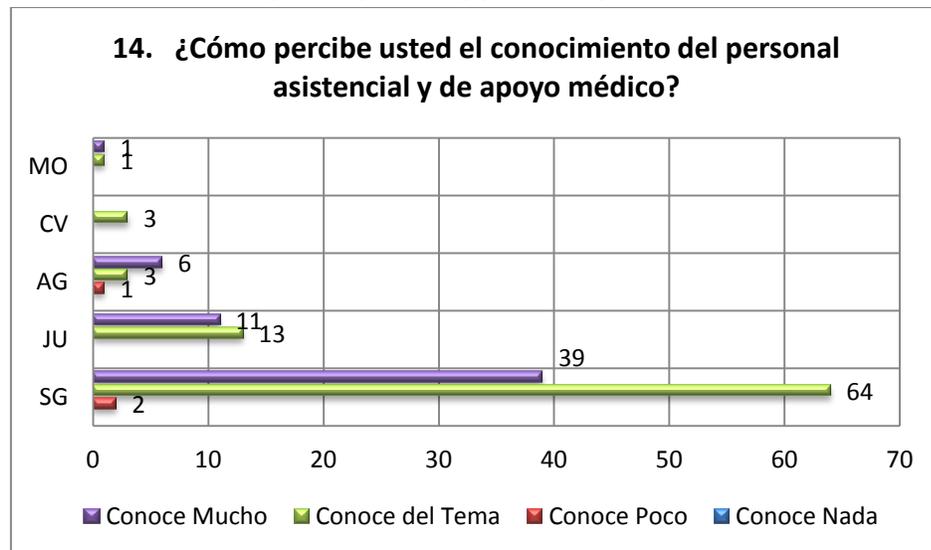
Tabla 3.7 ¿CÓMO PERCIBE EL CONOCIMIENTO DEL PERSONAL ASISTENCIAL Y APOYO MÉDICO?

U.A.A. SAN MIGUEL DE BOLÍVAR

Detalle	SG	JU	AG	CV	MO	Total	%
Conoce Nada						0	0%
Conoce Poco	2		1			3	2%
Conoce del Tema	64	13	3	3	1	84	58%
Conoce Mucho	39	11	6		1	57	40%
Total	105	24	10	3	2	144	100%
Elaborado por: Ing. Sofía Zambrano, Ing. Cecilia Machado							
Fuente: Investigación realizada							

Gráfico 3.6 ¿CÓMO PERCIBE EL CONOCIMIENTO DEL PERSONAL ASISTENCIAL Y APOYO MÉDICO?

U.A.A. SAN MIGUEL DE BOLÍVAR



Elaborado por: Ing. Sofía Zambrano, Ing. Cecilia Machado

Fuente: Investigación realizada

- 17. ¿Los empleados de la Unidad Médica cuentan con el conocimiento para responder sus consultas?

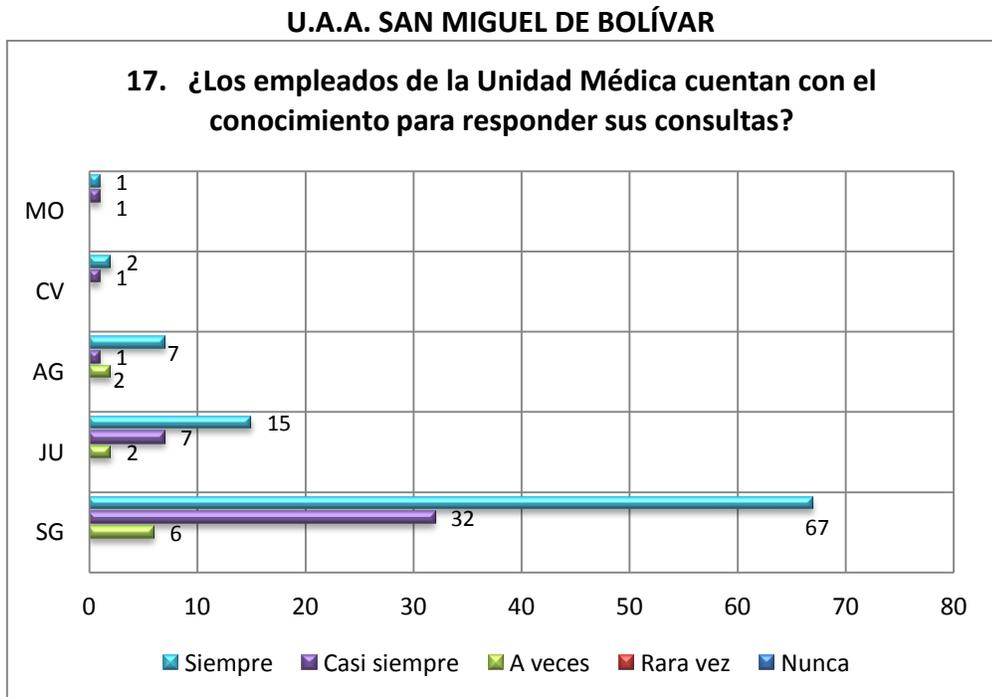
Tabla 3.8 ¿LOS EMPLEADOS DE LA UNIDAD MÉDICA CUENTAN CON EL CONOCIMIENTO PARA RESPONDER SUS CONSULTAS?

U.A.A. SAN MIGUEL DE BOLÍVAR

Detalle	SG	JU	AG	CV	MO	Total	%
Nunca						0	0%
Rara vez						0	0%
A veces	6	2	2			10	7%
Casi siempre	32	7	1	1	1	42	29%
Siempre	67	15	7	2	1	92	64%
Total	105	24	10	3	2	144	100%

Elaborado por: Ing. Sofía Zambrano, Ing. Cecilia Machado
Fuente: Investigación realizada

Gráfico 3.7 ¿LOS EMPLEADOS DE LA UNIDAD MÉDICA CUENTAN CON EL CONOCIMIENTO PARA RESPONDER SUS CONSULTAS?



Analizando la apreciación que tiene la muestra de pacientes de la U.A.A. San Miguel de Bolívar a cerca de la seguridad en el servicio médico que reciben; el 98% de los pacientes conocen los procedimientos a seguir para acceder al servicio; en cuanto al conocimiento de los médicos, personal asistencial y de apoyo médico un 98% considera que tienen conocimiento y que conocen mucho del tema, frente a un 2% que corresponde a afiliados al Seguro General y Menores de 18 años que consideran que conocen poco; el 64% de los pacientes dicen que los empleados siempre responden a sus consultas, mientras un 29% dice que casi siempre responden a sus consultas y un 7% que a veces.

Análisis de la Característica de Responsabilidad.- Se consideran las siguientes preguntas:

- 11. ¿La atención médica recibida es oportuna?

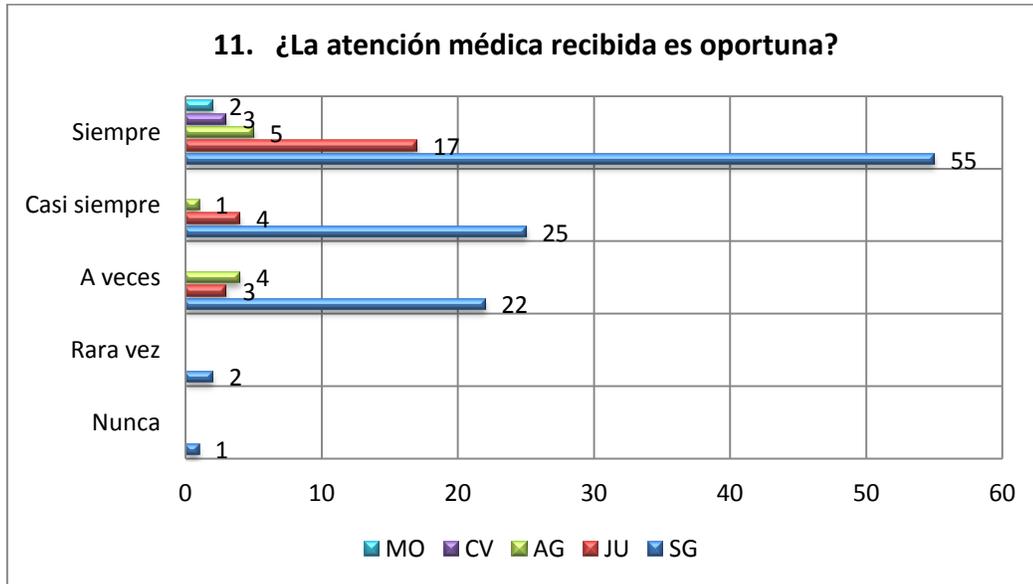
Tabla 3.9 ¿LA ATENCIÓN MÉDICA RECIBIDA ES OPORTUNA?

U.A.A. SAN MIGUEL DE BOLÍVAR

Detalle	SG	JU	AG	CV	MO	Total	%
Nunca	1					1	1%
Rara vez	2					2	1%
A veces	22	3	4			29	20%
Casi siempre	25	4	1			30	21%
Siempre	55	17	5	3	2	82	57%
Total	105	24	10	3	2	144	100%
Elaborado por: Ing. Sofía Zambrano, Ing. Cecilia Machado							
Fuente: Investigación realizada							

Gráfico 3.8 ¿LA ATENCIÓN MÉDICA RECIBIDA ES OPORTUNA?

U.A.A. SAN MIGUEL DE BOLÍVAR



Elaborado por: Ing. Sofía Zambrano, Ing. Cecilia Machado

Fuente: Investigación realizada

- 12. ¿Los empleados de la Unidad Médica siempre se muestran dispuestos a ayudar a los pacientes?

Tabla 3.10 ¿LOS EMPLEADOS DE LA UNIDAD MÉDICA ESTÁN

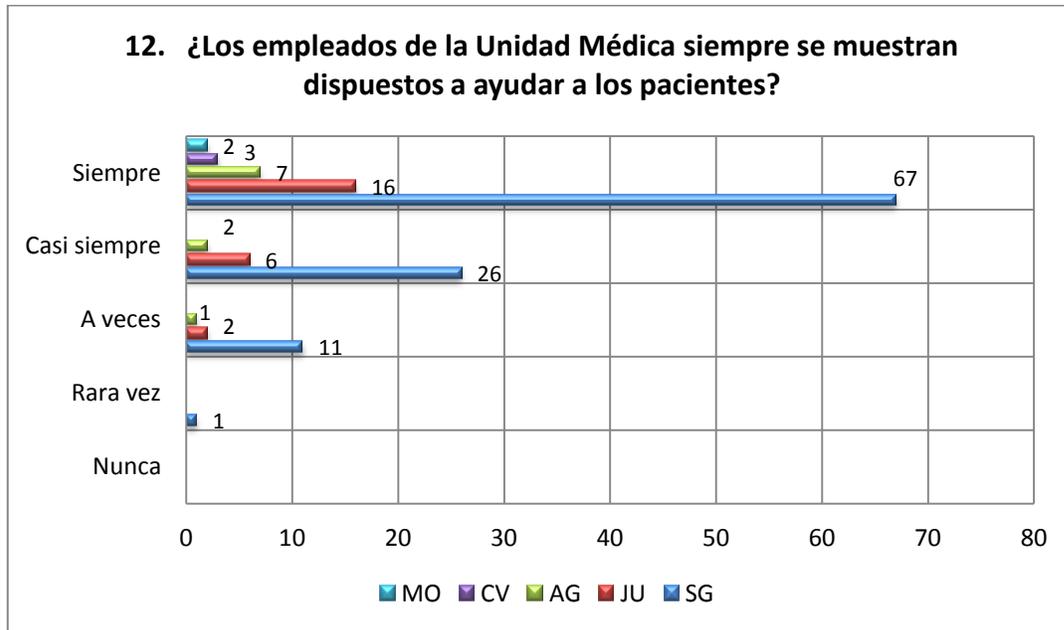
DISPUESTOS A AYUDAR AL PACIENTE?

U.A.A. SAN MIGUEL DE BOLÍVAR

Detalle	SG	JU	AG	CV	MO	Total	%
Nunca	0	0	0	0	0	0	0%
Rara vez	1	0	0	0	0	1	1%
A veces	11	2	1	0	0	14	10%
Casi siempre	26	6	2	0	0	34	24%
Siempre	67	16	7	3	2	95	66%
Total	105	24	10	3	2	144	100%
Elaborado por: Ing. Sofía Zambrano, Ing. Cecilia Machado							
Fuente: Investigación realizada							

Gráfico 3.9 ¿LOS EMPLEADOS DE LA UNIDAD MÉDICA ESTÁN DISPUESTOS A AYUDAR AL PACIENTE?

U.A.A. SAN MIGUEL DE BOLÍVAR



Elaborado por: Ing. Sofía Zambrano, Ing. Cecilia Machado

Fuente: Investigación realizada

- 23. ¿El horario de atención de la Unidad Médica es conveniente para usted?

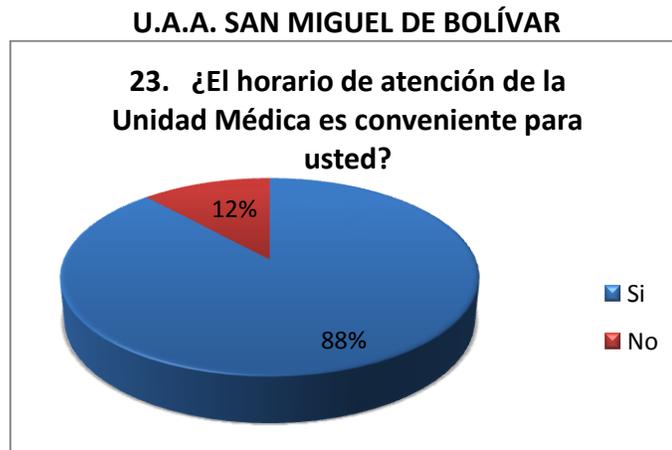
Tabla 3.11 ¿EL HORARIO DE ATENCIÓN DE LA UNIDAD MÉDICA ES CONVENIENTE PARA USTED?

U.A.A. SAN MIGUEL DE BOLÍVAR

Detalle	Frecuencia	%
Si	127	88%
No	17	12%
Total	144	100%

Elaborado por: Ing. Sofía Zambrano, Ing. Cecilia Machado
Fuente: Investigación realizada

Gráfico 3.10 ¿EL HORARIO DE ATENCIÓN DE LA UNIDAD MÉDICA ES CONVENIENTE PARA USTED?



Elaborado por: Ing. Sofía Zambrano, Ing. Cecilia Machado
Fuente: Investigación realizada

Analizando la característica de responsabilidad de la U.A.A. San Miguel de Bolívar de acuerdo a los pacientes; el 78% de los pacientes siempre o casi siempre recibe una atención médica oportuna, un 20% a veces que corresponde a los afiliados al seguro general, jubilados y menores de 18 años, y un 2% nunca o rara vez correspondiente solo a afiliados al seguro general; analizando la siguiente pregunta el 90% de los afiliados cree que los empleados de la Unidad Médica siempre o casi siempre están dispuestos a ayudar al paciente y un 10% que a veces o rara vez lo hacen lo consideran los afiliados al seguro general, jubilados y menores de 18 años; en cuanto a la conveniencia del horario de atención un 88% lo considera conveniente frente a un 12% que no lo considera conveniente.

Análisis de la Característica de Confiabilidad.- Se consideran las siguientes preguntas:

- ¿Le atendieron a la hora acordada?

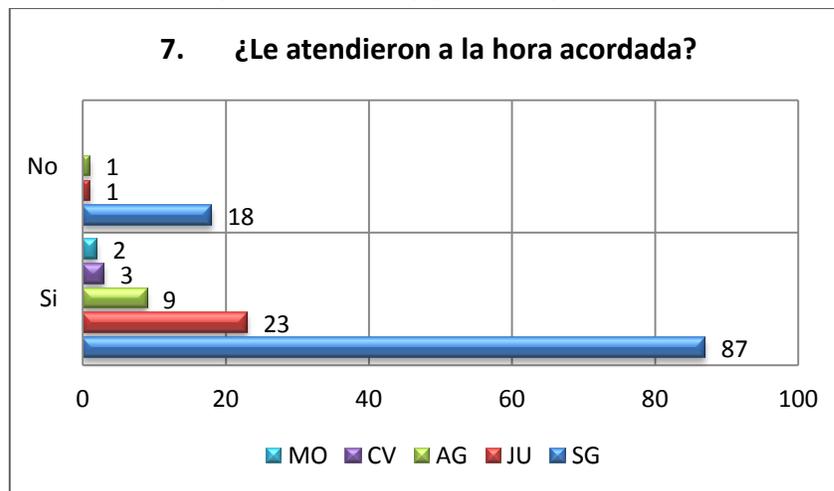
Tabla 3.12 ¿LE ATENDIERON A LA HORA ACORDADA?

U.A.A. SAN MIGUEL DE BOLÍVAR

Detalle	SG	JU	AG	CV	MO	Total	%
Si	87	23	9	3	2	124	86%
No	18	1	1			20	14%
Total	105	24	10	3	2	144	100%
Elaborado por: Ing. Sofía Zambrano, Ing. Cecilia Machado							
Fuente: Investigación realizada							

Gráfico 3.11 ¿LE ATENDIERON A LA HORA ACORDADA?

U.A.A. SAN MIGUEL DE BOLÍVAR



Elaborado por: Ing. Sofía Zambrano, Ing. Cecilia Machado

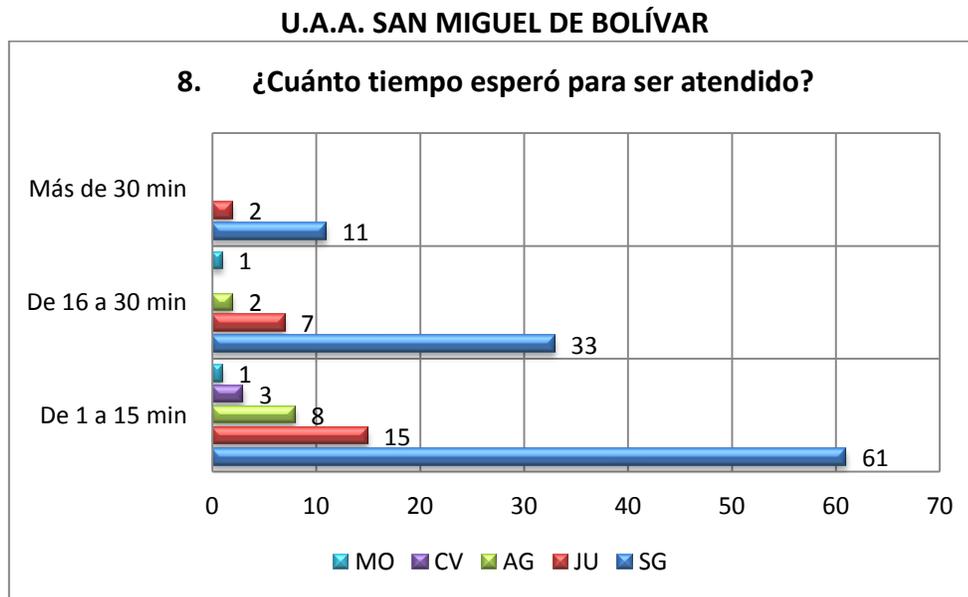
Fuente: Investigación realizada

- 8. ¿Cuánto tiempo esperó para ser atendido?

Tabla 3.13 ¿CUÁNTO TIEMPO ESPERÓ PARA SER ATENDIDO?

U.A.A. SAN MIGUEL DE BOLÍVAR							
Detalle	SG	JU	AG	CV	MO	Total	%
De 1 a 15 min	61	15	8	3	1	88	61%
De 16 a 30 min	33	7	2		1	43	30%
Más de 30 min	11	2				13	9%
Total	105	24	10	3	2	144	100%
Elaborado por: Ing. Sofía Zambrano, Ing. Cecilia Machado							
Fuente: Investigación realizada							

Gráfico 3.12 ¿CUÁNTO TIEMPO ESPERÓ PARA SER ATENDIDO?



Elaborado por: Ing. Sofía Zambrano, Ing. Cecilia Machado
Fuente: Investigación realizada

- 10. ¿Se encuentra satisfecho con la atención recibida en la Unidad Médica?
¿Por qué?

Tabla 3.14 ¿SE ENCUENTRA SATISFECHO CON LA ATENCIÓN RECIBIDA?

U.A.A. SAN MIGUEL DE BOLÍVAR

Detalle	SG	JU	AG	CV	MO	Total	%
Nada Satisfecho	1					1	1%
Poco Satisfecho	9		2			11	8%
Satisfecho	54	14	3	1	1	73	51%
Muy Satisfecho	41	10	5	2	1	59	41%
Total	105	24	10	3	2	144	100%

Elaborado por: Ing. Sofía Zambrano, Ing. Cecilia Machado
Fuente: Investigación realizada

Gráfico 3.13 ¿SE ENCUENTRA SATISFECHO CON LA ATENCIÓN RECIBIDA?

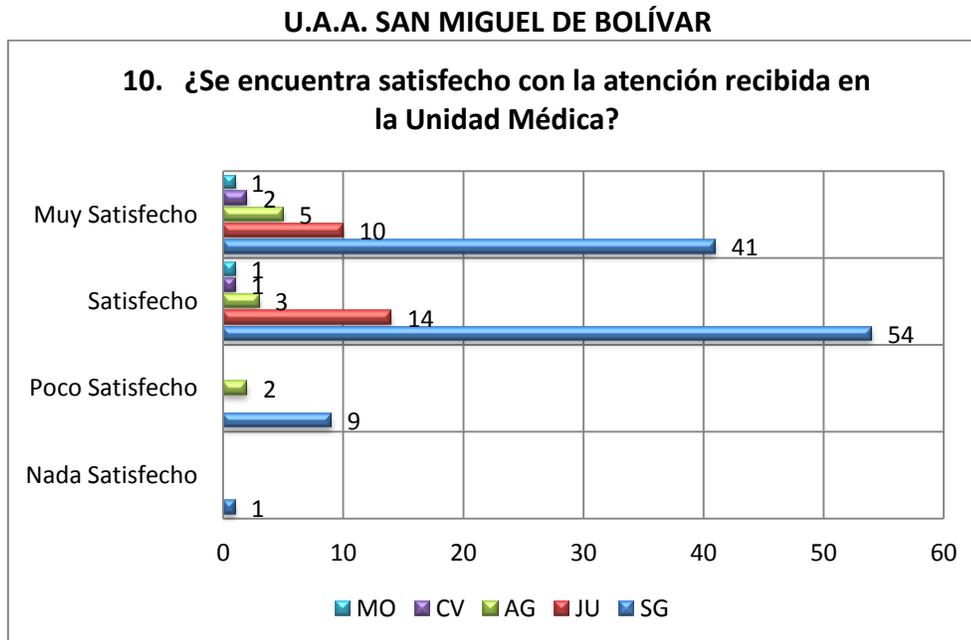


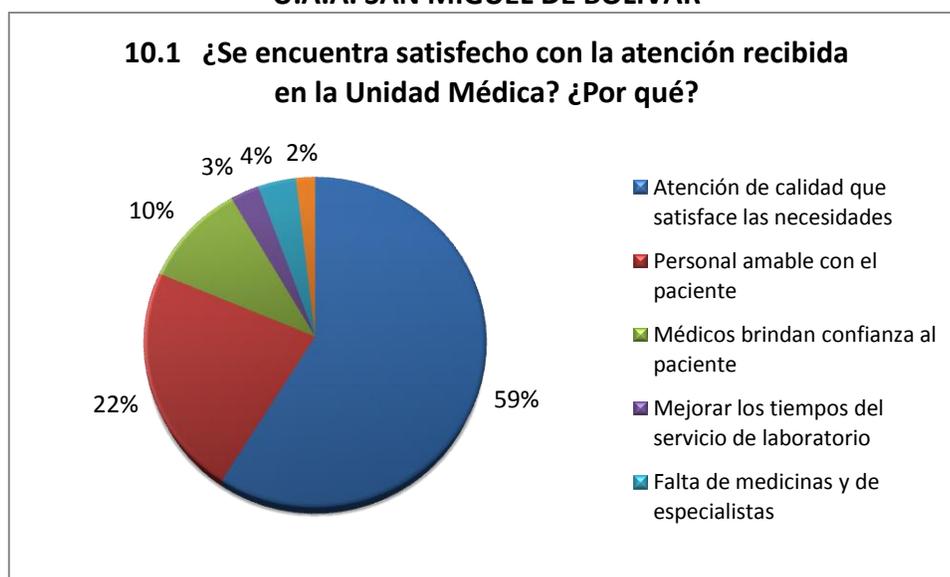
Tabla 3.15 ¿SE ENCUENTRA SATISFECHO CON LA ATENCIÓN RECIBIDA? ¿POR QUÉ?

U.A.A. SAN MIGUEL DE BOLÍVAR

Detalle	SG	JU	AG	CV	MO	Total	%
Atención de calidad que satisface las necesidades	46	9	6	1	1	63	59%
Personal amable con el paciente	16	5	1	2		24	22%
Médicos brindan confianza al paciente	10	1				11	10%
Mejorar los tiempos del servicio de laboratorio	3					3	3%
Falta de medicinas y de especialistas	4					4	4%
Call Center tarda en conceder citas	2					2	2%
Total	81	15	7	3	1	107	100%
Elaborado por: Ing. Sofía Zambrano, Ing. Cecilia Machado Fuente: Investigación realizada							

Gráfico 3.14 ¿SE ENCUENTRA SATISFECHO CON LA ATENCIÓN RECIBIDA? ¿POR QUÉ?

U.A.A. SAN MIGUEL DE BOLÍVAR



Elaborado por: Ing. Sofía Zambrano, Ing. Cecilia Machado
Fuente: Investigación realizada

- 15. ¿El comportamiento de los empleados de la Unidad Médica le inspira confianza?

Tabla 3.16 ¿EL COMPORTAMIENTO DE LOS EMPLEADOS DE LA UNIDAD MÉDICA LE INSPIRA CONFIANZA?

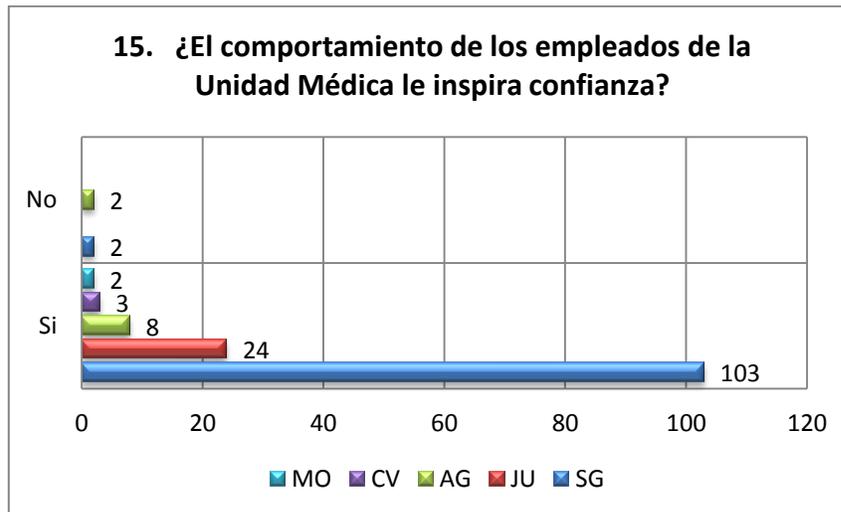
U.A.A. SAN MIGUEL DE BOLÍVAR

Detalle	SG	JU	AG	CV	MO	Total	%
Si	103	24	8	3	2	140	97%
No	2		2			4	3%
Total	105	24	10	3	2	144	100%

Elaborado por: Ing. Sofía Zambrano, Ing. Cecilia Machado
Fuente: Investigación realizada

Gráfico 3.15 ¿EL COMPORTAMIENTO DE LOS EMPLEADOS DE LA UNIDAD MÉDICA LE INSPIRA CONFIANZA?

U.A.A. SAN MIGUEL DE BOLÍVAR



Elaborado por: Ing. Sofía Zambrano, Ing. Cecilia Machado
Fuente: Investigación realizada

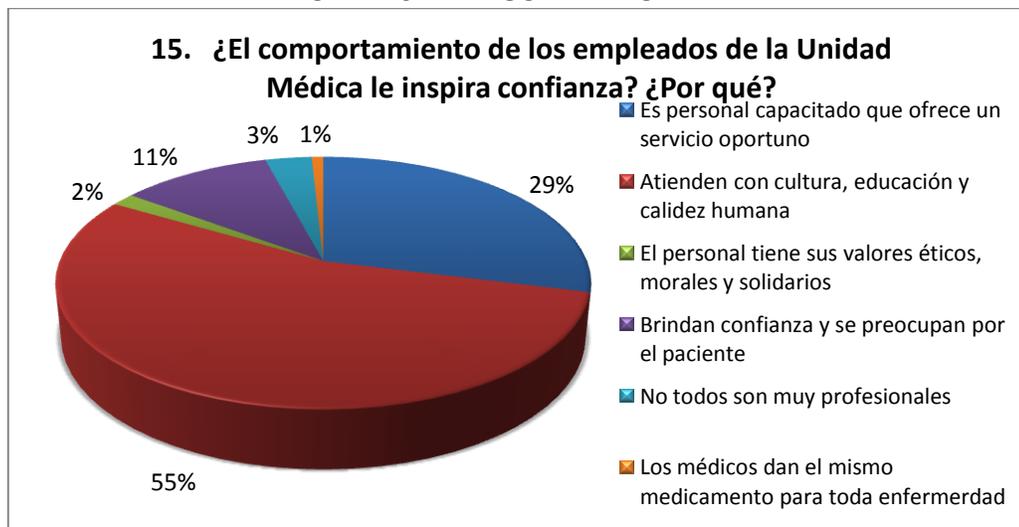
Tabla 3.17 ¿EL COMPORTAMIENTO DE LOS EMPLEADOS DE LA UNIDAD MÉDICA LE INSPIRA CONFIANZA? ¿POR QUÉ?

U.A.A. SAN MIGUEL DE BOLÍVAR

Detalle	SG	JU	AG	CV	MO	Total	%
Es personal capacitado que ofrece un servicio oportuno	31	3	1			35	29%
Atienden con cultura, educación y calidez humana	51	8	5	2		66	55%
El personal tiene sus valores éticos, morales y solidarios	2					2	2%
Brindan confianza y se preocupan por el paciente	8	2	1	1	1	13	11%
No todos son muy profesionales	3		1			4	3%
Los médicos dan el mismo medicamento para toda enfermedad	1					1	1%
Total	96	13	8	3	1	121	100%
Elaborado por: Ing. Sofía Zambrano, Ing. Cecilia Machado Fuente: Investigación realizada							

Gráfico 3.16 ¿EL COMPORTAMIENTO DE LOS EMPLEADOS DE LA UNIDAD MÉDICA LE INSPIRA CONFIANZA? ¿POR QUÉ?

U.A.A. SAN MIGUEL DE BOLÍVAR



Elaborado por: Ing. Sofía Zambrano, Ing. Cecilia Machado
Fuente: Investigación realizada

- 19. ¿Siente confianza en la atención recibida de la Unidad Médica?

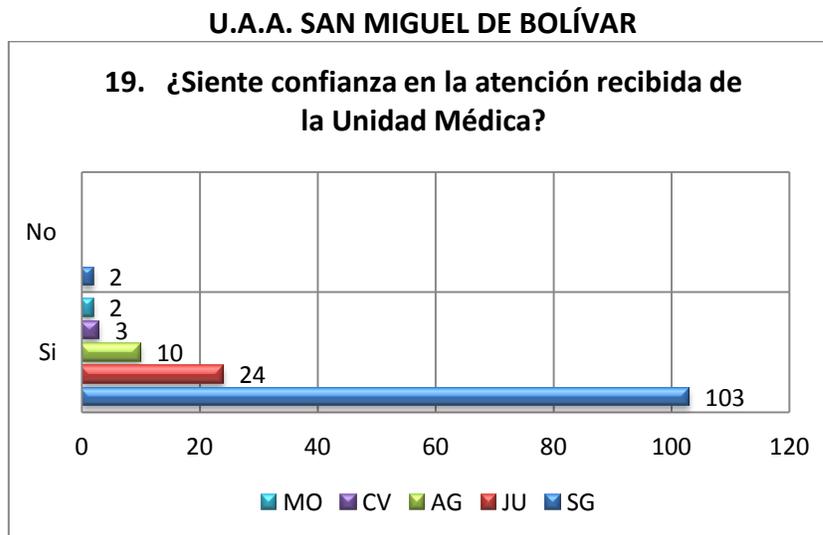
Tabla 3.18 ¿SIENTE CONFIANZA EN LA ATENCIÓN RECIBIDA DE LA UNIDAD MÉDICA?

U.A.A. SAN MIGUEL DE BOLÍVAR

Detalle	SG	JU	AG	CV	MO	Total	%
Si	103	24	10	3	2	142	99%
No	2					2	1%
Total	105	24	10	3	2	144	100%

Elaborado por: Ing. Sofía Zambrano, Ing. Cecilia Machado
Fuente: Investigación realizada

Gráfico 3.17 ¿SIENTE CONFIANZA EN LA ATENCIÓN RECIBIDA DE LA UNIDAD MÉDICA?



Elaborado por: Ing. Sofía Zambrano, Ing. Cecilia Machado
Fuente: Investigación realizada

**Tabla 3.19 ¿SIENTE CONFIANZA EN LA ATENCIÓN RECIBIDA EN LA UNIDAD MÉDICA?
¿POR QUÉ?**

U.A.A. SAN MIGUEL DE BOLÍVAR

Detalle	SG	JU	AG	CV	MO	Total	%
Son profesionales con experiencia	33	8	2	1		44	36%
Personal es responsable atento y brinda confianza	12	5	2	1	1	21	17%
Obtuve salud a mi enfermedad voy satisfecha	6	2		1		9	7%
La atención es oportuna y eficiente	4		1			5	4%
Médicos excelentes	33	5	3			40	34%
Falta de medicinas, especialistas y emergencia	2					3	2%
Total	90	20	8	3	1	122	100%

Elaborado por: Ing. Sofía Zambrano, Ing. Cecilia Machado
Fuente: Investigación realizada

Gráfico 3.18 ¿SIENTE CONFIANZA EN LA ATENCIÓN RECIBIDA EN LA UNIDAD MÉDICA? ¿POR QUÉ?

U.A.A. SAN MIGUEL DE BOLÍVAR



Elaborado por: Ing. Sofía Zambrano, Ing. Cecilia Machado
Fuente: Investigación realizada

- 20. ¿La Unidad Médica cuenta con suficientes empleados que le brindan atención personalizada?

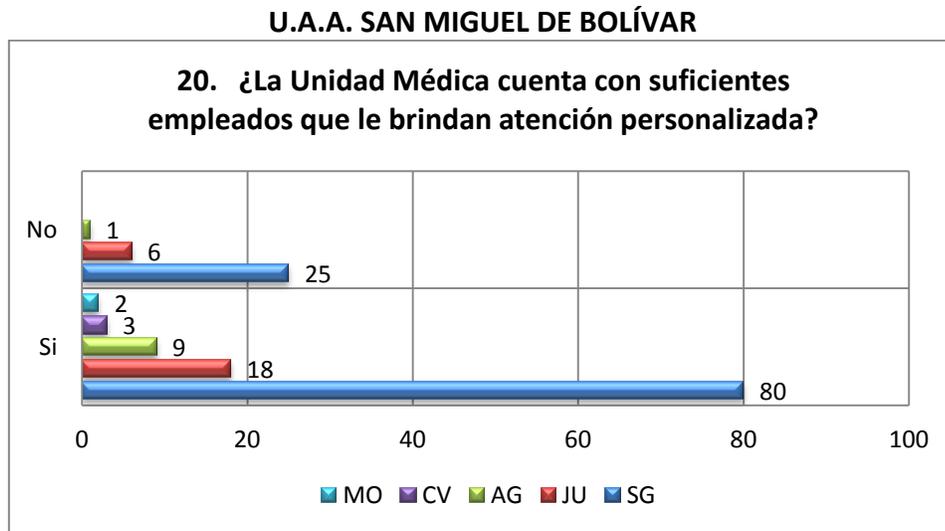
Tabla 3.20 ¿LA UNIDAD MÉDICA CUENTA CON SUFICIENTES EMPLEADOS QUE LE BRINDAN ATENCIÓN PERSONALIZADA?

U.A.A. SAN MIGUEL DE BOLÍVAR

Detalle	SG	JU	AG	CV	MO	Total	%
Si	80	18	9	3	2	112	78%
No	25	6	1			32	22%
Total	105	24	10	3	2	144	100%

Elaborado por: Ing. Sofía Zambrano, Ing. Cecilia Machado
Fuente: Investigación realizada

Gráfico 3.19 ¿LA UNIDAD MÉDICA CUENTA CON SUFICIENTES EMPLEADOS QUE LE BRINDAN ATENCIÓN PERSONALIZADA?



Elaborado por: Ing. Sofía Zambrano, Ing. Cecilia Machado
Fuente: Investigación realizada

Al analizar la característica de confiabilidad de la U.A.A. San Miguel de Bolívar de acuerdo al criterio de los pacientes; el 86% de los pacientes expresa que se le atendió a

la hora acordada y un 14% que no le han atendido a la hora acordada de los cuales la mayoría corresponde al seguro general; el 61% de los afiliados indica que ha esperado de 1 a 15 minutos para ser atendido, un 30% de 16 a 30 minutos y un 9% más de 30 minutos que corresponde a afiliados al seguro general; con respecto a si se encuentra satisfecho con la atención recibida en la Unidad Médica un 92% se encuentra satisfecho y muy satisfecho, frente a un 7% que se siente poco satisfecho en los afiliados al seguro general y menores de 18 años y el 1% que no se encuentra nada satisfecho del seguro general, y en relación al porque se sienten satisfechos es por las siguientes razones la atención es de calidad que satisface las necesidades, el personal es amable con el paciente, los médicos brindan confianza al paciente; y no se encuentran satisfechos porque se demora mucho en el laboratorio, falta de medicinas y de especialistas y el Call Center tarda mucho en conceder las citas médicas.

El 97% de los afiliados siente confianza en los empleados de la Unidad Médica porque la Unidad cuenta con personal capacitado amable, responsable, sincero que atiende con cultura, educación y calidez humana que se empeña en ofrecer un servicio eficiente y oportuno; todo el personal tiene sus valores éticos, morales y solidarios, brindan confianza y se preocupan por el paciente; frente a un 3% que no tiene confianza porque no todos son muy profesionales, los médicos a veces dan el mismo medicamento para toda enfermedad.

El 99% de los afiliados se siente respaldado en la atención recibida de la Unidad Médica porque los empleados de la Unidad son profesionales con experiencia, el personal es responsable atento y brinda confianza, los afiliados obtuvieron salud a su enfermedad, la atención es oportuna y eficiente y los médicos son excelentes; frente a un 1% que no se siente respaldado porque hace falta más medicinas, especialistas y emergencia. Un 78% considera que la Unidad Médica si cuenta con el suficiente número de empleados para brindar atención personalizada, mientras un 22% no lo considera suficiente.

Análisis de la Característica de Empatía.- Se consideran las siguientes preguntas:

- 9. La calidez es el trato amable, predisposición para escuchar y entender las inquietudes de los usuarios. Califique la calidez de la atención recibida, en:

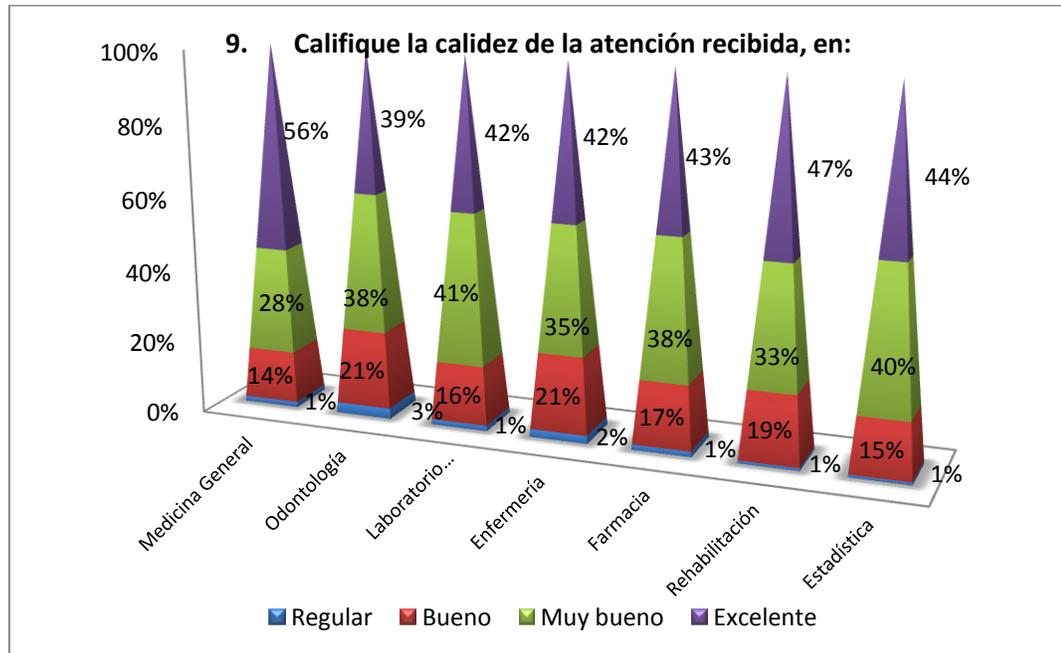
Tabla 3.21 CALIFIQUE LA CALIDEZ DE LA ATENCIÓN RECIBIDA

U.A.A. SAN MIGUEL DE BOLÍVAR

Detalle	Frecuencia				Total	%			
	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente		Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
Medicina General	2	20	41	81	144	1%	14%	28%	56%
Odontología	4	30	54	56	144	3%	21%	38%	39%
Laboratorio Clínico	2	23	59	60	144	1%	16%	41%	42%
Enfermería	3	30	50	61	144	2%	21%	35%	42%
Farmacia	2	25	55	62	144	1%	17%	38%	43%
Rehabilitación	1	27	48	68	144	1%	19%	33%	47%
Estadística	1	22	57	64	144	1%	15%	40%	44%
Total	15	177	364	452	1008				
<p>Elaborado por: Ing. Sofía Zambrano, Ing. Cecilia Machado</p> <p>Fuente: Investigación realizada</p>									

Gráfico 3.20 CALIFIQUE LA CALIDEZ DE LA ATENCIÓN RECIBIDA

U.A.A. SAN MIGUEL DE BOLÍVAR



Elaborado por: Ing. Sofía Zambrano, Ing. Cecilia Machado

Fuente: Investigación realizada

- 16. ¿Los empleados de la Unidad Médica lo tratan siempre con cortesía?

Tabla 3.22 ¿LOS EMPLEADOS DE LA UNIDAD MÉDICA LO TRATAN

SIEMPRE CON CORTESÍA?

U.A.A. SAN MIGUEL DE BOLÍVAR

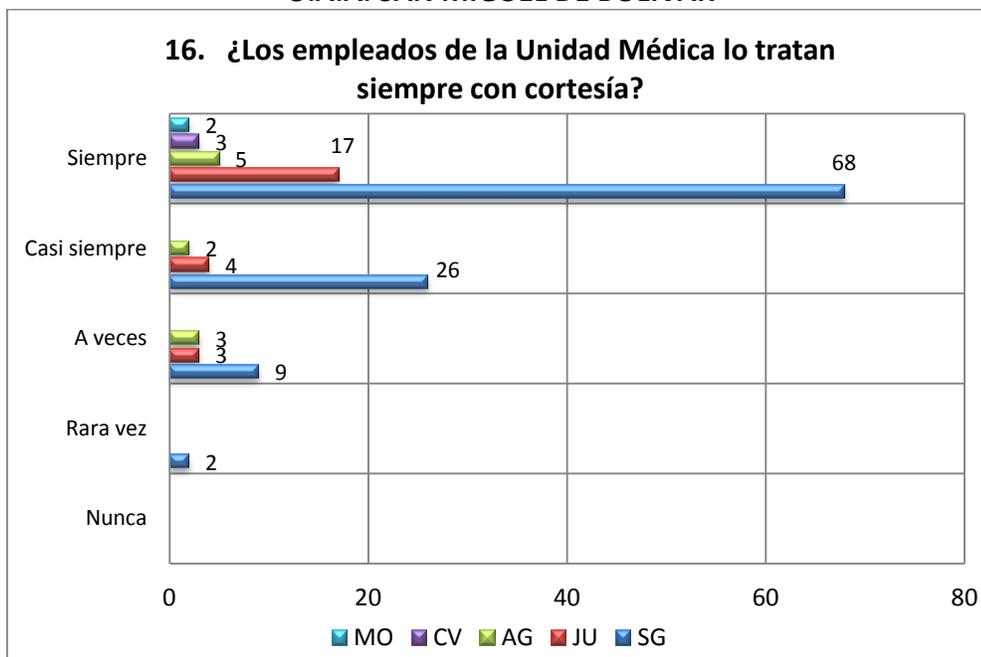
Detalle	SG	JU	AG	CV	MO	Total	%
Nunca							
Rara vez	2					2	1%
A veces	9	3	3			15	10%
Casi siempre	26	4	2			32	22%
Siempre	68	17	5	3	2	95	66%
Total	105	24	10	3	2	144	100%

Elaborado por: Ing. Sofía Zambrano, Ing. Cecilia Machado

Fuente: Investigación realizada

Gráfico 3.21 ¿LOS EMPLEADOS DE LA UNIDAD MÉDICA LO TRATAN SIEMPRE CON CORTESÍA?

U.A.A. SAN MIGUEL DE BOLÍVAR



Elaborado por: Ing. Sofía Zambrano, Ing. Cecilia Machado

Fuente: Investigación realizada

- 18. ¿La Unidad Médica le brinda atención personalizada?

Tabla 3.23 ¿LA UNIDAD MÉDICA LE BRINDA ATENCIÓN PERSONALIZADA?

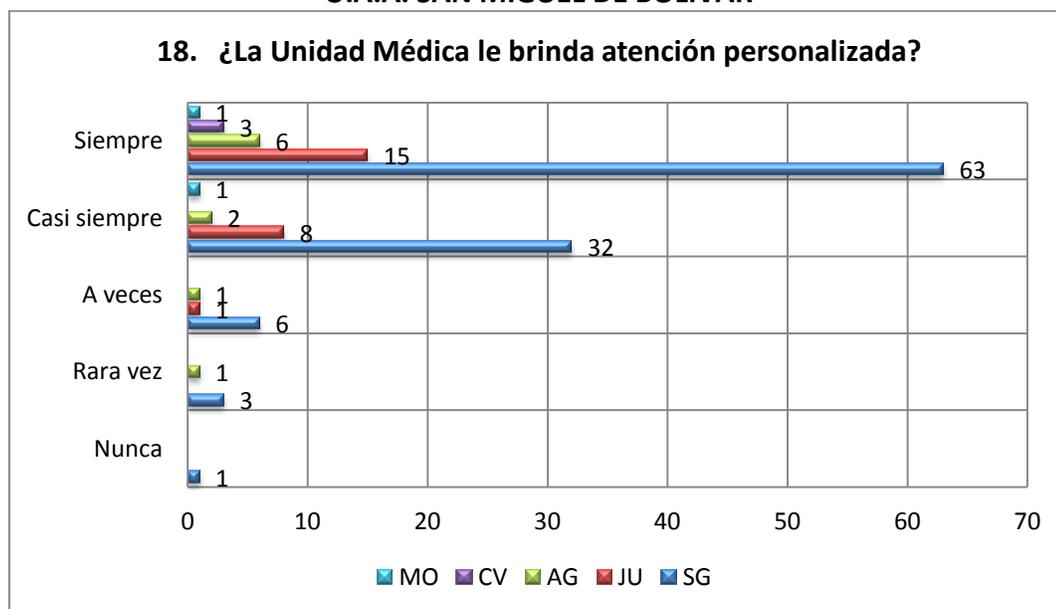
U.A.A. SAN MIGUEL DE BOLÍVAR

Detalle	SG	JU	AG	CV	MO	Total	%
Nunca	1					1	1%
Rara vez	3		1			4	3%
A veces	6	1	1			8	6%
Casi siempre	32	8	2		1	43	30%
Siempre	63	15	6	3	1	88	61%
Total	105	24	10	3	2	144	100%

Elaborado por: Ing. Sofía Zambrano, Ing. Cecilia Machado
Fuente: Investigación realizada

Gráfico 3.22 ¿LA UNIDAD MÉDICA LE BRINDA ATENCIÓN PERSONALIZADA?

U.A.A. SAN MIGUEL DE BOLÍVAR



Elaborado por: Ing. Sofía Zambrano, Ing. Cecilia Machado

Fuente: Investigación realizada

- 21. ¿Los empleados de la Unidad Médica comprenden sus necesidades específicas?

Tabla 3.24 ¿LOS EMPLEADOS DE LA UNIDAD MÉDICA COMPRENDEN SUS NECESIDADES ESPECÍFICAS?

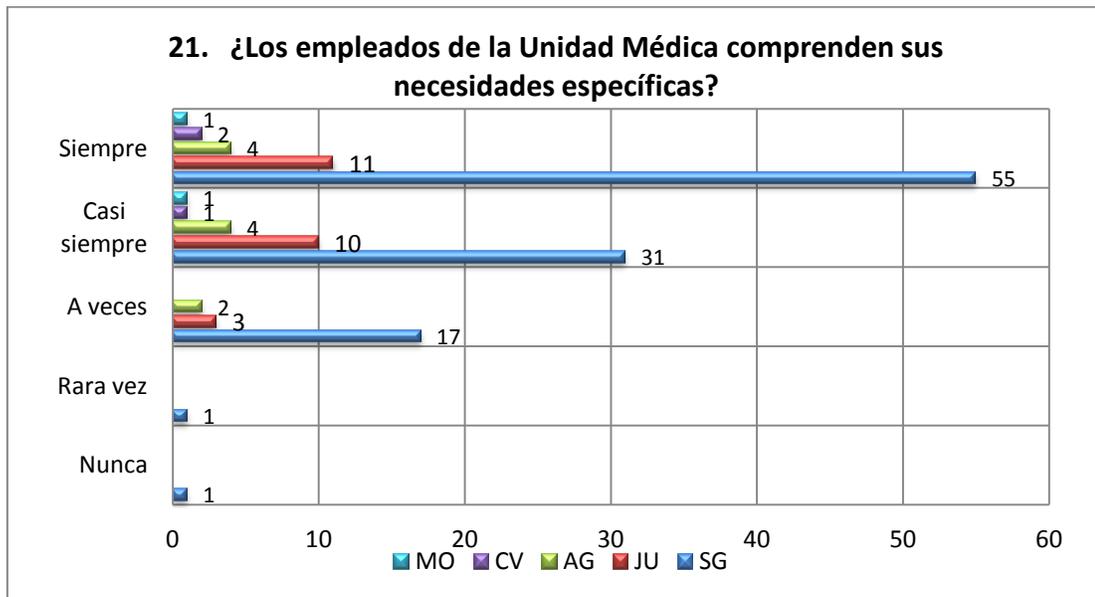
U.A.A. SAN MIGUEL DE BOLÍVAR

Detalle	SG	JU	AG	CV	MO	Total	%
Nunca	1					1	1%
Rara vez	1					1	1%
A veces	17	3	2			22	15%
Casi siempre	31	10	4	1	1	47	33%
Siempre	55	11	4	2	1	73	51%
Total	105	24	10	3	2	144	100%

Elaborado por: Ing. Sofía Zambrano, Ing. Cecilia Machado
Fuente: Investigación realizada

Gráfico 3.23 ¿LOS EMPLEADOS DE LA UNIDAD MÉDICA COMPRENDEN SUS NECESIDADES ESPECÍFICAS?

U.A.A. SAN MIGUEL DE BOLÍVAR



Elaborado por: Ing. Sofía Zambrano, Ing. Cecilia Machado
Fuente: Investigación realizada

- 22. ¿Usted cree que la Unidad Médica se preocupa por cuidar y mejorar su salud?

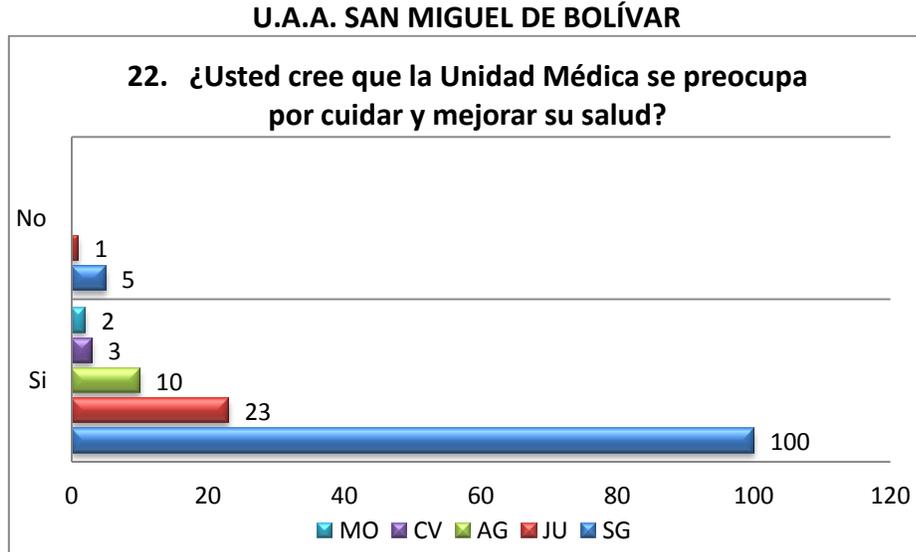
Tabla 3.25 ¿USTED CREE QUE LA UNIDAD MÉDICA SE PREOCUPA POR CUIDAR Y MEJORAR SU SALUD?

U.A.A. SAN MIGUEL DE BOLÍVAR

Detalle	SG	JU	AG	CV	MO	Total	%
Si	100	23	10	3	2	138	96%
No	5	1				6	4%
Total	105	24	10	3	2	144	100%

Elaborado por: Ing. Sofía Zambrano, Ing. Cecilia Machado
Fuente: Investigación realizada

Gráfico 3.24 ¿USTED CREE QUE LA UNIDAD MÉDICA SE PREOCUPA POR CUIDAR Y MEJORAR SU SALUD?



Elaborado por: Ing. Sofía Zambrano, Ing. Cecilia Machado
Fuente: Investigación realizada

Tabla 3.26 ¿USTED CREE QUE LA UNIDAD MÉDICA SE PREOCUPA POR CUIDAR Y MEJORAR SU SALUD? ¿POR QUÉ?

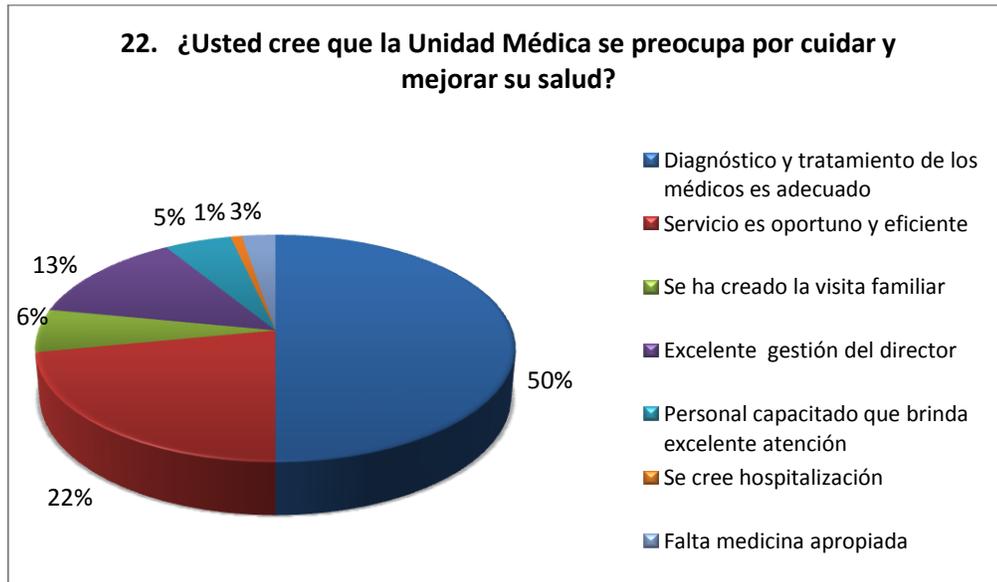
U.A.A. SAN MIGUEL DE BOLÍVAR

Detalle	SG	JU	AG	CV	MO	Total	%
Diagnóstico y tratamiento de los médicos es adecuado	39	9	6	2	1	57	50%
Servicio es oportuno y eficiente	17	6	1	1		25	22%
Se ha creado la visita familiar	7					7	6%
Excelente gestión del director	11	4				15	13%
Personal capacitado que brinda excelente atención	5		1			6	5%
Se cree hospitalización	1					1	1%
Falta medicina apropiada	3					3	3%
Total	83	19	8	3	1	114	100%

Elaborado por: Ing. Sofía Zambrano, Ing. Cecilia Machado
Fuente: Investigación realizada

**Gráfico 3.25 ¿USTED CREE QUE LA UNIDAD MÉDICA SE PREOCUPA POR CUIDAR Y MEJORAR SU SALUD?
¿POR QUÉ?**

U.A.A. SAN MIGUEL DE BOLÍVAR



Elaborado por: Ing. Sofía Zambrano, Ing. Cecilia Machado
Fuente: Investigación realizada

Con respecto a la característica de empatía de la U.A.A. San Miguel de Bolívar; al analizar la calidez de los servicios que presta la unidad los servicios que tienen más alto porcentaje de inconformidad por su calidez son odontología con 24%, es entre regular y buena, enfermería con 23% y rehabilitación con el 20%, frente a los servicios que los afiliados perciben una calidez de muy buena y excelente en medicina general y estadística un 84%, laboratorio clínico 83% y farmacia un 82%.

El 88% de los afiliados consideran que los empleados de la Unidad Médica casi siempre o siempre lo tratan con cortesía, frente a un 12% que considera que rara vez o a veces lo atienden con cortesía, este porcentaje corresponde a los afiliados al seguro general, jubilados y menores de 18 años; los afiliados que perciben que la atención es personalizada corresponden al 91% mientras un 9% representada por los grupos de

seguro general, jubilados y menores de 18 años , quienes consideran que la atención no es personalizada.

Al analizar si el paciente siente que comprenden sus necesidades específicas un 83% lo considera que casi siempre o siempre le comprenden, mientras un 15% dice que a veces corresponde a los afiliados al seguro general, jubilados y menores de 18 años y un 2% de solo el seguro general que nunca o rara vez .

El 96% de los afiliados investigados opina que la Unidad Médica si se preocupa por cuidar y mejorar su salud, porque los médicos son excelentes y con su diagnóstico y tratamiento curan las enfermedades, el servicio es oportuno y eficiente, el director realiza una excelente gestión para que la unidad siga creciendo, se ha incrementado la visita familiar y el personal capacitado de la Unidad que brinda excelente atención; frente a un 4% de afiliados al seguro general y jubilados que creen no se preocupan, porque falta algunas medicinas y es necesario que se cree hospitalización.

Análisis de la Característica de Bienes Materiales.- Se consideran las siguientes preguntas:

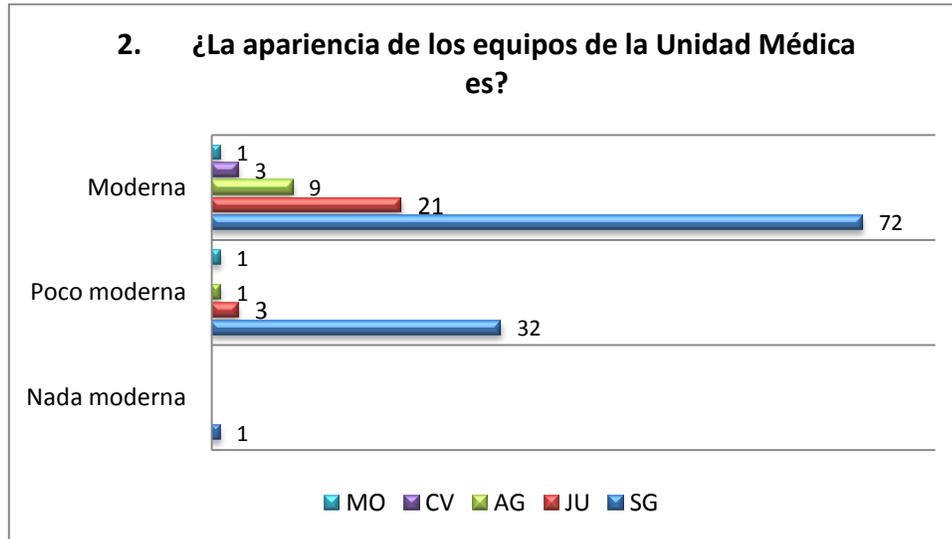
- ¿La apariencia de los equipos de la Unidad Médica es?

Tabla 3.27 ¿LA APARIENCIA DE LOS EQUIPOS DE LA UNIDAD MÉDICA ES?

U.A.A. SAN MIGUEL DE BOLÍVAR							
Detalle	SG	JU	AG	CV	MO	Total	%
Nada moderna	1					1	1%
Poco moderna	32	3	1		1	37	26%
Moderna	72	21	9	3	1	106	74%
Total	105	24	10	3	2	144	100%
Elaborado por: Ing. Sofia Zambrano, Ing. Cecilia Machado Fuente: Investigación realizada							

Gráfico 3.26 ¿LA APARIENCIA DE LOS EQUIPOS DE LA UNIDAD MÉDICA ES?

U.A.A. SAN MIGUEL DE BOLÍVAR



Elaborado por: Ing. Sofía Zambrano, Ing. Cecilia Machado

Fuente: Investigación realizada

- 3. ¿Las instalaciones físicas de la Unidad Médica son adecuadas?

Tabla 3.28 ¿LAS INSTALACIONES FÍSICAS DE LA UNIDAD MÉDICA SON ADECUADAS?

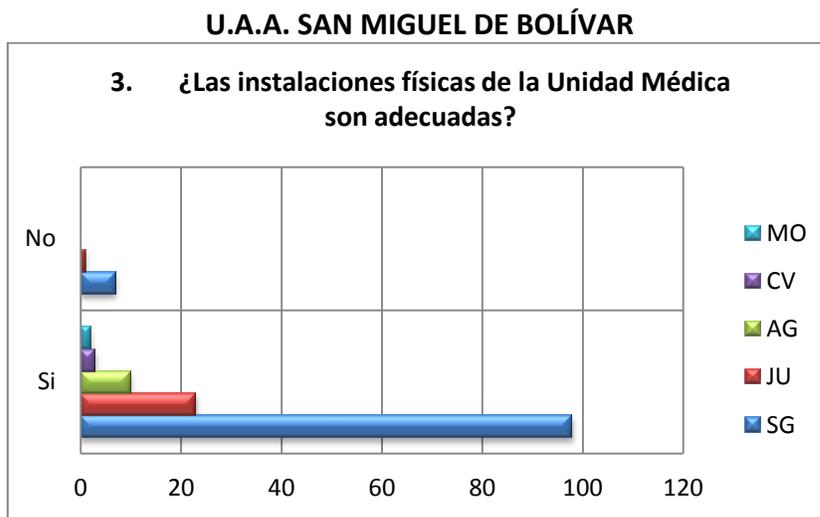
U.A.A. SAN MIGUEL DE BOLÍVAR

Detalle	SG	JU	AG	CV	MO	Total	%
Si	98	23	10	3	2	136	94%
No	7	1				8	6%
Total	105	24	10	3	2	144	100%

Elaborado por: Ing. Sofía Zambrano, Ing. Cecilia Machado

Fuente: Investigación realizada

Gráfico 3.27 ¿LAS INSTALACIONES FÍSICAS DE LA UNIDAD MÉDICA SON ADECUADAS?



Elaborado por: Ing. Sofía Zambrano, Ing. Cecilia Machado
Fuente: Investigación realizada

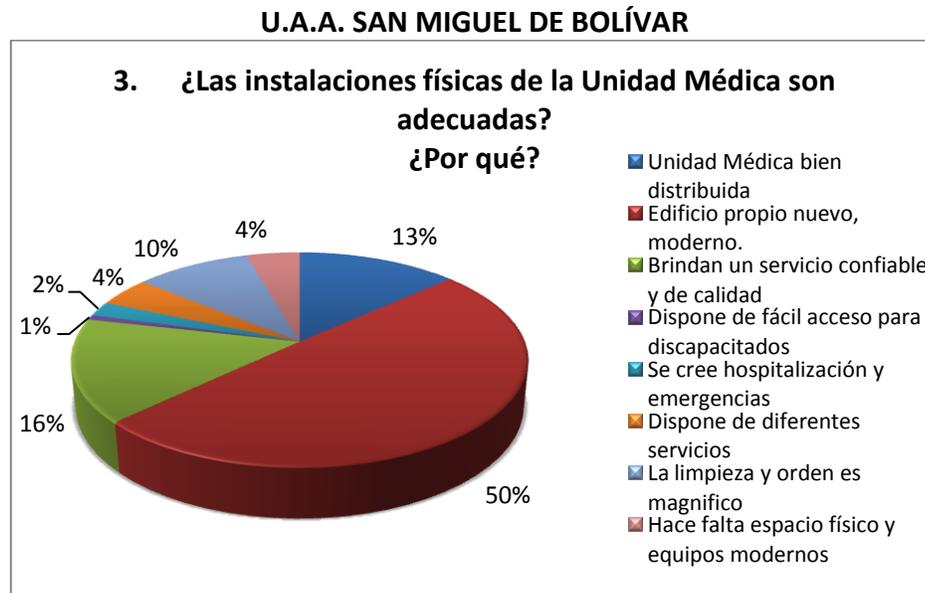
Tabla 3.29 ¿LAS INSTALACIONES FÍSICAS DE LA UNIDAD MÉDICA SON ADECUADAS? ¿POR QUÉ?

U.A.A. SAN MIGUEL DE BOLÍVAR

Detalle	SG	JU	AG	CV	MO	Total	%
Unidad Médica bien distribuida	12	5		1		18	13%
Edificio propio nuevo, moderno	44	16	6		1	67	50%
Brindan un servicio confiable y de calidad	15	3	1	2		21	16%
Dispone de fácil acceso para discapacitados	1					1	1%
Se cree hospitalización y emergencias	3					3	2%
Dispone de diferentes servicios	6					6	4%
La limpieza y orden es magnifico	12	1				13	10%
Hace falta espacio físico y equipos modernos	6					6	4%
Total	99	25	7	3	1	135	100%

Elaborado por: Ing. Sofía Zambrano, Ing. Cecilia Machado
Fuente: Investigación realizada

Gráfico 3.28 ¿LAS INSTALACIONES FÍSICAS DE LA UNIDAD MÉDICA SON ADECUADAS? ¿POR QUÉ?



Elaborado por: Ing. Sofía Zambrano, Ing. Cecilia Machado

Fuente: Investigación realizada

- 4. ¿Cómo considera Usted el orden y aseo de la Unidad Médica?

Tabla 3.30 ¿CÓMO CONSIDERA USTED EL ORDEN Y ASEO DE LA UNIDAD MÉDICA?

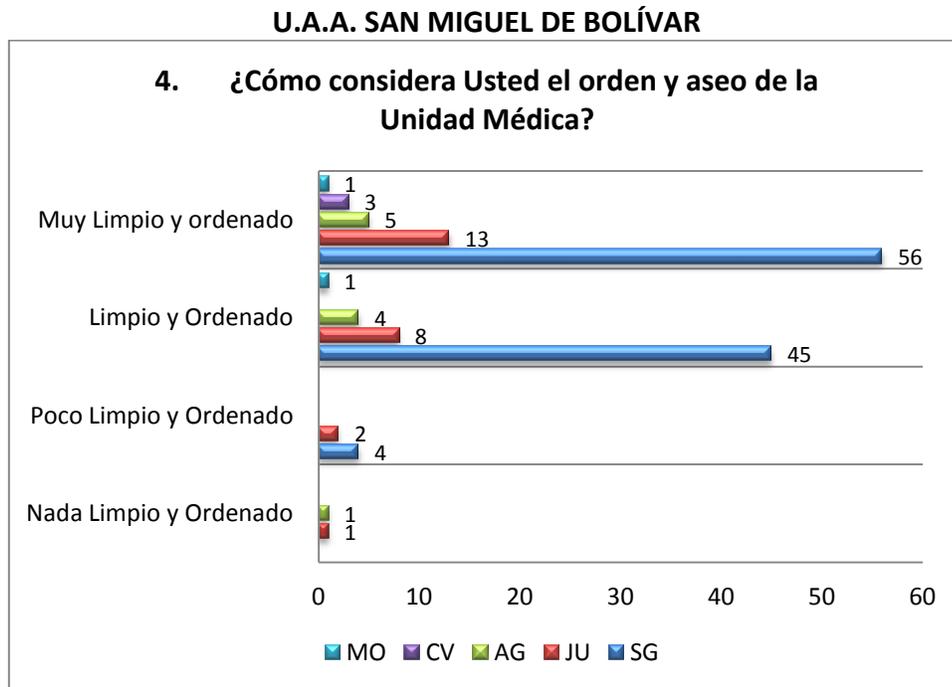
U.A.A. SAN MIGUEL DE BOLÍVAR

Detalle	SG	JU	AG	CV	MO	Total	%
Nada Limpio y Ordenado		1	1			2	1%
Poco Limpio y Ordenado	4	2				6	4%
Limpio y Ordenado	45	8	4		1	58	40%
Muy Limpio y ordenado	56	13	5	3	1	78	54%
Total	105	24	10	3	2	144	100%

Elaborado por: Ing. Sofía Zambrano, Ing. Cecilia Machado

Fuente: Investigación realizada

Gráfico 3.29 ¿CÓMO CONSIDERA USTED EL ORDEN Y ASEO DE LA UNIDAD MÉDICA?



Elaborado por: Ing. Sofía Zambrano, Ing. Cecilia Machado

Fuente: Investigación realizada

- 5. ¿La presentación (Uniforme) del Personal Médico, Asistencial y Administrativo de la Unidad Médica es?

Tabla 3.31 ¿LA PRESENTACIÓN (UNIFORME) DEL PERSONAL MÉDICO, ASISTENCIAL Y ADMINISTRATIVO DE LA UNIDAD MÉDICA ES?

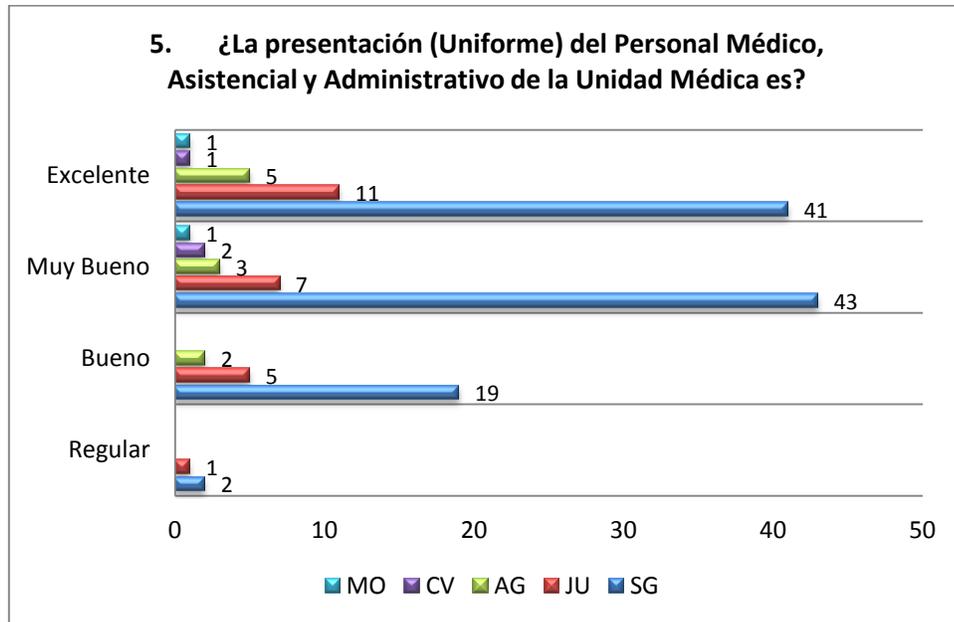
U.A.A. SAN MIGUEL DE BOLÍVAR

Detalle	SG	JU	AG	CV	MO	Total	%
Regular	2	1				3	2%
Bueno	19	5	2			26	18%
Muy Bueno	43	7	3	2	1	56	39%
Excelente	41	11	5	1	1	59	41%
Total	105	24	10	3	2	144	100%

Elaborado por: Ing. Sofía Zambrano, Ing. Cecilia Machado
Fuente: Investigación realizada

Gráfico 3.30 ¿LA PRESENTACIÓN (UNIFORME) DEL PERSONAL MÉDICO, ASISTENCIAL Y ADMINISTRATIVO DE LA UNIDAD MÉDICA ES?

U.A.A. SAN MIGUEL DE BOLÍVAR



Elaborado por: Ing. Sofía Zambrano, Ing. Cecilia Machado
Fuente: Investigación realizada

La última característica de calidad se refiere a los bienes materiales o tangibles, se va analizar los resultados obtenidos de la muestra de pacientes de la U.A.A. San Miguel de Bolívar a cerca de la apariencia de los equipos de la Unidad Médica, el 74% los considera modernos, el 25% que es poco moderna de acuerdo a todos los todos afiliados a excepción de los voluntarios y un 1% de solo afiliados al seguro general que los equipos no son nada modernos.

Respecto a las instalaciones físicas el 94% las considera adecuadas porque el edificio es propio nuevo y moderno, también se encuentra bien distribuido de acuerdo al nivel de complejidad de la Unidad, se realiza la limpieza adecuada y existe un magnifico orden, se dispone de diferentes servicios que permite brindar un servicio confiable y de calidad y dispone de fácil acceso para discapacitados; frente a un 8% representado por

afiliados al seguro general y jubilados que no las consideran adecuadas porque dicen que hace falta espacio físico y equipos más modernos.

A cerca del orden y aseo de la Unidad Médica el 54% de los afiliados lo considera muy limpio y ordenado, el 40% que es limpio y ordenado, frente a un 4% que lo considera poco limpio y ordenado y un 2% que es nada limpio ni ordenado, percibido por los afiliados del seguro general, jubilados y menores de 18 años. El 80% de los afiliados considera que la presentación (uniforme) del personal de la unidad está entre muy bueno y excelente; el 18% lo considera bueno y el 2% regular opinión emitida por los afiliados al seguro general, jubilados y menores de 18 años.

3.5.2. U.A.A. Parque Industrial

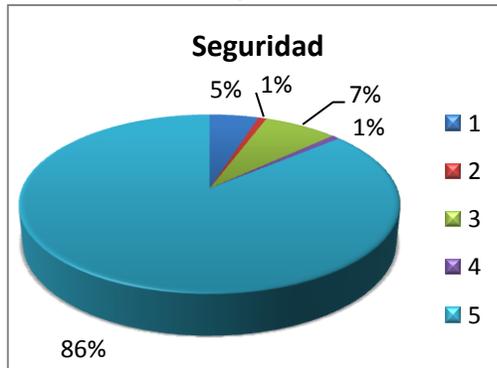
Se analiza la primera pregunta para conocer cuáles son las características que los usuarios consideran más importantes dentro del servicio médico recibido.

Tabla 3.32 CARACTERÍSTICAS DE CALIDAD DE SERVICIO DE LA UNIDAD MÉDICA

U.A.A. PARQUE INDUSTRIAL											
Característica	- Importante		+ Importante			Total	%				
	1	2	3	4	5		1	2	3	4	5
Infraestructura	19	0	6	9	88	122	16%	0%	5%	7%	72%
Confiabilidad	13	1	7	1	100	122	11%	1%	6%	1%	82%
Responsabilidad	12	1	7	7	95	122	10%	1%	6%	6%	78%
Seguridad	6	1	9	1	105	122	5%	1%	7%	1%	86%
Empatía	14	7	6	4	91	122	11%	6%	5%	3%	75%
Totales	64	10	35	22	479	610					
Elaborado por: Ing. Sofía Zambrano, Ing. Cecilia Machado											
Fuente: Investigación realizada											

Gráfico 3.31 CARACTERÍSTICA DE CALIDAD SEGURIDAD

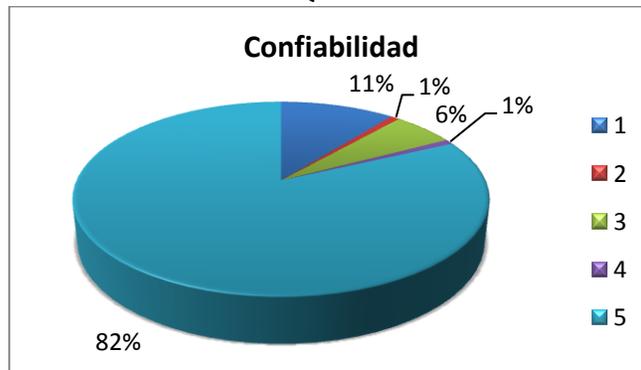
U.A.A. PARQUE INDUSTRIAL



Elaborado por: Ing. Sofía Zambrano, Ing. Cecilia Machado
Fuente: Investigación realizada

Gráfico 3.32 CARACTERÍSTICA DE CALIDAD CONFIABILIDAD

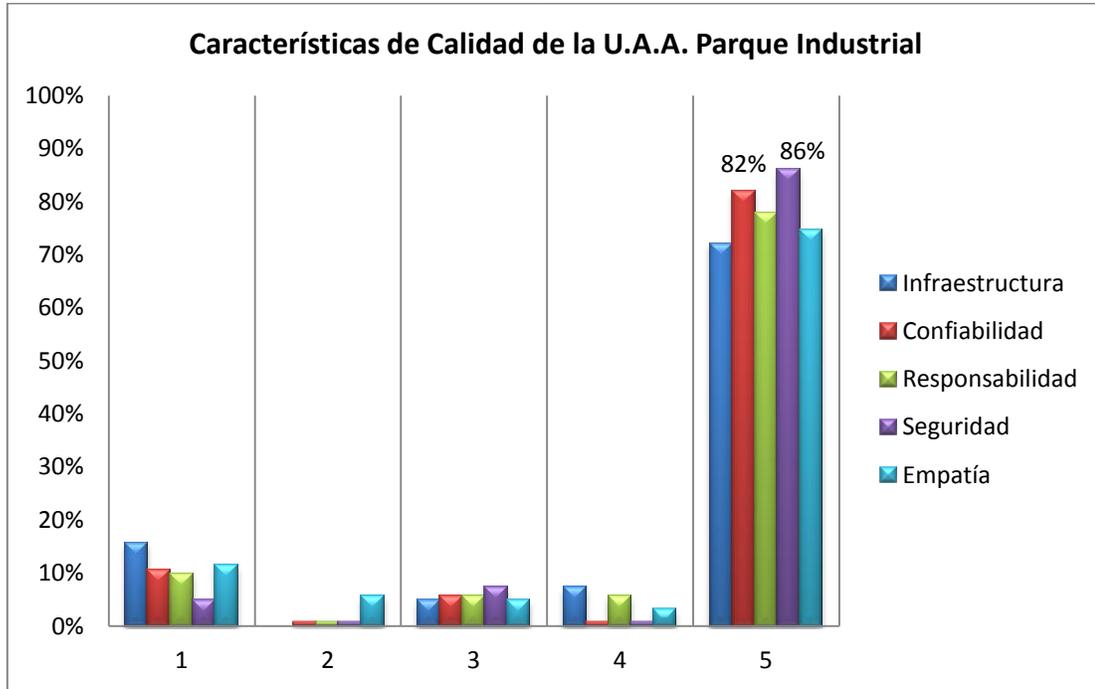
U.A.A. PARQUE INDUSTRIAL



Elaborado por: Ing. Sofía Zambrano, Ing. Cecilia Machado
Fuente: Investigación realizada

Gráfico 3.33 CARACTERÍSTICAS DE CALIDAD

U.A.A. PARQUE INDUSTRIAL



Elaborado por: Ing. Sofía Zambrano, Ing. Cecilia Machado

Fuente: Investigación realizada

Con relación a la investigación realizada se determina que en la U.A.A. Parque Industrial los usuarios consideran que todas las características de calidad son importantes para un servicio médico de calidad, pero se prioriza que la seguridad y confiabilidad en el servicio ofrecido es lo más esencial, por lo que se pondrá mayor atención a los resultados de las preguntas que se enfocan a estas características.

Análisis de la Característica de Seguridad.- Se consideran las siguientes preguntas:

- 6. ¿Conoce cuáles son los procedimientos a seguir para hacer el uso del servicio médico?

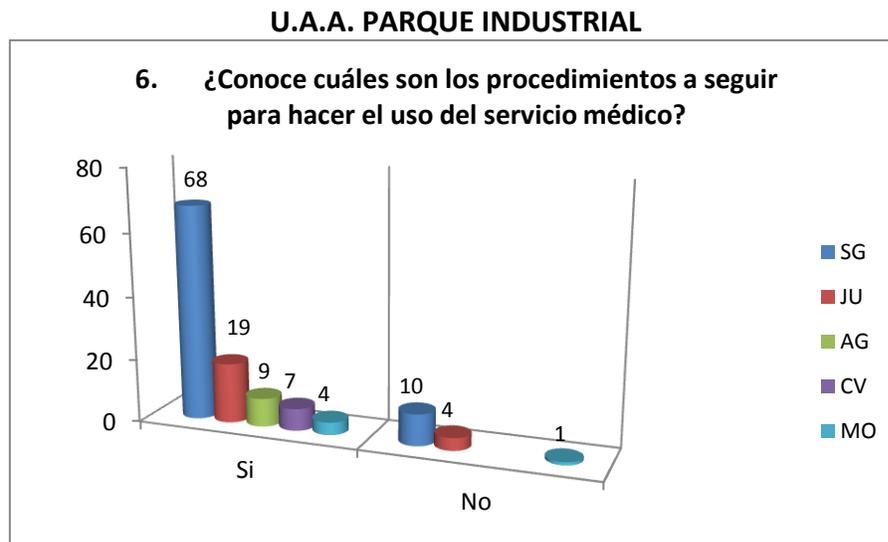
Tabla 3.33 ¿CONOCE LOS PROCEDIMIENTOS A SEGUIR PARA HACER EL USO DEL SERVICIO MÉDICO?

U.A.A. PARQUE INDUSTRIAL

Detalle	SG	JU	AG	CV	MO	Total	%
Si	68	19	9	7	4	107	88%
No	10	4			1	15	12%
Total	78	23	9	7	5	122	100%

Elaborado por: Ing. Sofía Zambrano, Ing. Cecilia Machado
Fuente: Investigación realizada

Gráfico 3.34 ¿CONOCE LOS PROCEDIMIENTOS A SEGUIR PARA HACER EL USO DEL SERVICIO MÉDICO?



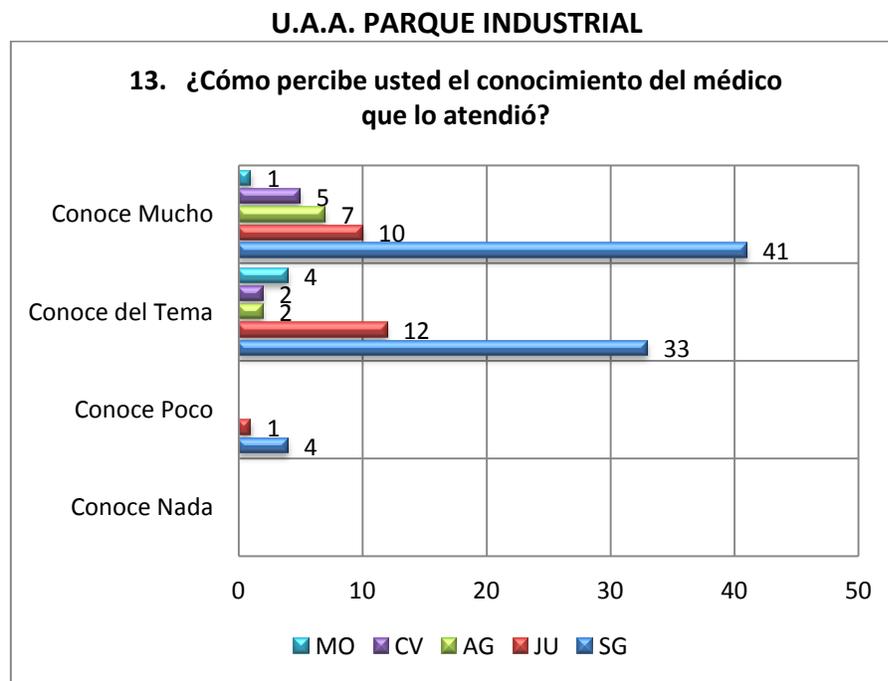
Elaborado por: Ing. Sofía Zambrano, Ing. Cecilia Machado
Fuente: Investigación realizada

- 13. ¿Cómo percibe usted el conocimiento del médico que lo atendió?

Tabla 3.34 ¿CÓMO PERCIBE USTED EL CONOCIMIENTO DEL MÉDICO QUE LO ATENDIÓ?

U.A.A. PARQUE INDUSTRIAL							
Detalle	SG	JU	AG	CV	MO	Total	%
Conoce Nada						0	0%
Conoce Poco	4	1				5	4%
Conoce del Tema	33	12	2	2	4	53	43%
Conoce Mucho	41	10	7	5	1	64	52%
Total	78	23	9	7	5	122	100%
Elaborado por: Ing. Sofía Zambrano, Ing. Cecilia Machado							
Fuente: Investigación realizada							

Gráfico 3.35 ¿CÓMO PERCIBE USTED EL CONOCIMIENTO DEL MÉDICO QUE LO ATENDIÓ?



Elaborado por: Ing. Sofía Zambrano, Ing. Cecilia Machado
Fuente: Investigación realizada

- 14. ¿Cómo percibe usted el conocimiento del personal asistencial y de apoyo médico?

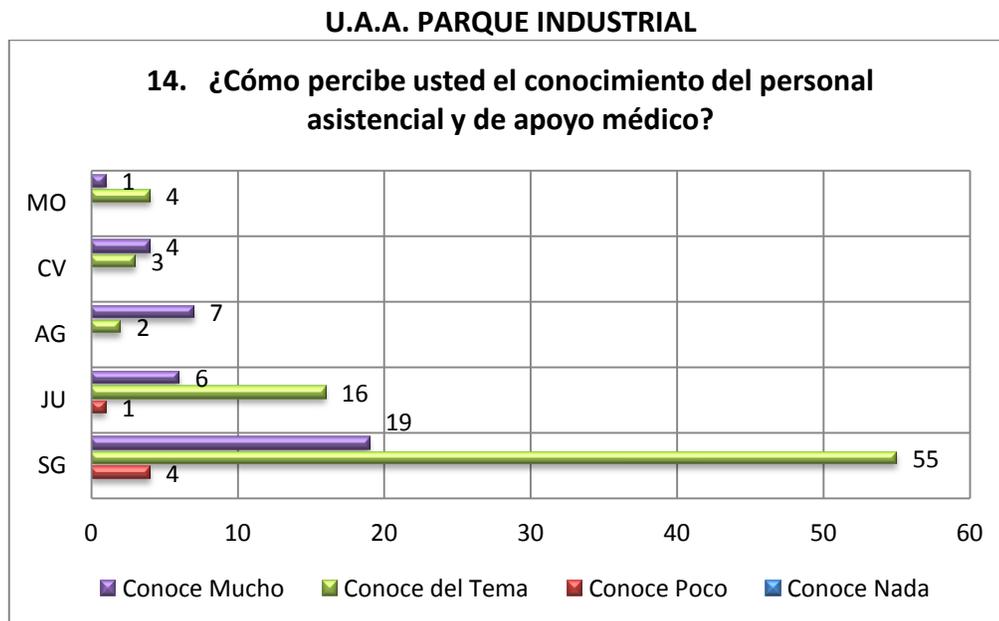
Tabla 3.35 ¿CÓMO PERCIBE EL CONOCIMIENTO DEL PERSONAL ASISTENCIAL Y APOYO MÉDICO?

U.A.A. PARQUE INDUSTRIAL

Detalle	SG	JU	AG	CV	MO	Total	%
Conoce Nada						0	0%
Conoce Poco	4	1				5	4%
Conoce del Tema	55	16	2	3	4	80	66%
Conoce Mucho	19	6	7	4	1	37	30%
Total	78	23	9	7	5	122	100%

Elaborado por: Ing. Sofía Zambrano, Ing. Cecilia Machado
Fuente: Investigación realizada

Gráfico 3.36 ¿CÓMO PERCIBE EL CONOCIMIENTO DEL PERSONAL ASISTENCIAL Y APOYO MÉDICO?



- 17. ¿Los empleados de la Unidad Médica cuentan con el conocimiento para responder sus consultas?

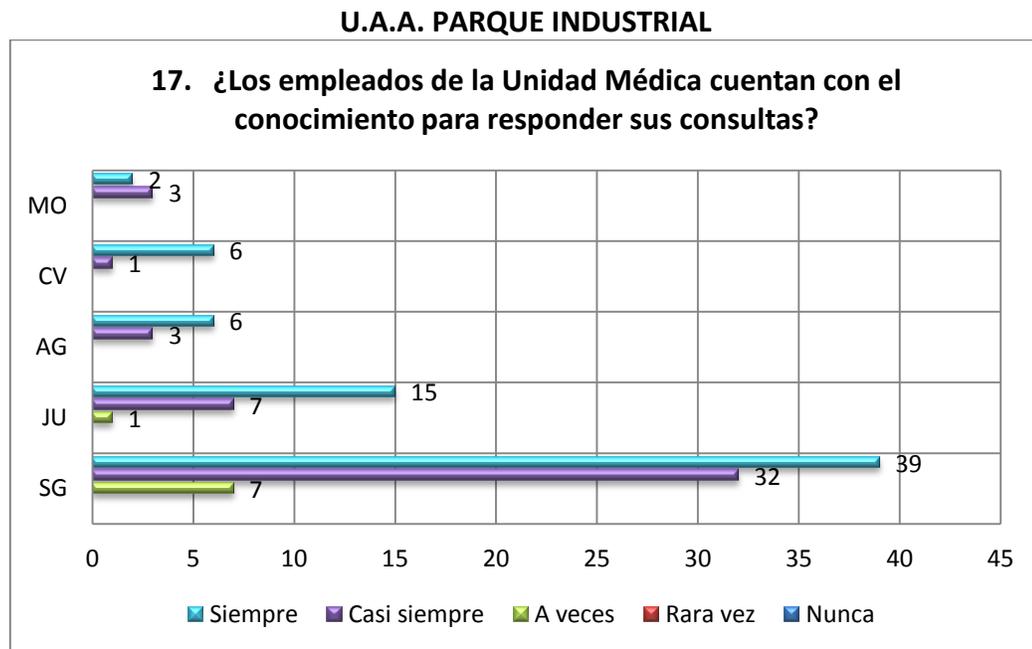
Tabla 3.36 ¿LOS EMPLEADOS DE LA UNIDAD MÉDICA CUENTAN CON EL CONOCIMIENTO PARA RESPONDER SUS CONSULTAS?

U.A.A. PARQUE INDUSTRIAL

Detalle	SG	JU	AG	CV	MO	Total	%
Nunca							
Rara vez							
A veces	7	1				8	7%
Casi siempre	32	7	3	1	3	46	38%
Siempre	39	15	6	6	2	68	56%
Total	78	23	9	7	5	122	100%

Elaborado por: Ing. Sofía Zambrano, Ing. Cecilia Machado
Fuente: Investigación realizada

Gráfico 3.37 ¿LOS EMPLEADOS DE LA UNIDAD MÉDICA CUENTAN CON EL CONOCIMIENTO PARA RESPONDER SUS CONSULTAS?



Analizando la apreciación que tiene la muestra de pacientes de la U.A.A. Parque Industrial a cerca de la seguridad en el servicio médico que reciben; el 88% de los pacientes conocen los procedimientos a seguir para acceder al servicio frente a un 12% de pacientes que no conocen los procedimientos a seguir representado por afiliados al seguro general, jubilados y montepío; en cuanto al conocimiento de los médicos, personal asistencial y de apoyo médico, un 96% considera que tienen conocimiento y que conocen mucho del tema, frente a un 4% de afiliados al Seguro General y Jubilados que consideran que conocen poco; el 56% de los pacientes dicen que los empleados siempre responden a sus consultas, mientras un 38% dice que casi siempre responden a sus consultas y un 7% que a veces.

Análisis de la Característica de Confiabilidad.- Se consideran las siguientes preguntas:

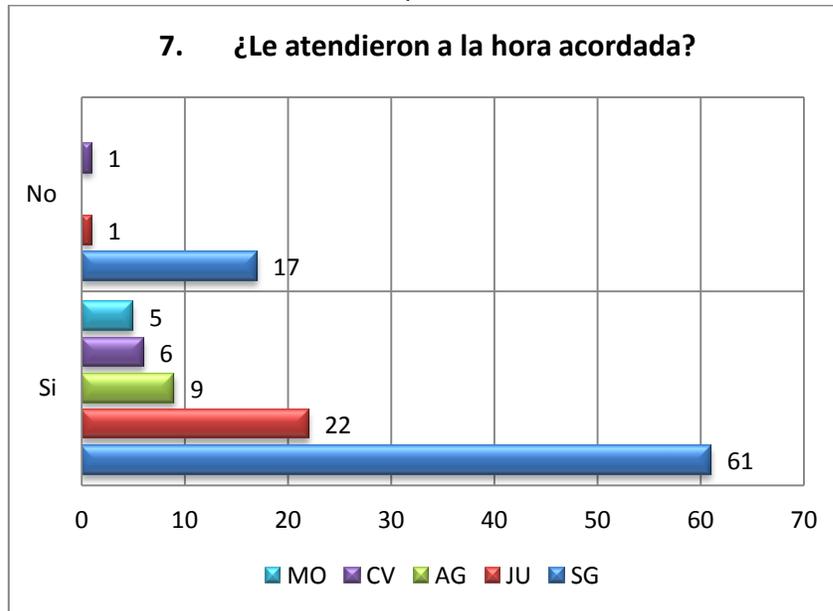
- 7. ¿Le atendieron a la hora acordada?

Tabla 3.37 ¿LE ATENDIERON A LA HORA ACORDADA?

U.A.A. PARQUE INDUSTRIAL							
Detalle	SG	JU	AG	CV	MO	Total	%
Si	61	22	9	6	5	103	84%
No	17	1		1		19	16%
Total	78	23	9	7	5	122	100%
Elaborado por: Ing. Sofía Zambrano, Ing. Cecilia Machado Fuente: Investigación realizada							

Gráfico 3.38 ¿LE ATENDIERON A LA HORA ACORDADA?

U.A.A. PARQUE INDUSTRIAL



Elaborado por: Ing. Sofía Zambrano, Ing. Cecilia Machado

Fuente: Investigación realizada

- 8. ¿Cuánto tiempo esperó para ser atendido?

Tabla 3.38 ¿CUÁNTO TIEMPO ESPERÓ PARA SER ATENDIDO?

U.A.A. PARQUE INDUSTRIAL

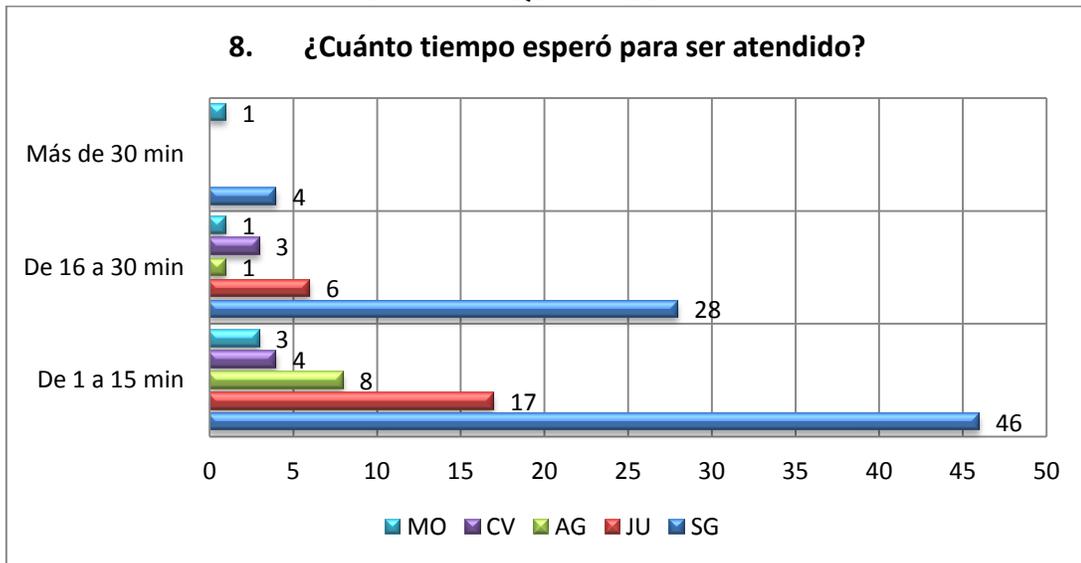
Detalle	SG	JU	AG	CV	MO	Total	%
De 1 a 15 min	46	17	8	4	3	78	64%
De 16 a 30 min	28	6	1	3	1	39	32%
Más de 30 min	4				1	5	4%
Total	78	23	9	7	5	122	100%

Elaborado por: Ing. Sofía Zambrano, Ing. Cecilia Machado

Fuente: Investigación realizada

Gráfico 3.39 ¿CUÁNTO TIEMPO ESPERÓ PARA SER ATENDIDO?

U.A.A. PARQUE INDUSTRIAL



Elaborado por: Ing. Sofía Zambrano, Ing. Cecilia Machado

Fuente: Investigación realizada

- 10. ¿Se encuentra satisfecho con la atención recibida en la Unidad Médica?
¿Por qué?

Tabla 3.39 ¿SE ENCUENTRA SATISFECHO CON LA ATENCIÓN RECIBIDA?

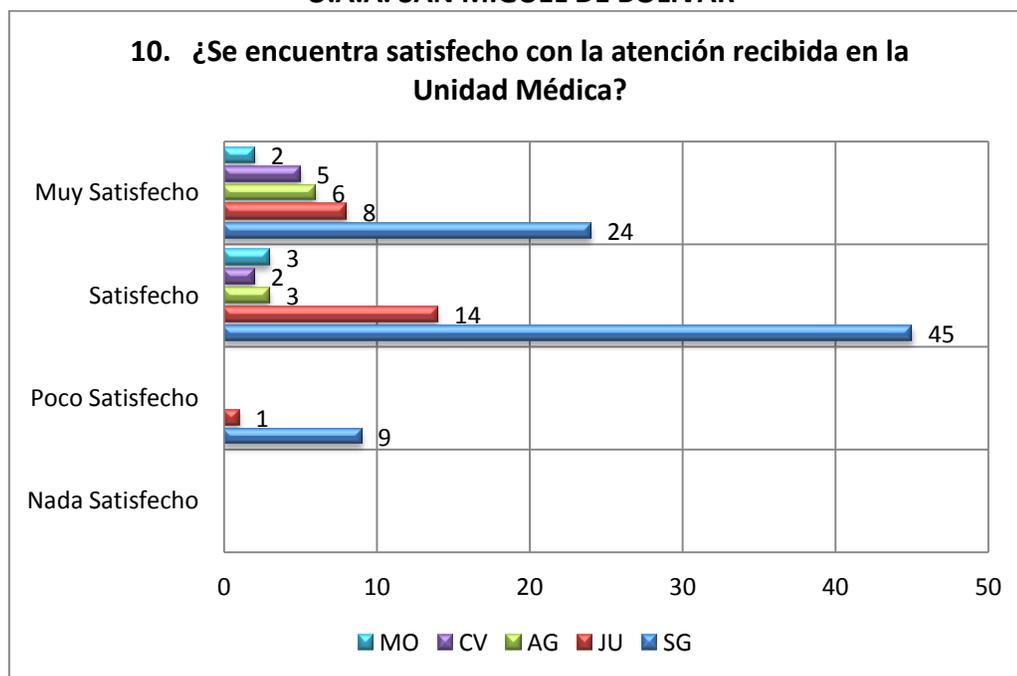
U.A.A. PARQUE INDUSTRIAL

Detalle	SG	JU	AG	CV	MO	Total	%
Nada Satisfecho							
Poco Satisfecho	9	1				10	8%
Satisfecho	45	14	3	2	3	67	55%
Muy Satisfecho	24	8	6	5	2	45	37%
Total	78	23	9	7	5	122	100%

Elaborado por: Ing. Sofía Zambrano, Ing. Cecilia Machado
Fuente: Investigación realizada

Gráfico 3.40 ¿SE ENCUENTRA SATISFECHO CON LA ATENCIÓN RECIBIDA?

U.A.A. SAN MIGUEL DE BOLÍVAR



Elaborado por: Ing. Sofía Zambrano, Ing. Cecilia Machado

Fuente: Investigación realizada

Tabla 3.40 ¿SE ENCUENTRA SATISFECHO CON LA ATENCIÓN RECIBIDA? ¿POR QUÉ?

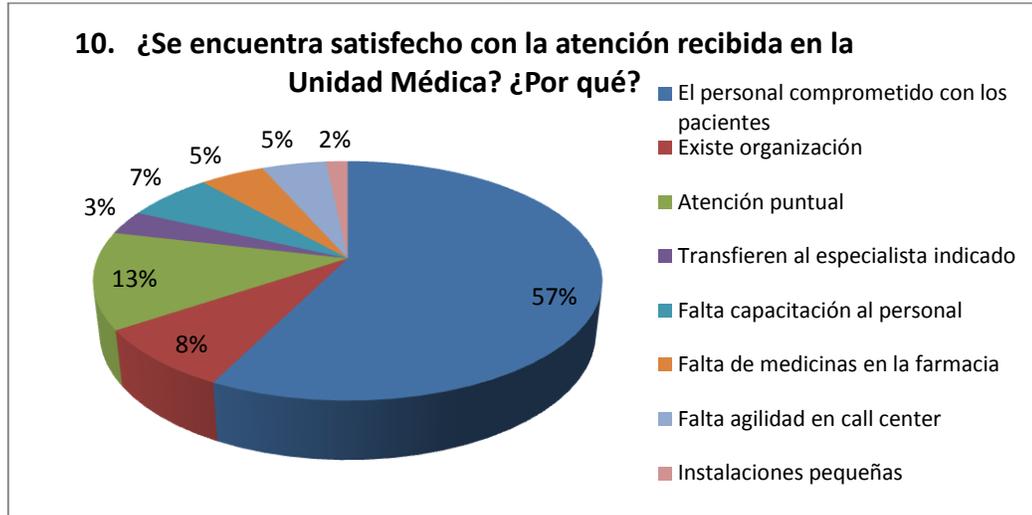
U.A.A. PARQUE INDUSTRIAL

Detalle	SG	JU	AG	CV	MO	Total	%
El personal es amable, cordial, eficaz y comprometido con los pacientes	21	10	0	2	2	35	57%
Existe organización, provee de recursos necesarios para servicio eficiente	4	0	1	0	0	5	8%
Atención puntual	4	3	0	1	0	8	13%
Transfieren al especialista indicado	1	1	0	0	0	2	3%
Falta capacitación al personal	4	0	0	0	0	4	7%
Falta de medicinas en la farmacia	3	0	0	0	0	3	5%
Falta agilidad en Call Center	3	0	0	0	0	3	5%
Instalaciones pequeñas	1	0	0	0	0	1	2%
Total	41	14	1	3	2	61	100%

Elaborado por: Ing. Sofía Zambrano, Ing. Cecilia Machado
Fuente: Investigación realizada

Gráfico 3.41 ¿SE ENCUENTRA SATISFECHO CON LA ATENCIÓN RECIBIDA? ¿POR QUÉ?

U.A.A. PARQUE INDUSTRIAL



Elaborado por: Ing. Sofía Zambrano, Ing. Cecilia Machado
Fuente: Investigación realizada

- 15. ¿El comportamiento de los empleados de la Unidad Médica le inspira confianza?

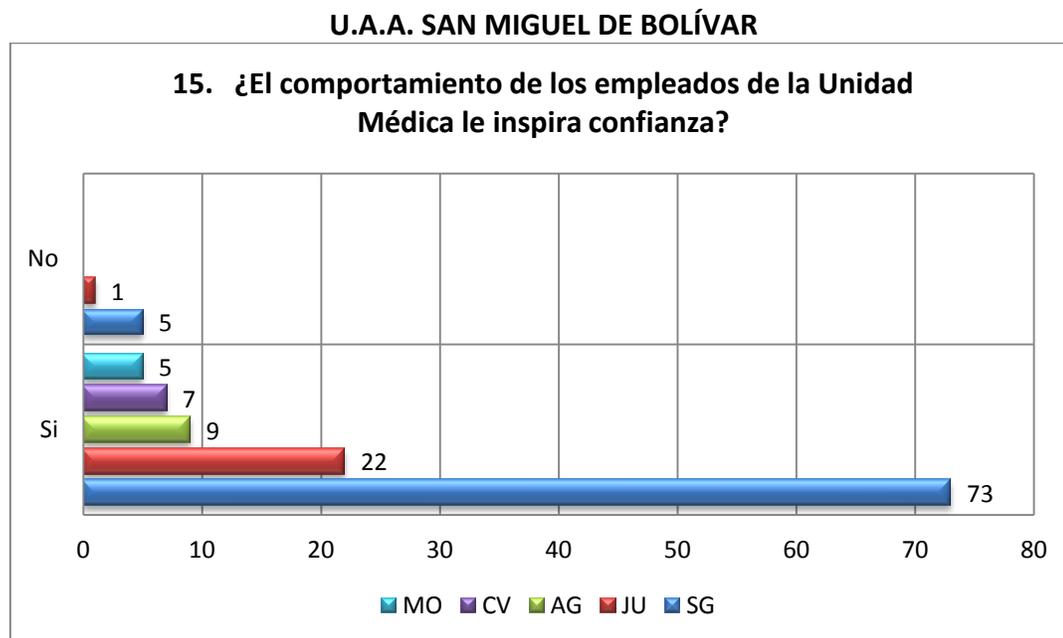
Tabla 3.41 ¿EL COMPORTAMIENTO DE LOS EMPLEADOS DE LA UNIDAD MÉDICA LE INSPIRA CONFIANZA?

U.A.A. PARQUE INDUSTRIAL

Detalle	SG	JU	AG	CV	MO	Total	%
Si	103	24	8	3	2	140	97%
No	2		2			4	3%
Total	105	24	10	3	2	144	100%

Elaborado por: Ing. Sofía Zambrano, Ing. Cecilia Machado
Fuente: Investigación realizada

Gráfico 3.42 ¿EL COMPORTAMIENTO DE LOS EMPLEADOS DE LA UNIDAD MÉDICA LE INSPIRA CONFIANZA?



Elaborado por: Ing. Sofía Zambrano, Ing. Cecilia Machado
Fuente: Investigación realizada

Tabla 3.42 ¿EL COMPORTAMIENTO DE LOS EMPLEADOS DE LA UNIDAD MÉDICA LE INSPIRA CONFIANZA? ¿POR QUÉ?

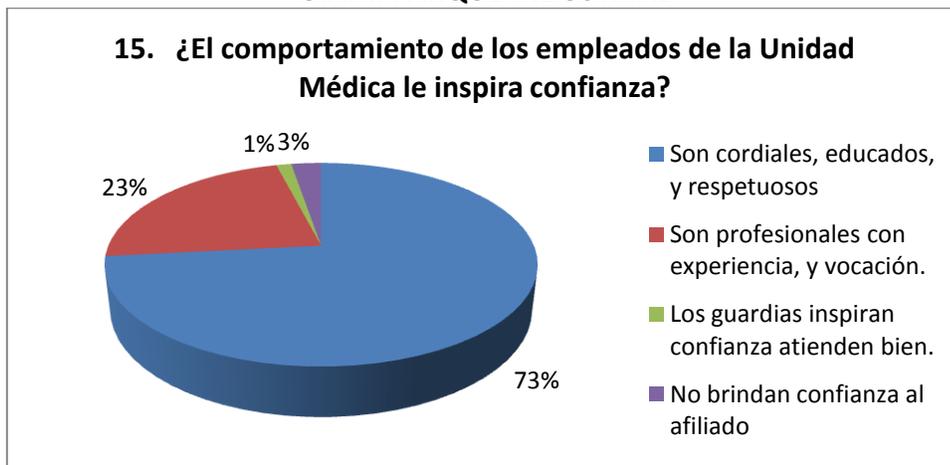
U.A.A. PARQUE INDUSTRIAL

Detalle	SG	JU	AG	CV	MO	Total	%
Son cordiales, educados, y respetuosos	34	16	2	2	1	55	73%
Son profesionales con experiencia, y vocación.	12	4	0	1		17	23%
Los guardias inspiran confianza atienden bien.	1					1	1%
No brindan confianza al afiliado	2					2	3%
Total	49	20	2	3	1	75	100%

Elaborado por: Ing. Sofía Zambrano, Ing. Cecilia Machado
Fuente: Investigación realizada

Gráfico 3.43 ¿EL COMPORTAMIENTO DE LOS EMPLEADOS DE LA UNIDAD MÉDICA LE INSPIRA CONFIANZA? ¿POR QUÉ?

U.A.A. PARQUE INDUSTRIAL



Elaborado por: Ing. Sofía Zambrano, Ing. Cecilia Machado
Fuente: Investigación realizada

- 19. ¿Siente confianza en la atención recibida de la Unidad Médica?

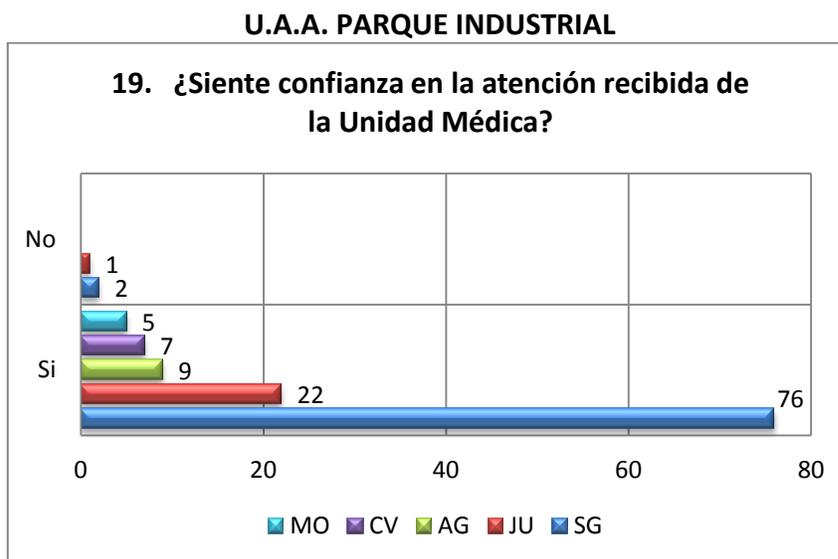
Tabla 3.43 ¿SIENTE CONFIANZA EN LA ATENCIÓN RECIBIDA DE LA UNIDAD MÉDICA?

U.A.A. PARQUE INDUSTRIAL

Detalle	SG	JU	AG	CV	MO	Total	%
Si	76	22	9	7	5	119	98%
No	2	1				3	2%
Total	78	23	9	7	5	122	100%

Elaborado por: Ing. Sofía Zambrano, Ing. Cecilia Machado
Fuente: Investigación realizada

Gráfico 3.44 ¿SIENTE CONFIANZA EN LA ATENCIÓN RECIBIDA DE LA UNIDAD MÉDICA?



Elaborado por: Ing. Sofía Zambrano, Ing. Cecilia Machado

Fuente: Investigación realizada

Tabla 3.44 ¿SIENTE CONFIANZA EN LA ATENCIÓN RECIBIDA DE LA UNIDAD MÉDICA? ¿POR QUÉ?

U.A.A. PARQUE INDUSTRIAL

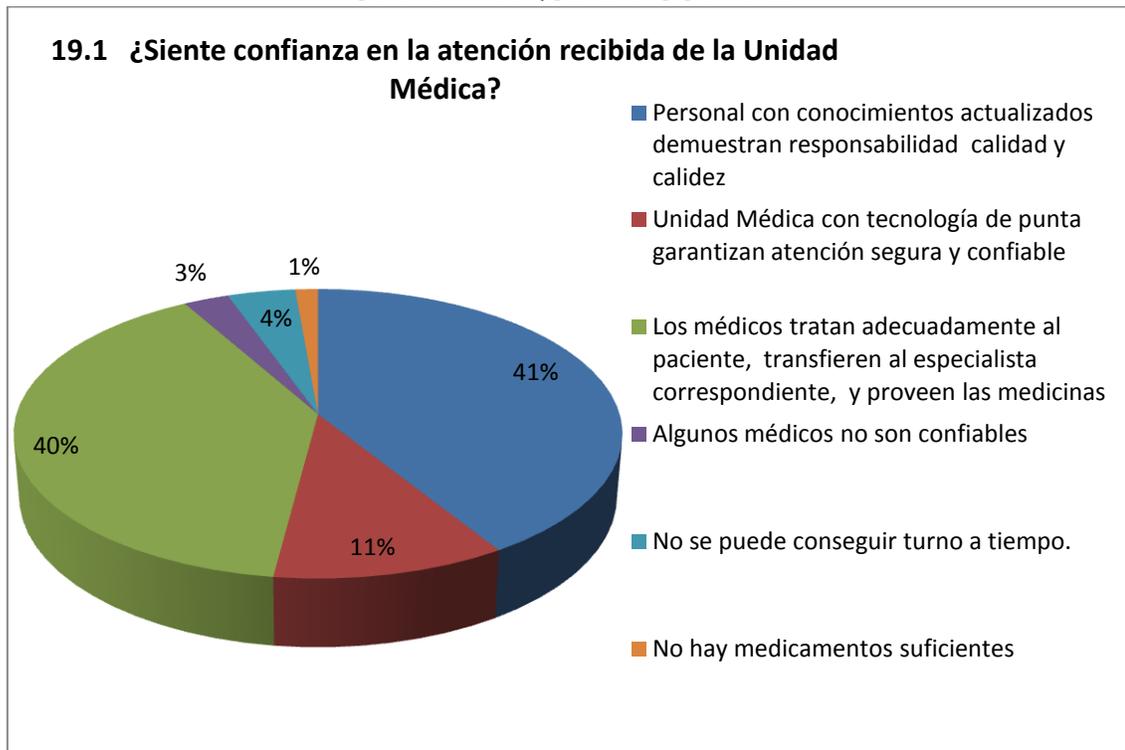
Detalle	SG	JU	AG	CV	MO	Total	%
Personal con conocimientos actualizados demuestran responsabilidad calidad y calidez	17	12		1		30	41%
Unidad Médica con tecnología de punta garantizan atención segura y confiable	7				1	8	11%
Los médicos tratan adecuadamente al paciente, transfieren al especialista correspondiente, y proveen las medicinas	20	5	2	2		29	40%
Algunos médicos no son confiables	2					2	3%
No se puede conseguir turno a tiempo.	2	1				3	4%
No hay medicamentos suficientes	1					1	1%
Total	49	18	2	3	1	73	100%

Elaborado por: Ing. Sofía Zambrano, Ing. Cecilia Machado

Fuente: Investigación realizada

Gráfico 3.45 ¿SIENTE CONFIANZA EN LA ATENCIÓN RECIBIDA DE LA UNIDAD MÉDICA? ¿POR QUÉ?

U.A.A. PARQUE INDUSTRIAL



Elaborado por: Ing. Sofía Zambrano, Ing. Cecilia Machado

Fuente: Investigación realizada

- 20. ¿La Unidad Médica cuenta con suficientes empleados que le brindan atención personalizada?

Tabla 3.45 ¿LA UNIDAD MÉDICA CUENTA CON SUFICIENTES EMPLEADOS

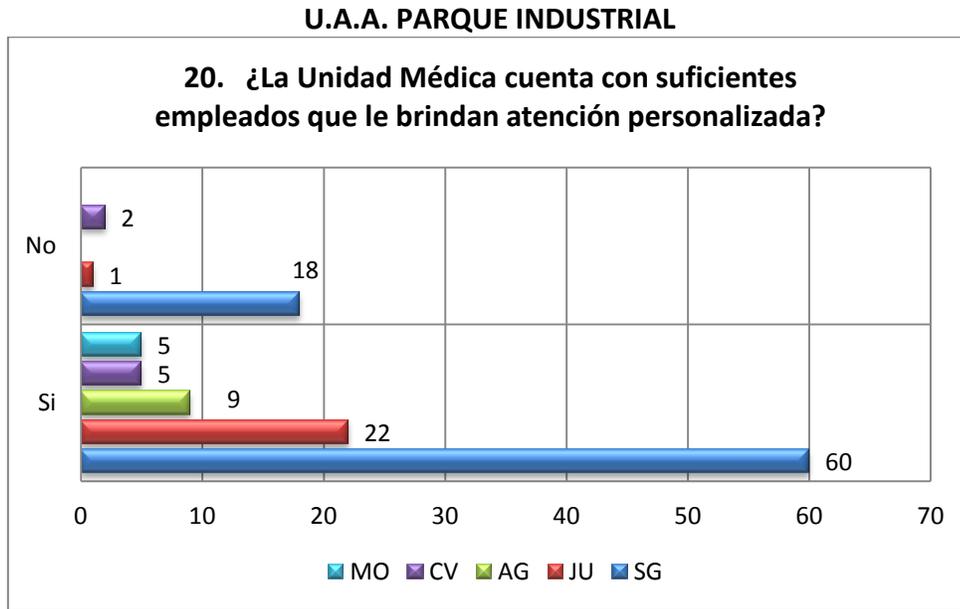
QUE LE BRINDAN ATENCIÓN PERSONALIZADA?

U.A.A. PARQUE INDUSTRIAL

Detalle	SG	JU	AG	CV	MO	Total	%
Si	60	22	9	5	5	101	83%
No	18	1		2		21	17%
Total	78	23	9	7	5	122	100%

Elaborado por: Ing. Sofía Zambrano, Ing. Cecilia Machado
Fuente: Investigación realizada

Gráfico 3.46 ¿LA UNIDAD MÉDICA CUENTA CON SUFICIENTES EMPLEADOS QUE LE BRINDAN ATENCIÓN PERSONALIZADA?



Elaborado por: Ing. Sofía Zambrano, Ing. Cecilia Machado
Fuente: Investigación realizada

Al analizar la característica de confiabilidad de la U.A.A. Parque Industrial de acuerdo al criterio de los pacientes; el 84% de los pacientes expresa que se le atendió a la hora acordada y un 16% que no le han atendido a la hora acordada de los cuales la mayoría corresponde al seguro general; el 64% de los afiliados indica que ha esperado de 1 a 15 minutos para ser atendido, un 32% de 16 a 30 minutos y un 4% más de 30 minutos que corresponde a afiliados al seguro general; con respecto a si se encuentra satisfecho con la atención recibida en la Unidad Médica un 92% se encuentra satisfecho y muy satisfecho, frente a un 8% que se siente poco satisfecho en su mayoría afiliados al seguro general; en relación al porque se sienten satisfechos es por las siguientes razones porque el personal administrativo y médico es amable, cordial, eficaz y comprometido con todos los pacientes, existe organización la unidad médica

provee de médicos capacitados, medicina, equipamiento médico produciendo un servicio eficiente, son puntuales en la atención brindada; y no se encuentran satisfechos por la falta de medicinas, el Call Center tarda mucho en conceder las citas médicas, se debería capacitar al personal en atención al cliente y relaciones humanas y las instalaciones son pequeñas para los pacientes.

El 95% de los afiliados siente confianza en los empleados de la Unidad Médica porque los empleados de la Unidad son profesionales calificados, con vocación y experiencia, amables, atentos, cordiales; frente a un 5% que no tiene confianza porque considera que solo los señores guardias inspiran confianza por su forma de atender a la gente, en ocasiones no le dan la confianza al afiliado, necesitan capacitación.

El 98% de los afiliados se siente respaldado en la atención recibida de la Unidad Médica porque el personal administrativo y médico es calificado con conocimientos actualizados que demuestran responsabilidad, calidad y calidez, en los últimos años se ha equipado a las Unidades Médicas con tecnología de punta que garantizan turnos cuando el Hospital General no los tiene de una manera segura y confiable, los médicos le examinan de una manera oportuna y eficiente al paciente, conocen de su área, si se requiere dan la transferencia al especialista correspondiente, dan el tratamiento adecuado y proveen las medicinas; frente a un 2% que no se siente respaldado porque algunos médicos no son confiables, no se puede conseguir turno a tiempo, hay que mejorar la calidad del servicio y no hay medicamentos suficientes.

Un 83% considera que la Unidad Médica si cuenta con el suficiente número de empleados para brindar atención personalizada, mientras un 17% no lo considera suficiente.

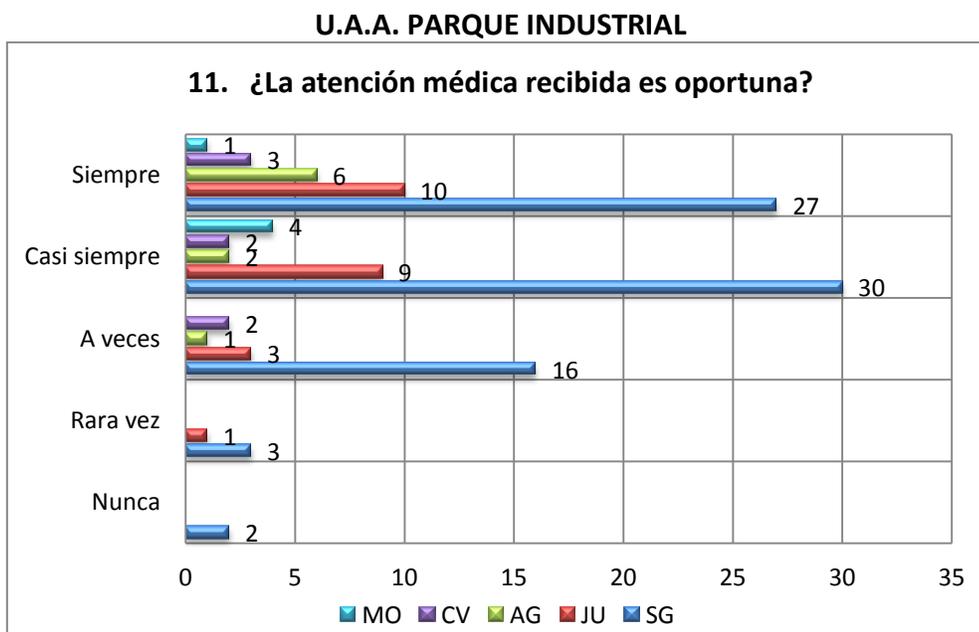
Análisis de la Característica de Responsabilidad.- Se consideran las siguientes preguntas:

- 11. ¿La atención médica recibida es oportuna?

Tabla 3.46 ¿LA ATENCIÓN MÉDICA RECIBIDA ES OPORTUNA?

U.A.A. PARQUE INDUSTRIAL							
Detalle	SG	JU	AG	CV	MO	Total	%
Nunca	2					2	2%
Rara vez	3	1				4	3%
A veces	16	3	1	2		22	18%
Casi siempre	30	9	2	2	4	47	39%
Siempre	27	10	6	3	1	47	39%
Total	78	23	9	7	5	122	100%
Elaborado por: Ing. Sofía Zambrano, Ing. Cecilia Machado							
Fuente: Investigación realizada							

Gráfico 3.47 ¿LA ATENCIÓN MÉDICA RECIBIDA ES OPORTUNA?



Elaborado por: Ing. Sofía Zambrano, Ing. Cecilia Machado

Fuente: Investigación realizada

- 12. ¿Los empleados de la Unidad Médica siempre se muestran dispuestos a ayudar a los pacientes?

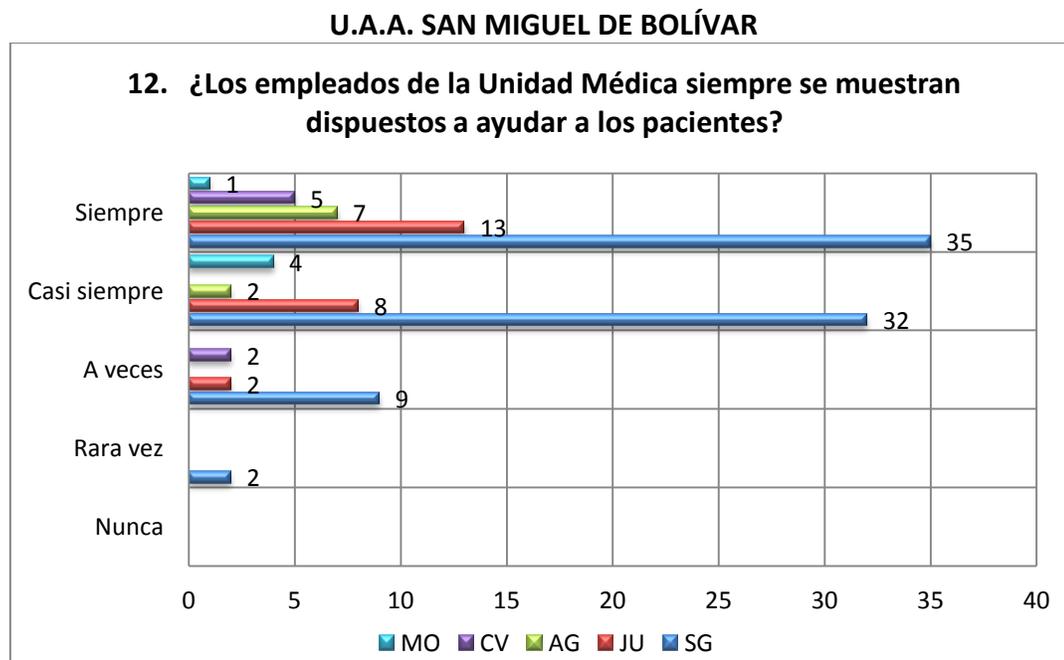
Tabla 3.47 ¿LOS EMPLEADOS DE LA UNIDAD MÉDICA ESTÁN DISPUESTOS A AYUDAR AL PACIENTE?

U.A.A. PARQUE INDUSTRIAL

Detalle	SG	JU	AG	CV	MO	Total	%
Nunca						0	0%
Rara vez	2					2	2%
A veces	9	2		2		13	11%
Casi siempre	32	8	2		4	46	38%
Siempre	35	13	7	5	1	61	50%
Total	78	23	9	7	5	122	100%

Elaborado por: Ing. Sofía Zambrano, Ing. Cecilia Machado
Fuente: Investigación realizada

Gráfico 3.48 ¿LOS EMPLEADOS DE LA UNIDAD MÉDICA ESTÁN DISPUESTOS A AYUDAR AL PACIENTE?



Elaborado por: Ing. Sofía Zambrano, Ing. Cecilia Machado
Fuente: Investigación realizada

- 23. ¿El horario de atención de la Unidad Médica es conveniente para usted?

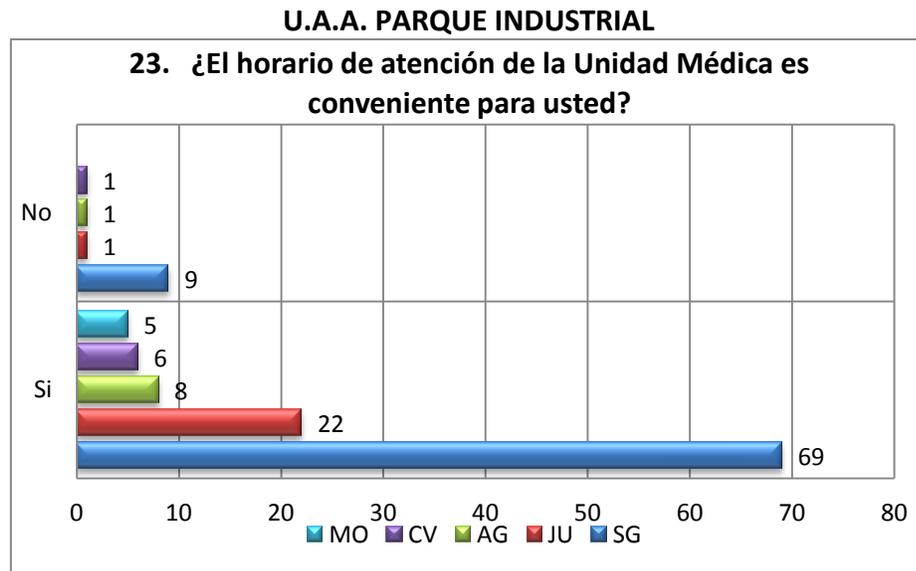
Tabla 3.48 ¿EL HORARIO DE ATENCIÓN DE LA UNIDAD MÉDICA ES CONVENIENTE PARA USTED?

U.A.A. PARQUE INDUSTRIAL

Detalle	SG	JU	AG	CV	MO	Total	%
Si	69	22	8	6	5	110	90%
No	9	1	1	1		12	10%
Total	78	23	9	7	5	122	100%

Elaborado por: Ing. Sofía Zambrano, Ing. Cecilia Machado
Fuente: Investigación realizada

Gráfico 3.49 ¿EL HORARIO DE ATENCIÓN DE LA UNIDAD MÉDICA ES CONVENIENTE PARA USTED?



Elaborado por: Ing. Sofía Zambrano, Ing. Cecilia Machado
Fuente: Investigación realizada

Analizando la característica de responsabilidad de la U.A.A. Parque Industrial de acuerdo a los pacientes; el 77% de los pacientes siempre o casi siempre recibe una

atención médica oportuna, un 18% a veces, y un 5% nunca o rara vez correspondiente a afiliados al seguro general y jubilados; analizando la siguiente pregunta el 88% de los afiliados cree que los empleados de la Unidad Médica siempre o casi siempre están dispuestos a ayudar al paciente y un 12% que a veces o rara vez lo hacen lo consideran los afiliados al seguro general, jubilados y voluntarios; en cuanto a la conveniencia del horario de atención un 90% lo considera conveniente frente a un 10% que no lo considera conveniente.

Análisis de la Característica de Empatía.- Se consideran las siguientes preguntas:

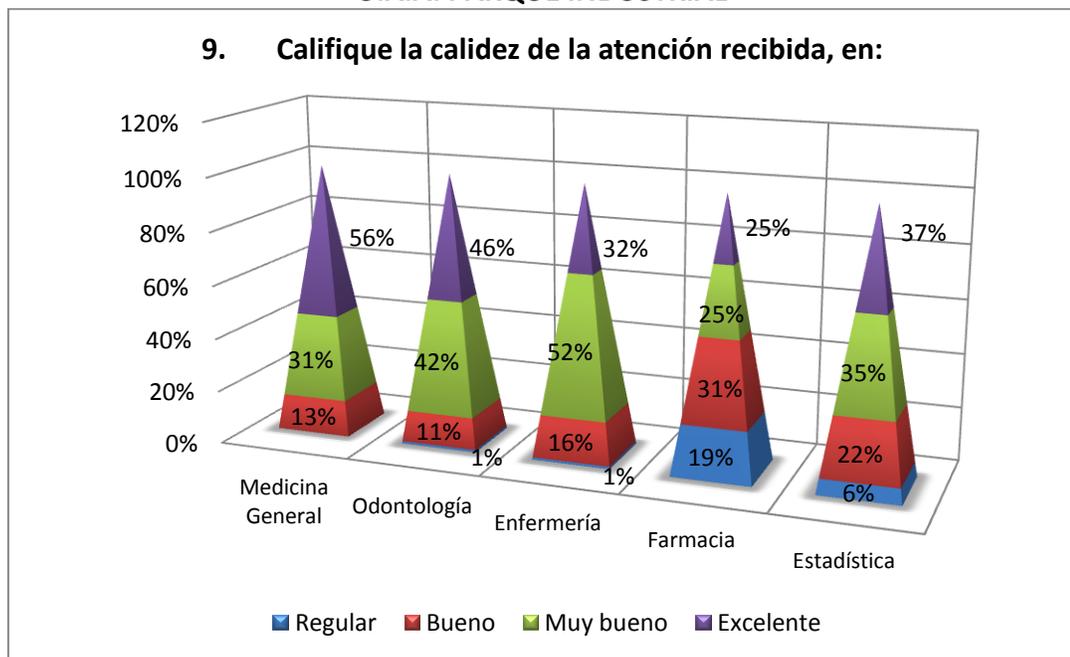
- 9. La calidez es el trato amable, predisposición para escuchar y entender las inquietudes de los usuarios. Califique la calidez de la atención recibida, en:

Tabla 3.49 CALIFIQUE LA CALIDEZ DE LA ATENCIÓN RECIBIDA, EN:

U.A.A. PARQUE INDUSTRIAL

Detalle	Frecuencia				Total	%			
	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente		Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
Medicina General		16	38	68	122		13%	31%	56%
Odontología	1	14	51	56	122	1%	11%	42%	46%
Enfermería	1	19	63	39	122	1%	16%	52%	32%
Farmacia	23	38	31	30	122	19%	31%	25%	25%
Estadística	7	27	43	45	122	6%	22%	35%	37%
Total	32	114	226	238	610	26%	93%	185%	195%
Elaborado por: Ing. Sofía Zambrano, Ing. Cecilia Machado									
Fuente: Investigación realizada									

**Gráfico 3.50 CALIFIQUE LA CALIDEZ DE LA ATENCIÓN RECIBIDA, EN:
U.A.A. PARQUE INDUSTRIAL**



Elaborado por: Ing. Sofía Zambrano, Ing. Cecilia Machado
Fuente: Investigación realizada

- 16. ¿Los empleados de la Unidad Médica lo tratan siempre con cortesía?

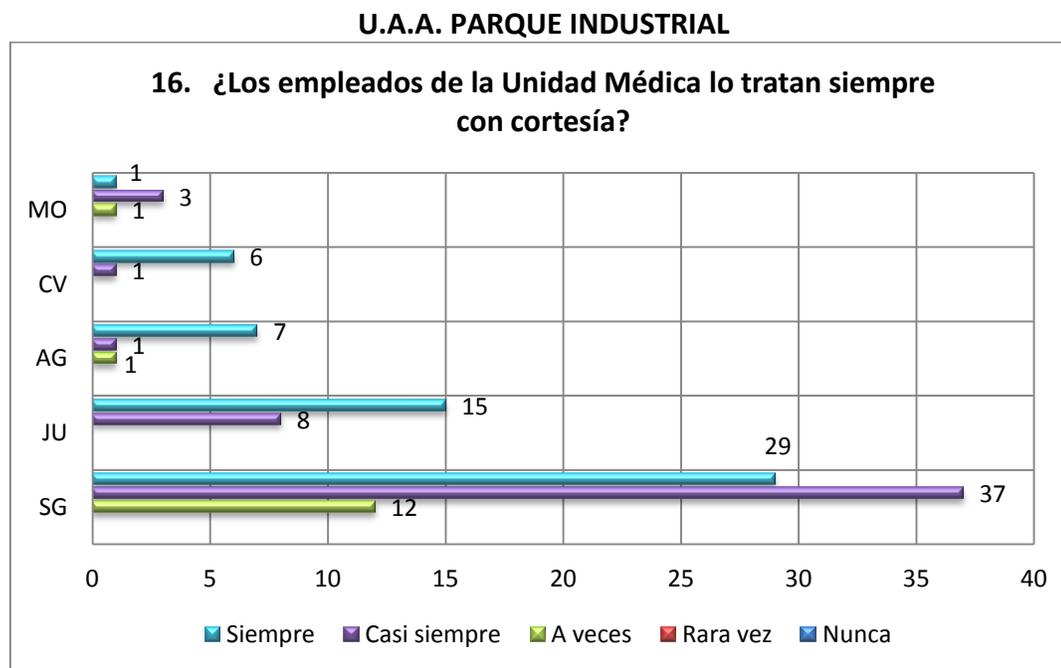
**Tabla 3.50 ¿LOS EMPLEADOS DE LA UNIDAD MÉDICA LO TRATAN SIEMPRE
CON CORTESÍA?**

U.A.A. PARQUE INDUSTRIAL

Detalle	SG	JU	AG	CV	MO	Total	%
Nunca						0	0%
Rara vez						0	0%
A veces	12		1		1	14	11%
Casi siempre	37	8	1	1	3	50	41%
Siempre	29	15	7	6	1	58	48%
Total	78	23	9	7	5	122	100%

Elaborado por: Ing. Sofía Zambrano, Ing. Cecilia Machado
Fuente: Investigación realizada

Gráfico 3.51 ¿LOS EMPLEADOS DE LA UNIDAD MÉDICA LO TRATAN SIEMPRE CON CORTESÍA?



Elaborado por: Ing. Sofía Zambrano, Ing. Cecilia Machado

Fuente: Investigación realizada

- 18. ¿La Unidad Médica le brinda atención personalizada?

Tabla 3.51 ¿LA UNIDAD MÉDICA LE BRINDA ATENCIÓN PERSONALIZADA?

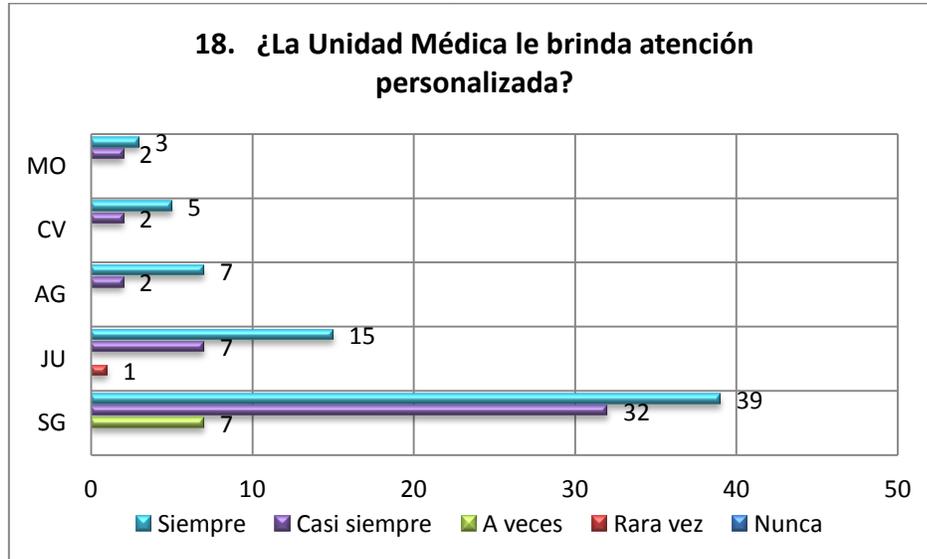
U.A.A. PARQUE INDUSTRIAL

Detalle	SG	JU	AG	CV	MO	Total	%
Nunca						0	0%
Rara vez		1				1	1%
A veces	7					7	6%
Casi siempre	32	7	2	2	2	45	37%
Siempre	39	15	7	5	3	69	57%
Total	78	23	9	7	5	122	100%

Elaborado por: Ing. Sofía Zambrano, Ing. Cecilia Machado
Fuente: Investigación realizada

Gráfico 3.52 ¿LA UNIDAD MÉDICA LE BRINDA ATENCIÓN PERSONALIZADA?

U.A.A. PARQUE INDUSTRIAL



Elaborado por: Ing. Sofía Zambrano, Ing. Cecilia Machado

Fuente: Investigación realizada

21. ¿Los empleados de la Unidad Médica comprenden sus necesidades específicas?

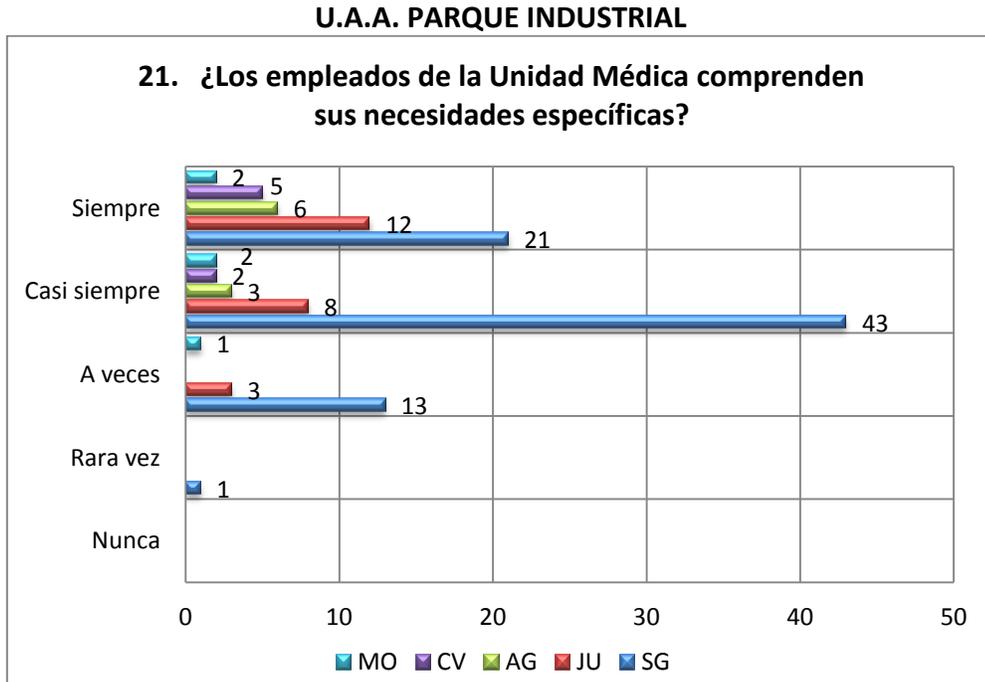
Tabla 3.52 ¿LOS EMPLEADOS DE LA UNIDAD MÉDICA COMPRENDEN SUS NECESIDADES ESPECÍFICAS?

U.A.A. PARQUE INDUSTRIAL

Detalle	SG	JU	AG	CV	MO	Total	%
Nunca							
Rara vez	1					1	1%
A veces	13	3			1	17	14%
Casi siempre	43	8	3	2	2	58	48%
Siempre	21	12	6	5	2	46	38%
Total	78	23	9	7	5	122	100%

Elaborado por: Ing. Sofía Zambrano, Ing. Cecilia Machado
Fuente: Investigación realizada

Gráfico 3.53 ¿LOS EMPLEADOS DE LA UNIDAD MÉDICA COMPRENDEN SUS NECESIDADES ESPECÍFICAS?



Elaborado por: Ing. Sofía Zambrano, Ing. Cecilia Machado

Fuente: Investigación realizada

- 22. ¿Usted cree que la Unidad Médica se preocupa por cuidar y mejorar su salud?

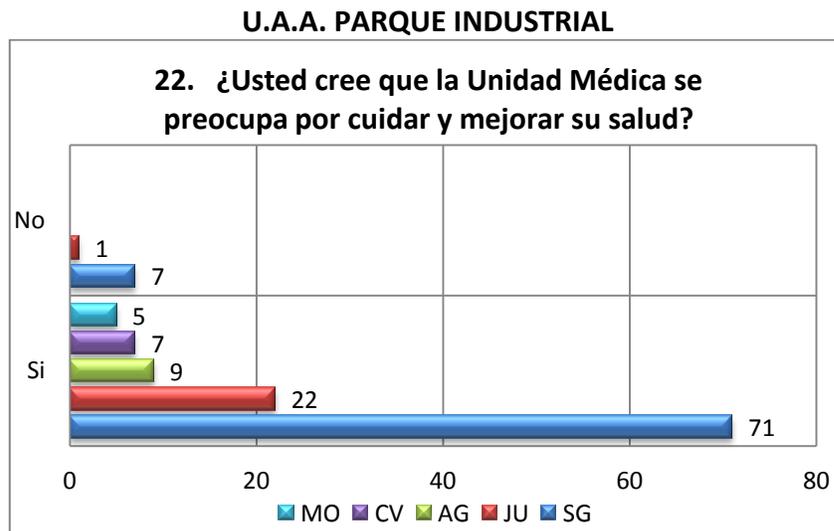
Tabla 3.53 ¿USTED CREE QUE LA UNIDAD MÉDICA SE PREOCUPA POR CUIDAR Y MEJORAR SU SALUD?

U.A.A. PARQUE INDUSTRIAL

Detalle	SG	JU	AG	CV	MO	Total	%
Si	71	22	9	7	5	114	93%
No	7	1				8	7%
Total	78	23	9	7	5	122	100%

Elaborado por: Ing. Sofía Zambrano, Ing. Cecilia Machado
Fuente: Investigación realizada

Gráfico 3.54 ¿USTED CREE QUE LA UNIDAD MÉDICA SE PREOCUPA POR CUIDAR Y MEJORAR SU SALUD?



Elaborado por: Ing. Sofía Zambrano, Ing. Cecilia Machado
Fuente: Investigación realizada

Tabla 3.54 ¿USTED CREE QUE LA UNIDAD MÉDICA SE PREOCUPA POR CUIDAR Y MEJORAR SU SALUD? ¿POR QUÉ?

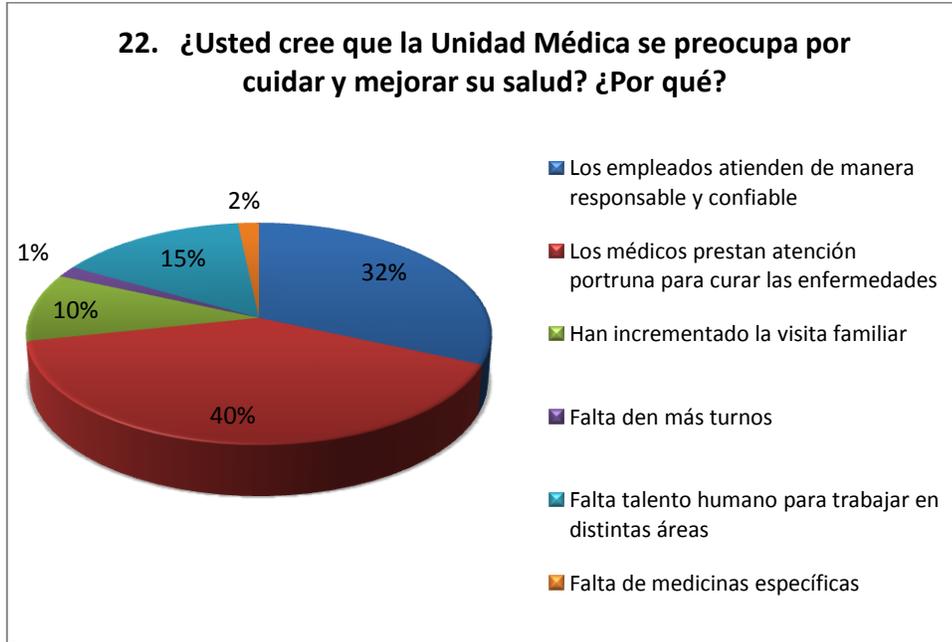
U.A.A. PARQUE INDUSTRIAL

Detalle	SG	JU	AG	CV	MO	Total	%
Los empleados atienden de manera responsable y confiable para que los pacientes se recuperen de la manera pronta	9	7	1	2		19	32%
Los médicos prestan atención de manera oportuna para curar las enfermedades	16	4	1			24	40%
Han incrementado la visita familiar	1	5				6	10%
Falta den más turnos	1					1	2%
Falta talento humano para trabajar en distintas áreas	9					9	15%
Falta de medicinas específicas	1					1	2%
Total	37	16	2	2		60	100%

Elaborado por: Ing. Sofía Zambrano, Ing. Cecilia Machado
Fuente: Investigación realizada

**Gráfico 3.55 ¿USTED CREE QUE LA UNIDAD MÉDICA SE PREOCUPA POR CUIDAR Y MEJORAR SU SALUD?
¿POR QUÉ?**

U.A.A. PARQUE INDUSTRIAL



Elaborado por: Ing. Sofía Zambrano, Ing. Cecilia Machado

Fuente: Investigación realizada

Con respecto a la característica de empatía de la U.A.A. Parque Industrial; al analizar la calidez de los servicios que presta la unidad los servicios que tienen más alto porcentaje de inconformidad por su calidez son farmacia con 50%, estadística con 28% que son entre regular y buena; frente a los servicios que los afiliados perciben una calidez de muy buena y excelente en odontología un 88%, medicina general un 87% y enfermería un 84%.

El 89% de los afiliados consideran que los empleados de la Unidad Médica casi siempre o siempre lo tratan con cortesía, frente a un 11% que considera que a veces lo atienden con cortesía, este porcentaje corresponde a los afiliados al seguro general y viudas y montepío; los afiliados que perciben que la atención es personalizada

corresponden al 93% mientras un 7% representada por los grupos de seguro general y jubilados, quienes consideran que la atención no es personalizada.

Al analizar si el paciente siente que comprenden sus necesidades específicas un 85% lo considera que casi siempre o siempre le comprenden, mientras un 14% dice que a veces y un 1% de afiliados al seguro general que nunca o rara vez.

El 93% de los afiliados investigados opina que la Unidad Médica si se preocupa por cuidar y mejorar su salud, porque los empleados están atentos cuando se solicita sus servicios, atienden de manera responsable y confiable para que los pacientes se recuperen de la manera más pronta, los médicos prestan atención de manera oportuna para curar las enfermedades mediante la medicina adecuada, se ha incrementado la visita familiar, se fomenta las recomendaciones para prevenir enfermedades; frente a un 7% de afiliados al seguro general y jubilados porque indican que falta talento humano para trabajar en distintas áreas, falta de medicinas y de mayor capacidad de turnos.

Análisis de la Característica de Bienes Materiales.- Se consideran las siguientes preguntas:

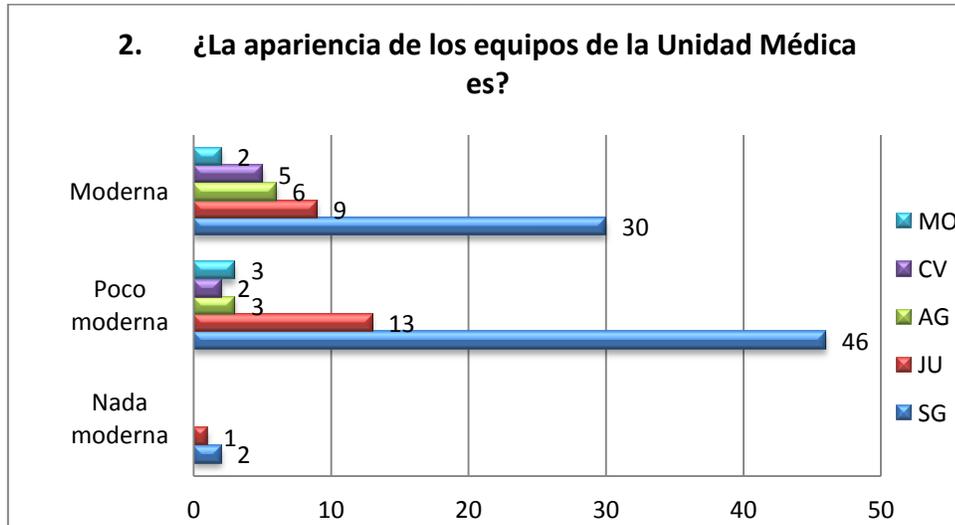
- 2. ¿La apariencia de los equipos de la Unidad Médica es?

Tabla 3.55 ¿LA APARIENCIA DE LOS EQUIPOS DE LA UNIDAD MÉDICA ES?

U.A.A. PARQUE INDUSTRIAL							
Detalle	SG	JU	AG	CV	MO	Total	%
Nada moderna	2	1				3	2%
Poco moderna	46	13	3	2	3	67	55%
Moderna	30	9	6	5	2	52	43%
Total	78	23	9	7	5	122	100%
Elaborado por: Ing. Sofía Zambrano, Ing. Cecilia Machado Fuente: Investigación realizada							

Gráfico 3.56 ¿LA APARIENCIA DE LOS EQUIPOS DE LA UNIDAD MÉDICA ES?

U.A.A. PARQUE INDUSTRIAL



Elaborado por: Ing. Sofía Zambrano, Ing. Cecilia Machado

Fuente: Investigación realizada

- 3. ¿Las instalaciones físicas de la Unidad Médica son adecuadas?

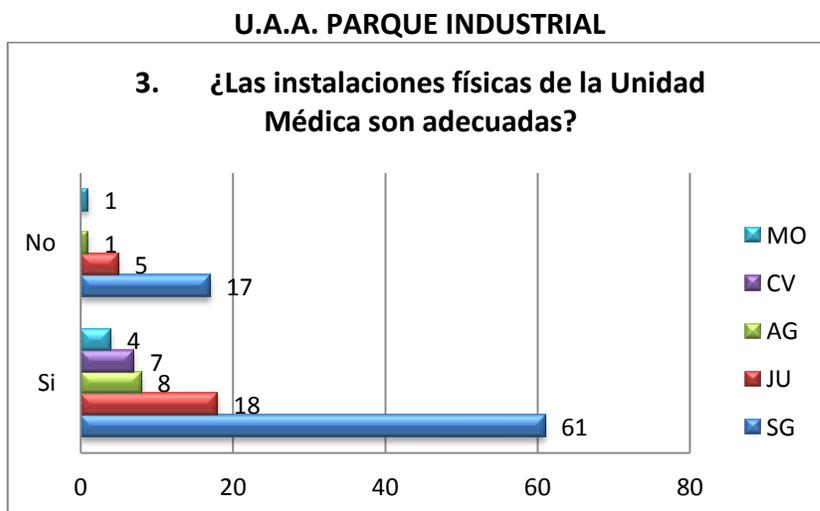
Tabla 3.56 ¿LAS INSTALACIONES FÍSICAS DE LA UNIDAD MÉDICA SON ADECUADAS?

U.A.A. PARQUE INDUSTRIAL

Detalle	SG	JU	AG	CV	MO	Total	%
Si	61	18	8	7	4	98	80%
No	17	5	1		1	24	20%
Total	78	23	9	7	5	122	100%

Elaborado por: Ing. Sofía Zambrano, Ing. Cecilia Machado
Fuente: Investigación realizada

Gráfico 3.57 ¿LAS INSTALACIONES FÍSICAS DE LA UNIDAD MÉDICA SON ADECUADAS?



Elaborado por: Ing. Sofía Zambrano, Ing. Cecilia Machado
Fuente: Investigación realizada

Tabla 3.57 ¿LAS INSTALACIONES FÍSICAS DE LA UNIDAD MÉDICA SON ADECUADAS?

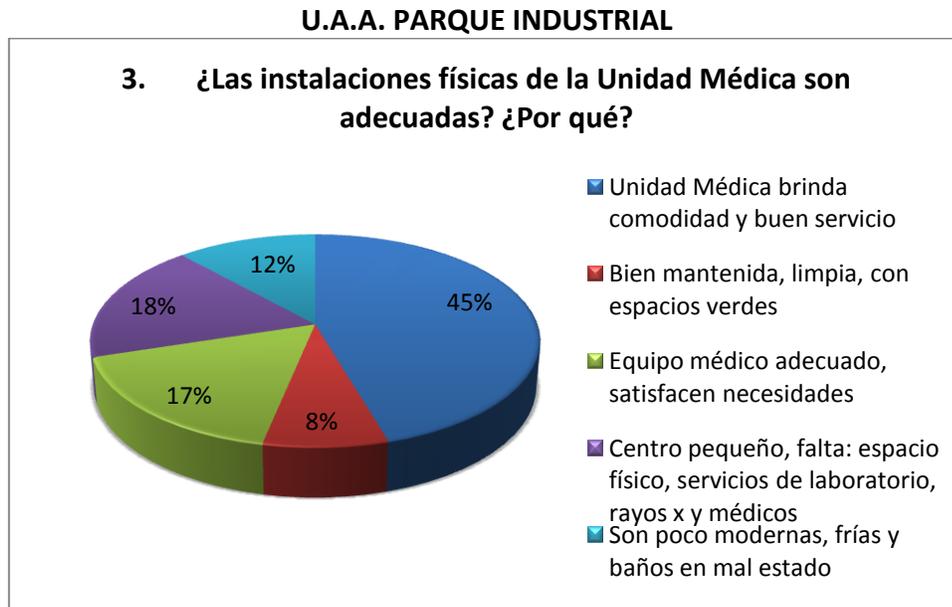
¿POR QUÉ?

U.A.A. PARQUE INDUSTRIAL

Detalle	SG	JU	AG	CV	MO	Total	%
Unidad Médica brinda comodidad y buen servicio	25	5	2	2	1	35	45%
Bien mantenida, limpia, con espacios verdes	5	1				6	8%
Equipo médico adecuado, satisfacen necesidades	8	5				13	17%
Centro pequeño, falta espacio físico, para nuevos servicios	10	2	1		1	14	18%
Son poco modernas, frías y baños en mal estado	7	1		1		9	12%
Total	55	14	3	3	2	77	100%

Elaborado por: Ing. Sofía Zambrano, Ing. Cecilia Machado
Fuente: Investigación realizada

Gráfico 3.58 ¿LAS INSTALACIONES FÍSICAS DE LA UNIDAD MÉDICA SON ADECUADAS? ¿POR QUÉ?



Elaborado por: Ing. Sofía Zambrano, Ing. Cecilia Machado

Fuente: Investigación realizada

- 4. ¿Cómo considera Usted el orden y aseo de la Unidad Médica?

Tabla 3.58 ¿CÓMO CONSIDERA USTED EL ORDEN Y ASEO DE LA UNIDAD MÉDICA?

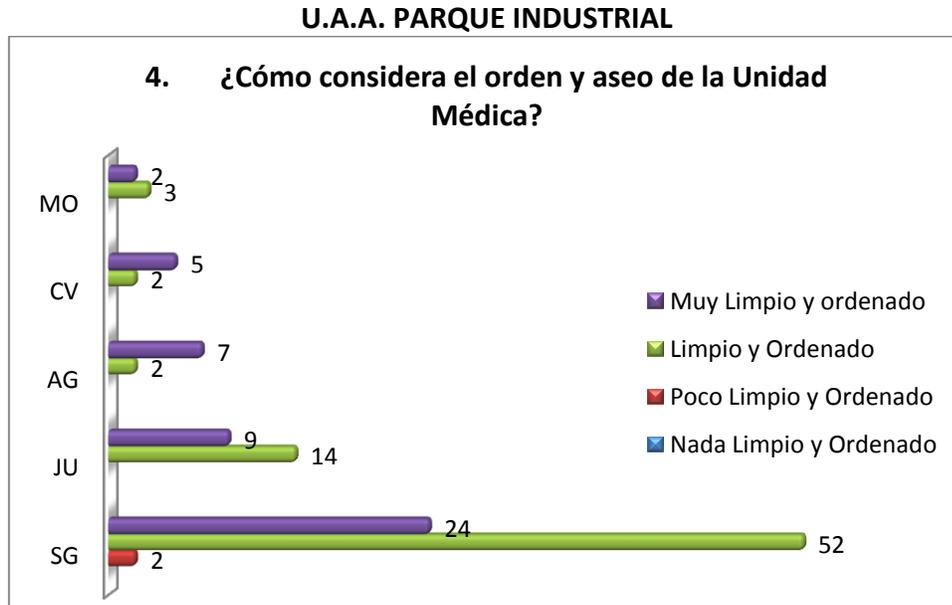
U.A.A. PARQUE INDUSTRIAL

Detalle	SG	JU	AG	CV	MO	Total	%
Nada Limpio y Ordenado							
Poco Limpio y Ordenado	2					2	2%
Limpio y Ordenado	52	14	2	2	3	73	60%
Muy Limpio y ordenado	24	9	7	5	2	47	39%
Total	78	23	9	7	5	122	100%

Elaborado por: Ing. Sofía Zambrano, Ing. Cecilia Machado

Fuente: Investigación realizada

Gráfico 3.59 ¿CÓMO CONSIDERA USTED EL ORDEN Y ASEO DE LA UNIDAD MÉDICA?



Elaborado por: Ing. Sofía Zambrano, Ing. Cecilia Machado

Fuente: Investigación realizada

- 5. ¿La presentación (Uniforme) del Personal Médico, Asistencial y Administrativo de la Unidad Médica es?

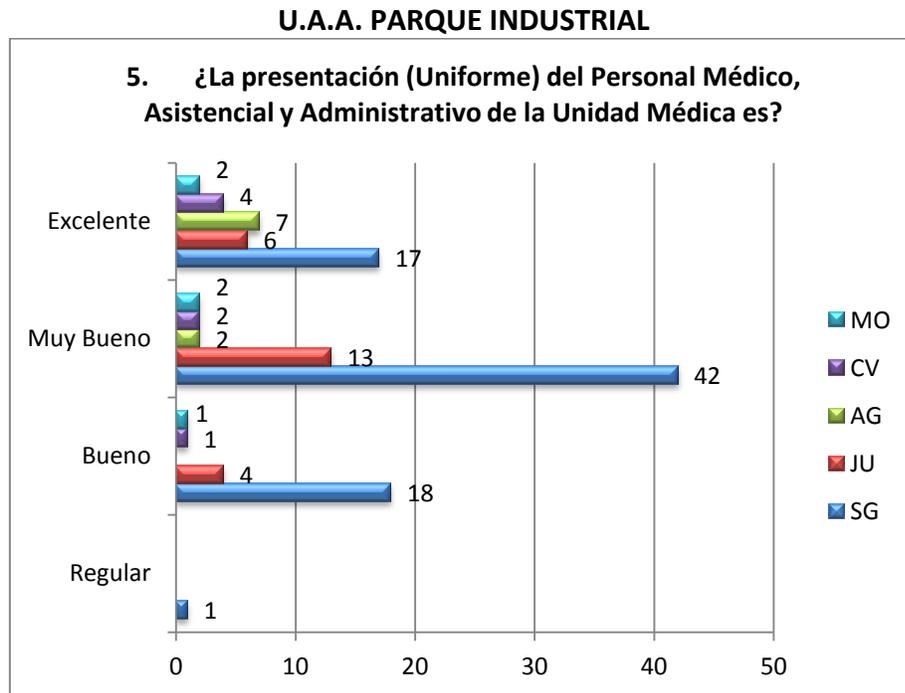
Tabla 3.59 ¿LA PRESENTACIÓN (UNIFORME) DEL PERSONAL MÉDICO, ASISTENCIAL Y ADMINISTRATIVO DE LA UNIDAD MÉDICA ES?

U.A.A. PARQUE INDUSTRIAL

Detalle	SG	JU	AG	CV	MO	Total	%
Regular	1					1	1%
Bueno	18	4		1	1	24	20%
Muy Bueno	42	13	2	2	2	61	50%
Excelente	17	6	7	4	2	36	30%
Total	78	23	9	7	5	122	100%

Elaborado por: Ing. Sofía Zambrano, Ing. Cecilia Machado
Fuente: Investigación realizada

Gráfico 3.60 ¿LA PRESENTACIÓN (UNIFORME) DEL PERSONAL MÉDICO, ASISTENCIAL Y ADMINISTRATIVO DE LA UNIDAD MÉDICA ES?



Elaborado por: Ing. Sofía Zambrano, Ing. Cecilia Machado
Fuente: Investigación realizada

La última característica de calidad se refiere a los bienes materiales o tangibles, se va analizar los resultados obtenidos de la muestra de pacientes de la U.A.A. Parque Industrial a cerca de la apariencia de los equipos de la Unidad Médica, el 43% los considera modernos, el 55% que es poco moderna y un 2% de afiliados al seguro general y jubilados que los equipos no son nada modernos.

Respecto a las instalaciones físicas el 80% las considera adecuadas porque la Unidad Médica brinda comodidad y buen servicio está bien mantenido, limpio, con espacios verdes y el equipo médico adecuado que satisfacen las necesidades del afiliado; frente a un 20% representado que no las consideran adecuadas porque dicen que el Centro es pequeño que falta espacio físico para crear los servicios de laboratorio, rayos x y médicos, las instalaciones son poco modernas, frías y los baños están en mal estado.

A cerca del orden y aseo de la Unidad Médica el 39% de los afiliados lo considera muy limpio y ordenado, el 60% que es limpio y ordenado, frente a un 2% que lo considera poco limpio y ordenado percibido por los afiliados del seguro general. El 80% de los afiliados considera que la presentación (uniforme) del personal de la unidad está entre muy bueno y excelente; el 20% lo considera bueno y el 2% regular opinión emitida por los afiliados al seguro general.

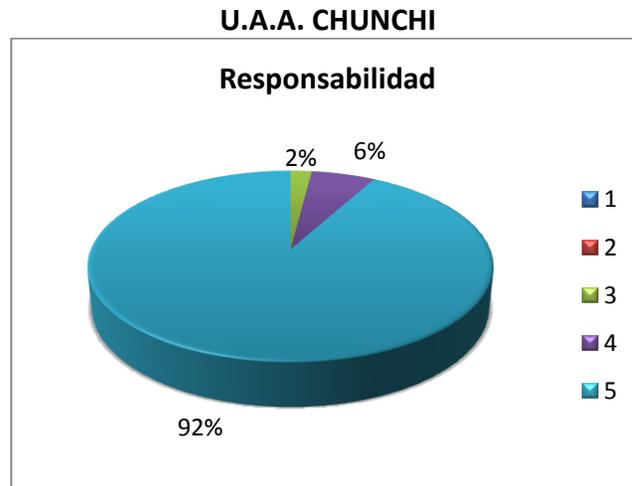
3.5.3. U.A.A. Chunchi

Se analiza la primera pregunta para conocer cuáles son las características que los usuarios consideran más importantes dentro del servicio médico recibido.

Tabla 3.60 CARACTERÍSTICAS DE CALIDAD DE SERVICIO DE LA UNIDAD MÉDICA

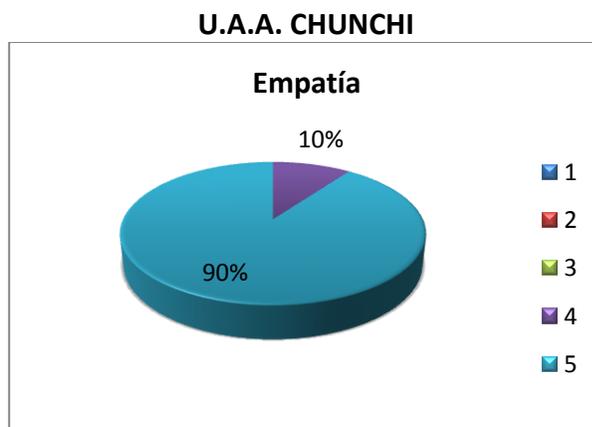
U.A.A. CHUNCHI											
Característica	- Importante + Importante					Total	%				
	1	2	3	4	5		1	2	3	4	5
Infraestructura			1	12	37	50			2%	24%	74%
Confiabilidad				7	43	50				14%	86%
Responsabilidad			1	3	46	50			2%	6%	92%
Seguridad				8	42	50				16%	84%
Empatía				5	45	50				10%	90%
Totales	0	0	2	35	213	250					
Elaborado por: Ing. Sofía Zambrano, Ing. Cecilia Machado Fuente: Investigación realizada											

Gráfico 3.61 CARACTERÍSTICAS DE RESPONSABILIDAD



Elaborado por: Ing. Sofía Zambrano, Ing. Cecilia Machado
Fuente: Investigación realizada

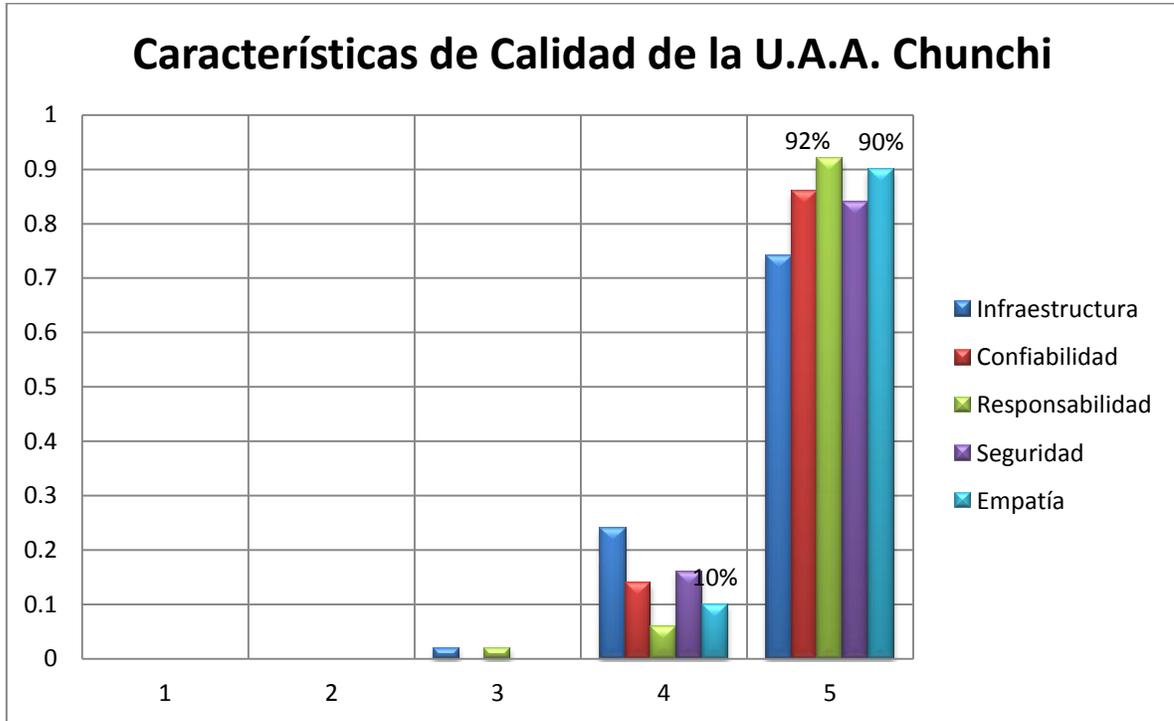
Gráfico 3.62 CARACTERÍSTICAS DE EMPATÍA RESPONSABILIDAD



Elaborado por: Ing. Sofía Zambrano, Ing. Cecilia Machado
Fuente: Investigación realizada

Gráfico 3.63 CARACTERÍSTICAS DE CALIDAD

U.A.A. CHUNCHI



Elaborado por: Ing. Sofía Zambrano, Ing. Cecilia Machado

Fuente: Investigación realizada

Con relación a la investigación realizada se determina que en la U.A.A. Chunchi los usuarios consideran que todas las características de calidad son importantes para un servicio médico de calidad, pero se prioriza que la responsabilidad y empatía en el servicio ofrecido es lo más esencial, por lo que se pondrá mayor atención a los resultados de las preguntas que se enfocan a estas características.

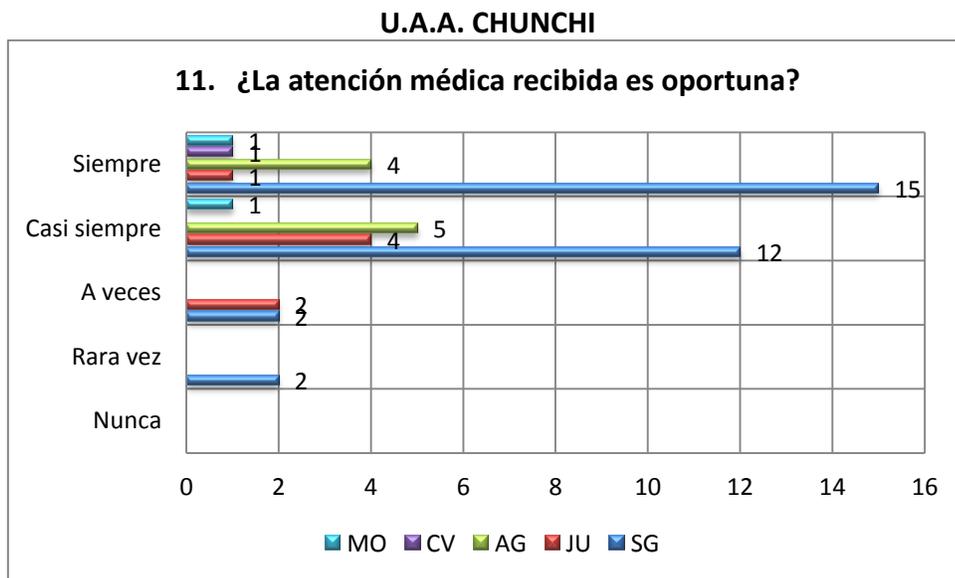
Análisis de la Característica de Responsabilidad.- Se consideran las siguientes preguntas:

- 11. ¿La atención médica recibida es oportuna?

Tabla 3.61 ¿LA ATENCIÓN MÉDICA RECIBIDA ES OPORTUNA?

U.A.A. CHUNCHI							
Detalle	SG	JU	AG	CV	MO	Total	%
Nunca							
Rara vez	2					2	4%
A veces	2	2				4	8%
Casi siempre	12	4	5		1	22	44%
Siempre	15	1	4	1	1	22	44%
Total	31	7	9	1	2	50	100%
Elaborado por: Ing. Sofía Zambrano, Ing. Cecilia Machado Fuente: Investigación realizada							

Gráfico 3.64 ¿LA ATENCIÓN MÉDICA RECIBIDA ES OPORTUNA?



Elaborado por: Ing. Sofía Zambrano, Ing. Cecilia Machado
Fuente: Investigación realizada

- 12. ¿Los empleados de la Unidad Médica siempre se muestran dispuestos a ayudar a los pacientes?

Tabla 3.62 ¿LOS EMPLEADOS DE LA UNIDAD MÉDICA ESTÁN DISPUESTOS A AYUDAR AL PACIENTE?

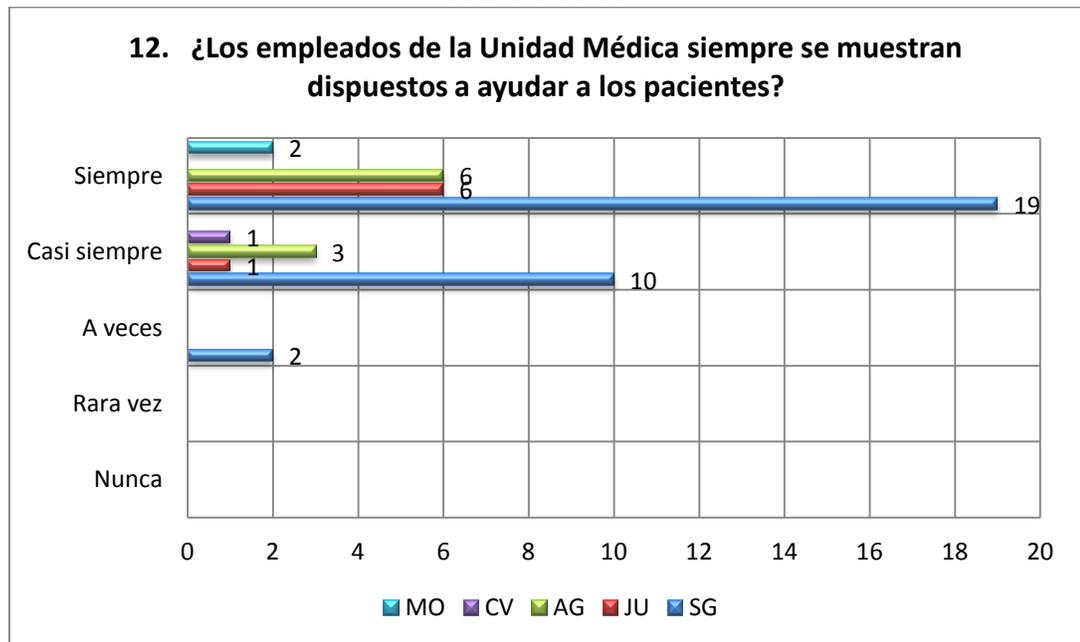
U.A.A. CHUNCHI

Detalle	SG	JU	AG	CV	MO	Total	%
Nunca						0	0%
Rara vez						0	0%
A veces	2					2	4%
Casi siempre	10	1	3	1		15	30%
Siempre	19	6	6		2	33	66%
Total	31	7	9	1	2	50	100%

Elaborado por: Ing. Sofía Zambrano, Ing. Cecilia Machado
Fuente: Investigación realizada

Gráfico 3.65 ¿LOS EMPLEADOS DE LA UNIDAD MÉDICA ESTÁN DISPUESTOS A AYUDAR AL PACIENTE?

U.A.A. CHUNCHI



Elaborado por: Ing. Sofía Zambrano, Ing. Cecilia Machado
Fuente: Investigación realizada

- 23. ¿El horario de atención de la Unidad Médica es conveniente para usted?

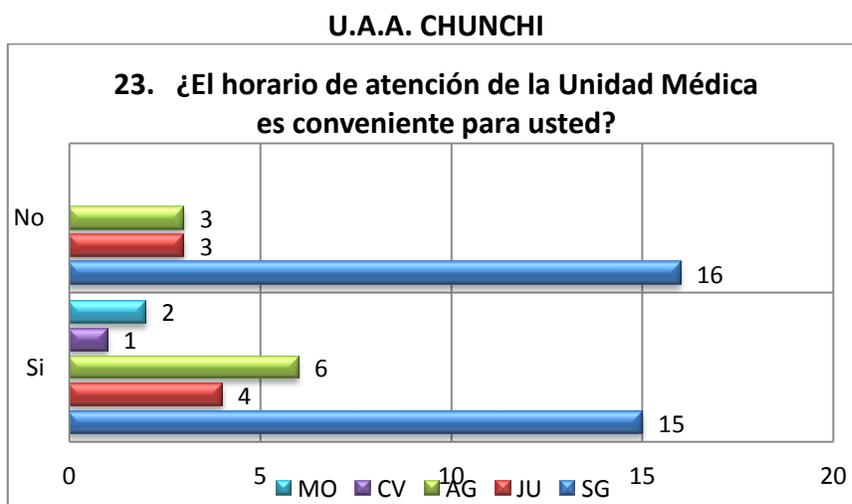
Tabla 3.63 ¿EL HORARIO DE ATENCIÓN DE LA UNIDAD MÉDICA ES CONVENIENTE PARA USTED?

U.A.A. SAN MIGUEL DE BOLÍVAR

Detalle	SG	JU	AG	CV	MO	Total	%
Si	15	4	6	1	2	28	56%
No	16	3	3			22	44%
Total	31	7	9	1	2	50	100%

Elaborado por: Ing. Sofía Zambrano, Ing. Cecilia Machado
Fuente: Investigación realizada

Gráfico 3.66 ¿EL HORARIO DE ATENCIÓN DE LA UNIDAD MÉDICA ES CONVENIENTE PARA USTED?



Elaborado por: Ing. Sofía Zambrano, Ing. Cecilia Machado
Fuente: Investigación realizada

Analizando la característica de responsabilidad de la U.A.A. Chunchi de acuerdo a los pacientes; el 88% de los pacientes siempre o casi siempre recibe una atención médica oportuna, un 8% a veces que corresponde a los afiliados al seguro general y jubilados y un 4% nunca o rara vez correspondiente solo a afiliados al seguro general; analizando

la siguiente pregunta el 96% de los afiliados cree que los empleados de la Unidad Médica siempre o casi siempre están dispuestos a ayudar al paciente y un 4% que a veces lo hacen lo consideran los afiliados al seguro general; en cuanto a la conveniencia del horario de atención un 98% lo considera conveniente frente a un 2% que no lo considera conveniente solo de afiliados al seguro general.

Análisis de la Característica de Empatía.- Se consideran las siguientes preguntas:

- 9. La calidez es el trato amable, predisposición para escuchar y entender las inquietudes de los usuarios. Califique la calidez de la atención recibida, en:

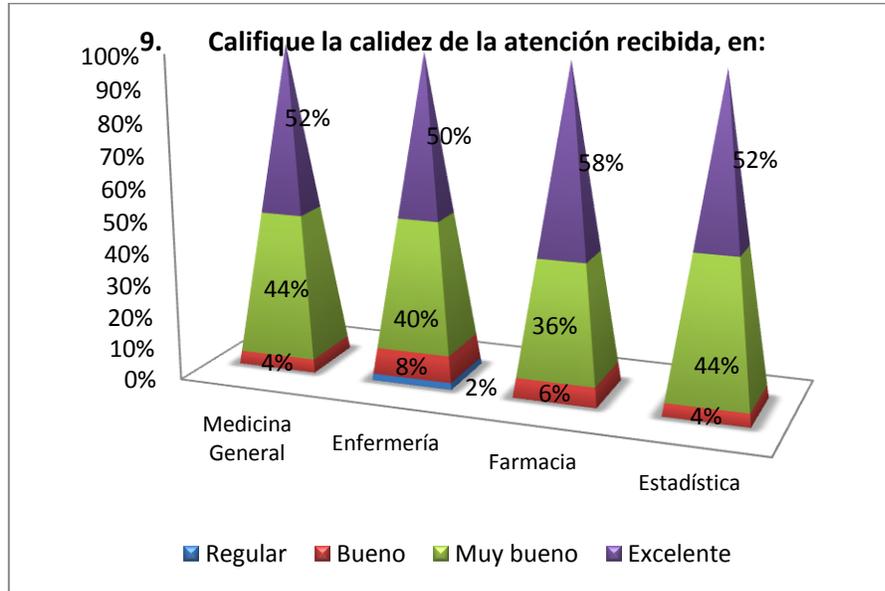
Tabla 3.64 CALIFIQUE LA CALIDEZ DE LA ATENCIÓN RECIBIDA, EN:

U.A.A. CHUNCHI

Detalle	Frecuencia				Total	%			
	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente		Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
Medicina General		2	22	26	50		4%	44%	52%
Enfermería	1	4	20	25	50	2%	8%	40%	50%
Farmacia		3	18	29	50		6%	36%	58%
Estadística		2	22	26	50		4%	44%	52%
Total	1	11	82	106	200				
<p>Elaborado por: Ing. Sofía Zambrano, Ing. Cecilia Machado</p> <p>Fuente: Investigación realizada</p>									

Gráfico 3.67 CALIFIQUE LA CALIDEZ DE LA ATENCIÓN RECIBIDA, EN:

U.A.A. CHUNCHI



Elaborado por: Ing. Sofía Zambrano, Ing. Cecilia Machado
Fuente: Investigación realizada

- 16. ¿Los empleados de la Unidad Médica lo tratan siempre con cortesía?

Tabla 3.65 ¿LOS EMPLEADOS DE LA UNIDAD MÉDICA LO TRATAN SIEMPRE CON CORTESÍA?

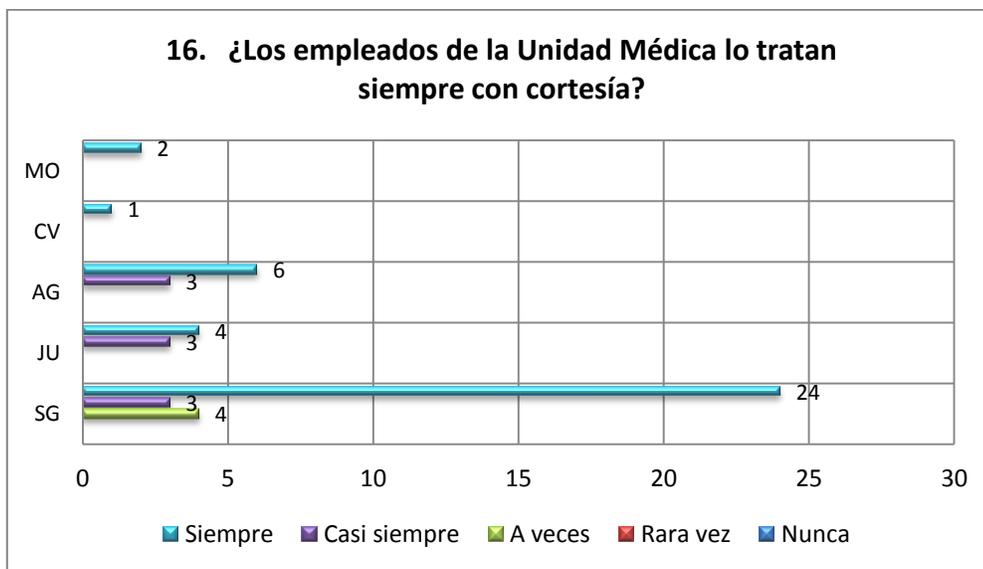
U.A.A. CHUNCHI

Detalle	SG	JU	AG	CV	MO	Total	%
Nunca							
Rara vez							0%
A veces	4					4	8%
Casi siempre	3	3	3			9	18%
Siempre	24	4	6	1	2	37	74%
Total	31	7	9	1	2	50	100%

Elaborado por: Ing. Sofía Zambrano, Ing. Cecilia Machado
Fuente: Investigación realizada

Gráfico 3.68 ¿LOS EMPLEADOS DE LA UNIDAD MÉDICA LO TRATAN SIEMPRE CON CORTESÍA?

U.A.A. CHUNCHI



Elaborado por: Ing. Sofía Zambrano, Ing. Cecilia Machado
Fuente: Investigación realizada

- 18. ¿La Unidad Médica le brinda atención personalizada?

Tabla 3.66 ¿LA UNIDAD MÉDICA LE BRINDA ATENCIÓN PERSONALIZADA?

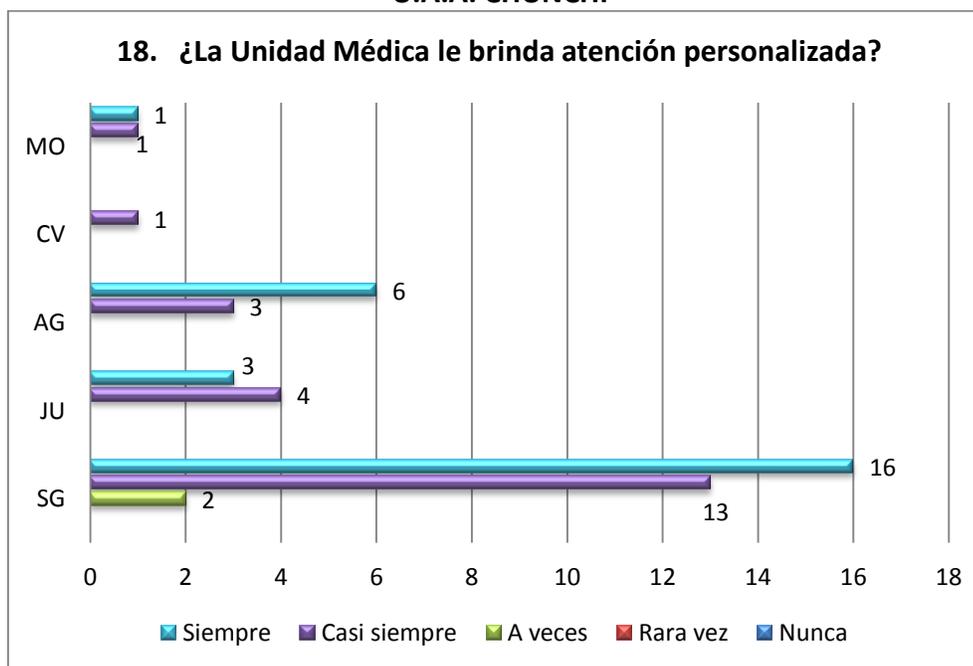
U.A.A. CHUNCHI

Detalle	SG	JU	AG	CV	MO	Total	%
Nunca							
Rara vez							
A veces	2					2	4%
Casi siempre	13	4	3	1	1	22	44%
Siempre	16	3	6		1	26	52%
Total	31	7	9	1	2	50	100%

Elaborado por: Ing. Sofía Zambrano, Ing. Cecilia Machado
Fuente: Investigación realizada

Gráfico 3.69 ¿LA UNIDAD MÉDICA LE BRINDA ATENCIÓN PERSONALIZADA?

U.A.A. CHUNCHI



Elaborado por: Ing. Sofía Zambrano, Ing. Cecilia Machado
Fuente: Investigación realizada

- 21. ¿Los empleados de la Unidad Médica comprenden sus necesidades específicas?

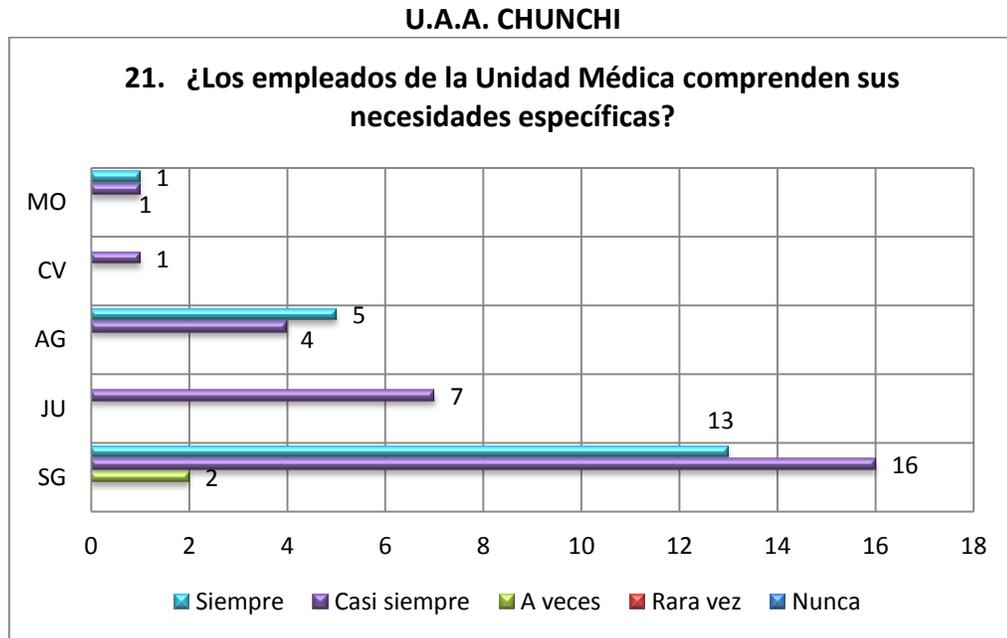
Tabla 3.67 ¿LOS EMPLEADOS DE LA UNIDAD MÉDICA COMPRENDEN SUS NECESIDADES ESPECÍFICAS?

U.A.A. CHUNCHI

Detalle	SG	JU	AG	CV	MO	Total	%
Nunca						0	0%
Rara vez						0	0%
A veces	2					2	4%
Casi siempre	16	7	4	1	1	29	58%
Siempre	13		5		1	19	38%
Total	31	7	9	1	2	50	100%

Elaborado por: Ing. Sofía Zambrano, Ing. Cecilia Machado
Fuente: Investigación realizada

Gráfico 3.70 ¿LOS EMPLEADOS DE LA UNIDAD MÉDICA COMPRENDEN SUS NECESIDADES ESPECÍFICAS?



Elaborado por: Ing. Sofía Zambrano, Ing. Cecilia Machado
Fuente: Investigación realizada

- 22. ¿Usted cree que la Unidad Médica se preocupa por cuidar y mejorar su salud?

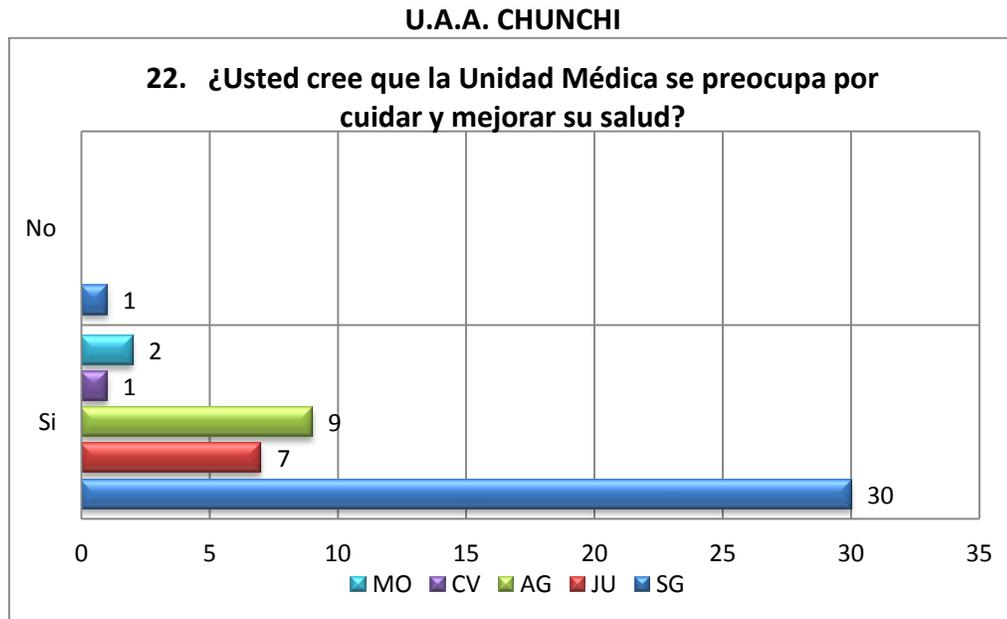
Tabla 3.68 ¿USTED CREE QUE LA UNIDAD MÉDICA SE PREOCUPA POR CUIDAR Y MEJORAR SU SALUD?

U.A.A. CHUNCHI

Detalle	SG	JU	AG	CV	MO	Total	%
Si	30	7	9	1	2	49	98%
No	1					1	2%
Total	31	7	9	1	2	50	100%

Elaborado por: Ing. Sofía Zambrano, Ing. Cecilia Machado
Fuente: Investigación realizada

Gráfico 3.71 ¿USTED CREE QUE LA UNIDAD MÉDICA SE PREOCUPA POR CUIDAR Y MEJORAR SU SALUD?



Elaborado por: Ing. Sofía Zambrano, Ing. Cecilia Machado

Fuente: Investigación realizada

Tabla 3.69 ¿USTED CREE QUE LA UNIDAD MÉDICA SE PREOCUPA POR CUIDAR Y MEJORAR SU SALUD? ¿POR QUÉ?

U.A.A. CHUNCHI

Detalle	SG	JU	AG	CV	MO	Total	%
Son profesionales que salvan vidas humanas, la atención es excelente.	9	1	2			12	25%
Se interesan por la salud del paciente, atienden oportunamente y con cortesía	12	3	1		2	18	38%
Realizan visitas periódicas a los lugares de trabajo de los afiliados	4	1	2			7	15%
Han incrementado la visita familiar	7	1	2		1	11	23%
Total	32	6	7		3	48	100%

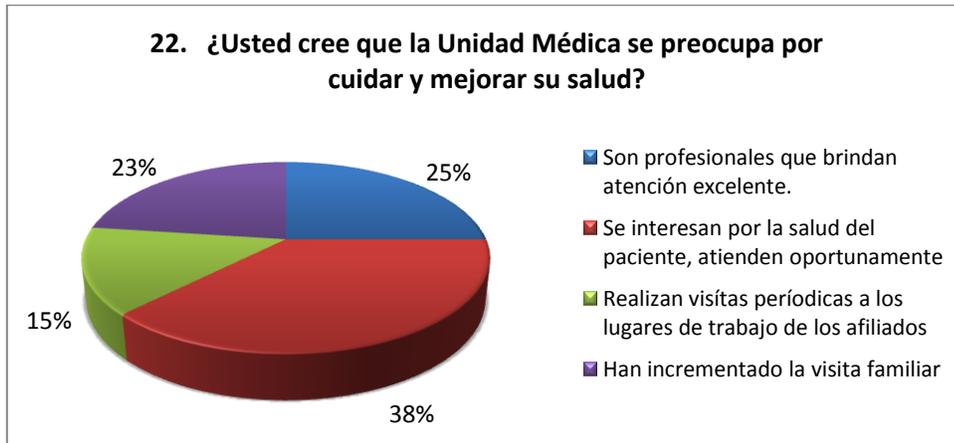
Elaborado por: Ing. Sofía Zambrano, Ing. Cecilia Machado

Fuente: Investigación realizada

Gráfico 3.72 ¿USTED CREE QUE LA UNIDAD MÉDICA SE PREOCUPA POR CUIDAR Y MEJORAR SU SALUD?

¿POR QUÉ?

U.A.A. CHUNCHI



Elaborado por: Ing. Sofía Zambrano, Ing. Cecilia Machado

Fuente: Investigación realizada

Con respecto a la característica de empatía de la U.A.A. Chunchi; al analizar la calidez de los servicios que presta la unidad el servicio que tiene más alto porcentaje de inconformidad por su calidez es enfermería con 10% entre regular y buena, frente a los servicios que los afiliados perciben una calidez de muy buena y excelente en medicina general y estadística un 96% y farmacia un 94%.

El 92% de los afiliados consideran que los empleados de la Unidad Médica casi siempre o siempre lo tratan con cortesía, frente a un 8% que considera que a veces lo atienden con cortesía, este porcentaje corresponde a los afiliados al seguro general; los afiliados que perciben que la atención es personalizada corresponden al 96%, mientras un 4% de afiliados al seguro general, opinan que la atención no es personalizada.

Al analizar si el paciente siente que comprenden sus necesidades específicas un 96% lo considera que casi siempre o siempre le comprenden, mientras un 4% dice que a veces corresponde a los afiliados al seguro general.

El 98% de los afiliados investigados opina que la Unidad Médica si se preocupa por cuidar y mejorar su salud, porque son profesionales que estudiaron y su preparación es continua les permite salvar vidas humanas, la atención es excelente y profesional; se interesan por la salud del paciente, atienden bien, oportunamente y con cortesía, también realizan visitas periódicas a los lugares de trabajo de los afiliados invitándolos a hacerles un chequeo de rutina y han incrementado la visita familiar; frente a un 2% de afiliados al seguro general que creen no se preocupan.

Análisis de la Característica de Confiabilidad.- Se consideran las siguientes preguntas:

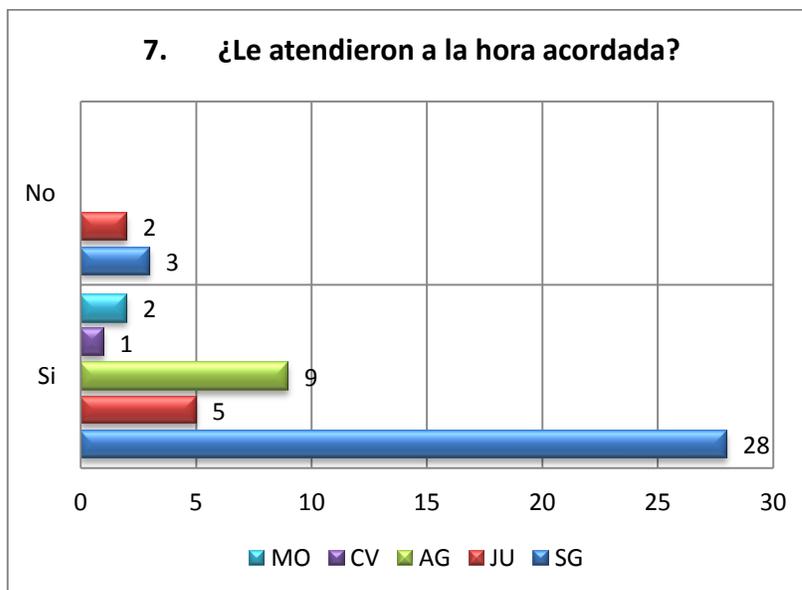
- ¿Le atendieron a la hora acordada?

Tabla 3.70 ¿LE ATENDIERON A LA HORA ACORDADA?

U.A.A. CHUNCHI							
Detalle	SG	JU	AG	CV	MO	Total	%
Si	28	5	9	1	2	45	90%
No	3	2				5	10%
Total	31	7	9	1	2	50	100%
Elaborado por: Ing. Sofía Zambrano, Ing. Cecilia Machado Fuente: Investigación realizada							

Gráfico 3.73 ¿LE ATENDIERON A LA HORA ACORDADA?

U.A.A. CHUNCHI



Elaborado por: Ing. Sofía Zambrano, Ing. Cecilia Machado

Fuente: Investigación realizada

- 8. ¿Cuánto tiempo esperó para ser atendido?

Tabla 3.71 ¿CUÁNTO TIEMPO ESPERÓ PARA SER ATENDIDO?

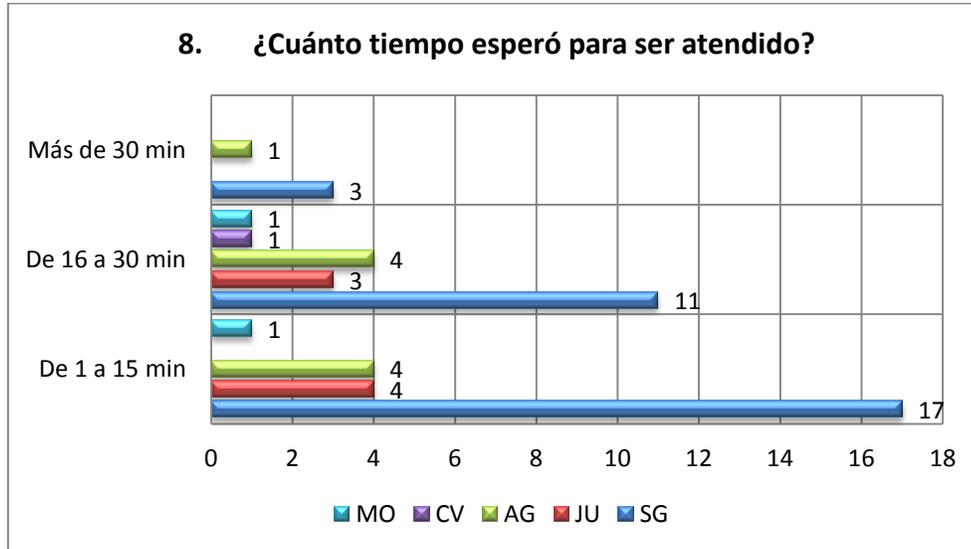
U.A.A. CHUNCHI

Detalle	SG	JU	AG	CV	MO	Total	%
De 1 a 15 min	17	4	4		1	26	52%
De 16 a 30 min	11	3	4	1	1	20	40%
Más de 30 min	3		1			4	8%
Total	31	7	9	1	2	50	100%

Elaborado por: Ing. Sofía Zambrano, Ing. Cecilia Machado
Fuente: Investigación realizada

Gráfico 3.74 ¿CUÁNTO TIEMPO ESPERÓ PARA SER ATENDIDO?

U.A.A. CHUNCHI



Elaborado por: Ing. Sofía Zambrano, Ing. Cecilia Machado
Fuente: Investigación realizada

- 10. ¿Se encuentra satisfecho con la atención recibida en la Unidad Médica?
 ¿Por qué?

Tabla 3.72 ¿SE ENCUENTRA SATISFECHO CON LA ATENCIÓN RECIBIDA?

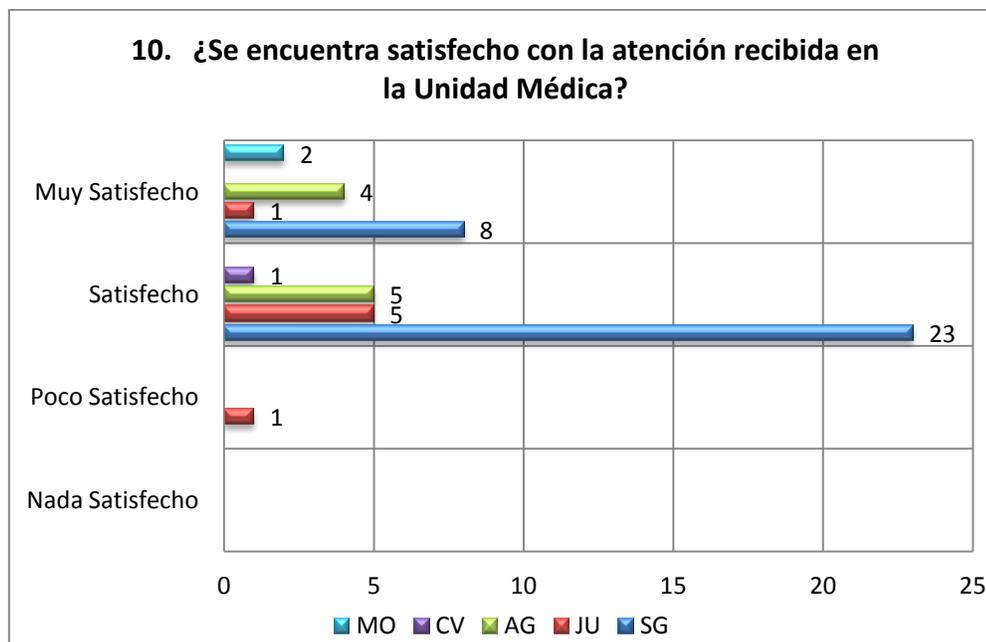
U.A.A. CHUNCHI

Detalle	SG	JU	AG	CV	MO	Total	%
Nada Satisfecho							
Poco Satisfecho		1				1	2%
Satisfecho	23	5	5	1		34	68%
Muy Satisfecho	8	1	4		2	15	30%
Total	31	7	9	1	2	50	100%

Elaborado por: Ing. Sofía Zambrano, Ing. Cecilia Machado
Fuente: Investigación realizada

Gráfico 3.75 ¿SE ENCUENTRA SATISFECHO CON LA ATENCIÓN RECIBIDA?

U.A.A. CHUNCHI



Elaborado por: Ing. Sofía Zambrano, Ing. Cecilia Machado

Fuente: Investigación realizada

Tabla 3.73 ¿SE ENCUENTRA SATISFECHO CON LA ATENCIÓN RECIBIDA? ¿POR QUÉ?

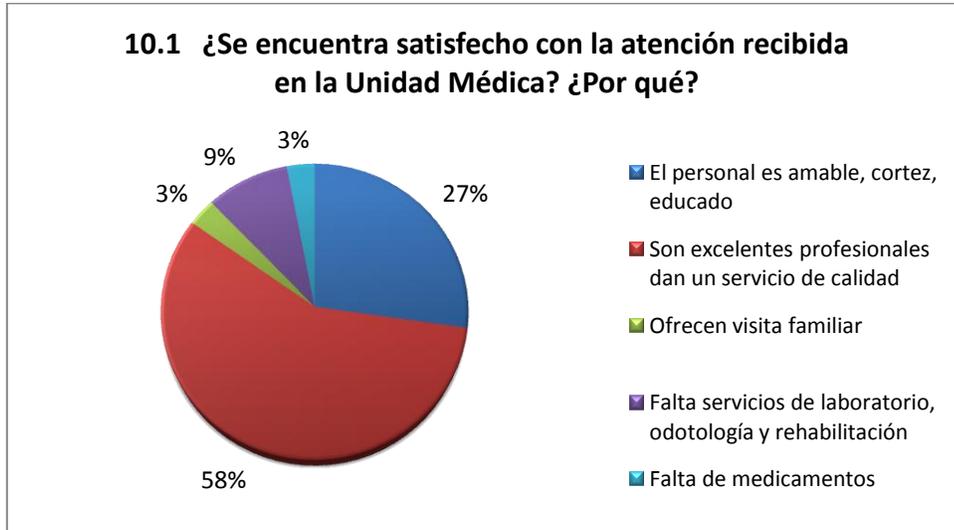
U.A.A. CHUNCHI

Detalle	SG	JU	AG	CV	MO	Total	%
El personal es amable, cortés, educado con todos los usuarios.	5	3	1	0	0	9	27%
Personal excelentes profesionales dan confianza y servicio de calidad	11	2	5	0	1	19	58%
Ofrecen visita familiar	1	0	0	0	0	1	3%
Falta servicios indispensables: laboratorio, odontología y rehabilitación; para no estar trasladándose a otro lugar	3	0	0	0	0	3	9%
Falta de medicamentos	1	0	0	0	0	1	3%
Total	21	5	6	0	1	33	100%

Elaborado por: Ing. Sofía Zambrano, Ing. Cecilia Machado
Fuente: Investigación realizada

Gráfico 3.76 ¿SE ENCUENTRA SATISFECHO CON LA ATENCIÓN RECIBIDA? ¿POR QUÉ?

U.A.A. CHUNCHI



Elaborado por: Ing. Sofía Zambrano, Ing. Cecilia Machado

Fuente: Investigación realizada

- 15. ¿El comportamiento de los empleados de la Unidad Médica le inspira confianza?

Tabla 3.74 ¿EL COMPORTAMIENTO DE LOS EMPLEADOS DE LA UNIDAD MÉDICA LE INSPIRA CONFIANZA?

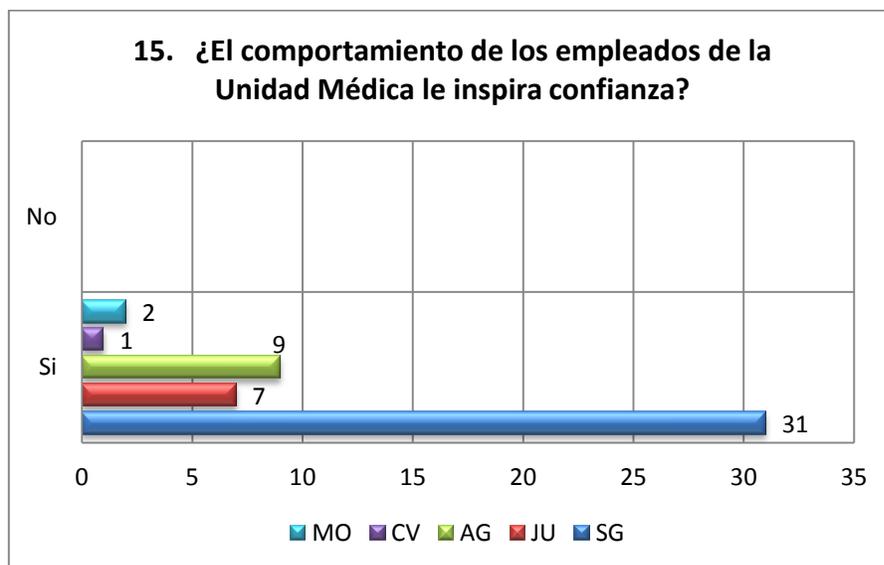
U.A.A. CHUNCHI

Detalle	SG	JU	AG	CV	MO	Total	%
Si	31	7	9	1	2	50	100%
No						0	0%
Total	31	7	9	1	2	50	100%

Elaborado por: Ing. Sofía Zambrano, Ing. Cecilia Machado
Fuente: Investigación realizada

Gráfico 3.77 ¿EL COMPORTAMIENTO DE LOS EMPLEADOS DE LA UNIDAD MÉDICA LE INSPIRA CONFIANZA?

U.A.A. CHUNCHI



Elaborado por: Ing. Sofía Zambrano, Ing. Cecilia Machado

Fuente: Investigación realizada

Tabla 3.75 ¿EL COMPORTAMIENTO DE LOS EMPLEADOS DE LA UNIDAD MÉDICA LE INSPIRA CONFIANZA? ¿POR QUÉ?

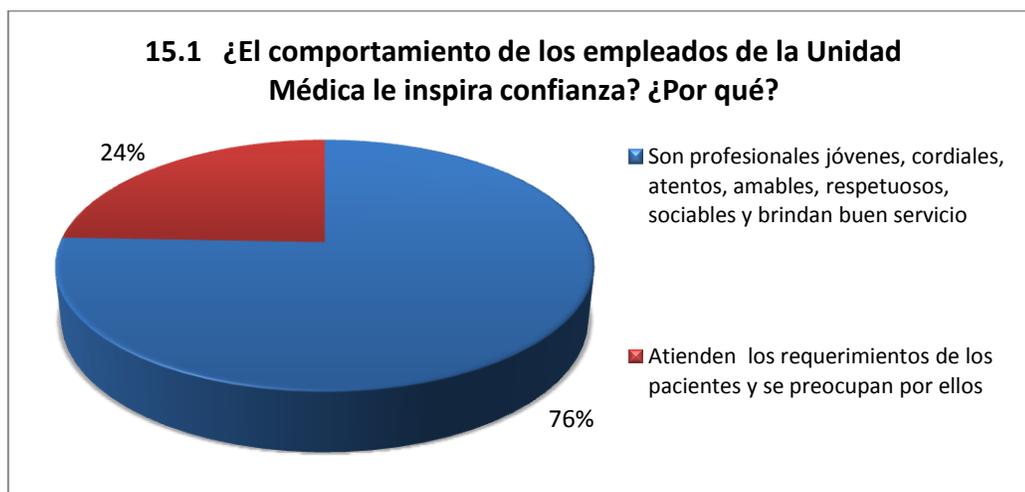
U.A.A. CHUNCHI

Detalle	SG	JU	AG	CV	MO	Total	%
Son profesionales jóvenes, cordiales, atentos, amables, respetuosos, sociables y brindan buen servicio	22	1	6		2	31	76%
Atienden los requerimientos de los pacientes y se preocupan por ellos	3	5	2			10	24%
Total	25	6	8		2	41	100%

Elaborado por: Ing. Sofía Zambrano, Ing. Cecilia Machado
Fuente: Investigación realizada

Gráfico 3.78 ¿EL COMPORTAMIENTO DE LOS EMPLEADOS DE LA UNIDAD MÉDICA LE INSPIRA CONFIANZA? ¿POR QUÉ?

U.A.A. CHUNCHI



Elaborado por: Ing. Sofía Zambrano, Ing. Cecilia Machado

Fuente: Investigación realizada

- 19. ¿Siente confianza en la atención recibida de la Unidad Médica?

Tabla 3.76 ¿SIENTE CONFIANZA EN LA ATENCIÓN RECIBIDA EN LA UNIDAD MÉDICA?

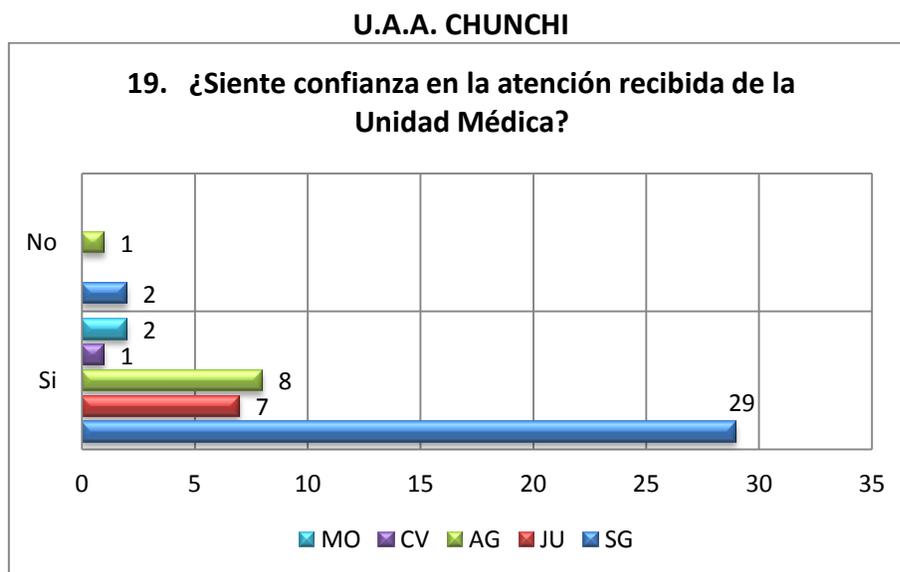
U.A.A. CHUNCHI

Detalle	SG	JU	AG	CV	MO	Total	%
Si	29	7	8	1	2	47	94%
No	2		1			3	6%
Total	31	7	9	1	2	50	100%

Elaborado por: Ing. Sofía Zambrano, Ing. Cecilia Machado

Fuente: Investigación realizada

Gráfico 3.79 ¿SIENTE CONFIANZA EN LA ATENCIÓN RECIBIDA EN LA UNIDAD MÉDICA?



Elaborado por: Ing. Sofía Zambrano, Ing. Cecilia Machado
Fuente: Investigación realizada

**Tabla 3.77 ¿SIENTE CONFIANZA EN LA ATENCIÓN RECIBIDA EN LA UNIDAD MÉDICA?
 ¿POR QUÉ?**

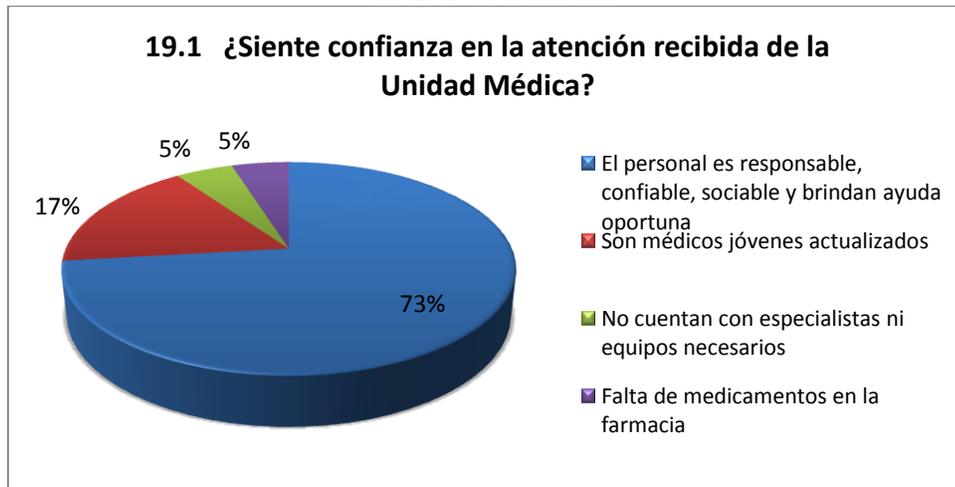
U.A.A. CHUNCHI

Detalle	SG	JU	AG	CV	MO	Total	%
El personal es responsable, confiable, sociable, humano y brindan ayuda oportuna	21	4	4		1	30	73%
Son médicos jóvenes actualizados, en caso de ser necesario dan transferencia al especialista	3	3			1	7	17%
La Unidad Médica no cuentan con especialistas y los equipos necesarios para todas las áreas	1		1			2	5%
Falta de medicamentos en la farmacia		1	1			2	5%
Total	25	8	6		2	41	100%

Elaborado por: Ing. Sofía Zambrano, Ing. Cecilia Machado
Fuente: Investigación realizada

Gráfico 3.80 ¿SIENTE CONFIANZA EN LA ATENCIÓN RECIBIDA EN LA UNIDAD MÉDICA? ¿POR QUÉ?

U.A.A. CHUNCHI



Elaborado por: Ing. Sofía Zambrano, Ing. Cecilia Machado

Fuente: Investigación realizada

- 20. ¿La Unidad Médica cuenta con suficientes empleados que le brindan atención personalizada?

Tabla 3.78 ¿LA UNIDAD MÉDICA CUENTA CON SUFICIENTES EMPLEADOS QUE LE BRINDAN ATENCIÓN PERSONALIZADA?

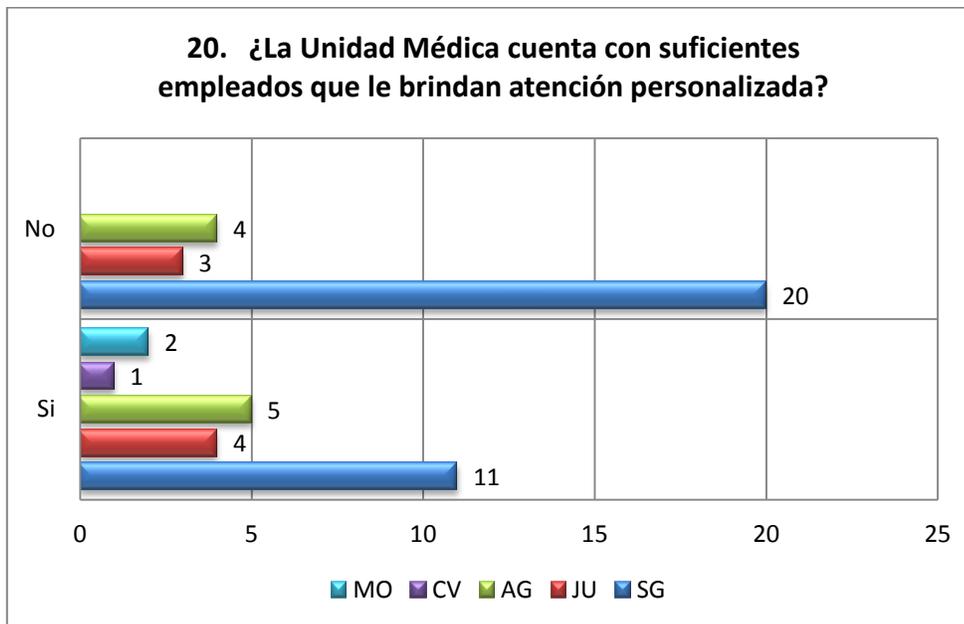
U.A.A. CHUNCHI

Detalle	SG	JU	AG	CV	MO	Total	%
Si	11	4	5	1	2	23	46%
No	20	3	4			27	54%
Total	31	7	9	1	2	50	100%

Elaborado por: Ing. Sofía Zambrano, Ing. Cecilia Machado
Fuente: Investigación realizada

Gráfico 3.81 ¿LA UNIDAD MÉDICA CUENTA CON SUFICIENTES EMPLEADOS QUE LE BRINDAN ATENCIÓN PERSONALIZADA?

U.A.A. CHUNCHI



Elaborado por: Ing. Sofía Zambrano, Ing. Cecilia Machado
Fuente: Investigación realizada

Al analizar la característica de confiabilidad de la U.A.A. Chunchi de acuerdo al criterio de los pacientes; el 90% de los pacientes expresa que se le atendió a la hora acordada y un 10% que no le han atendido a la hora acordada los cuales corresponde al seguro general y jubilados; el 52% de los afiliados indica que ha esperado de 1 a 15 minutos para ser atendido, un 40% de 16 a 30 minutos y un 8% más de 30 minutos que corresponde a afiliados al seguro general y menores de 18 años; con respecto a si se encuentra satisfecho con la atención recibida en la Unidad Médica un 98% se encuentra satisfecho y muy satisfecho, frente a un 2% que se siente poco satisfecho de jubilados, y en relación al porque se sienten satisfechos es por las siguientes razones el personal administrativo y médico son excelentes profesionales capacitados inspiran confianza y ofrecen servicio de calidad; el personal es amable, cortés, educado con todos los

usuarios y se ofrece la visita familiar; y no se encuentran satisfechos porque falta medicamentos y servicios como laboratorio, odontología y rehabilitación

Al 100% de los afiliados le inspira confianza el comportamiento del personal porque son profesionales jóvenes, cordiales, atentos, amables, respetuosos, sociables que brindan un buen servicio y atienden a los requerimientos de cada uno de los pacientes y se preocupan por ellos. El 96% de los afiliados se siente respaldado en la atención recibida de la Unidad Médica porque el personal demuestra responsabilidad, confianza, es sociable, humano brindan la ayuda profesional de manera oportuna y cuenta con médicos jóvenes actualizados que manejan su profesión correctamente en caso de ser necesario dan la transferencia al especialista respectivo; frente a un 4% que no se siente respaldado porque hace falta más medicinas, especialistas y equipos necesarios para todas las áreas.

Un 46% considera que la Unidad Médica si cuenta con el suficiente número de empleados para brindar atención personalizada, mientras un 54% no lo considera suficiente.

Análisis de la Característica de Seguridad.- Se consideran las siguientes preguntas:

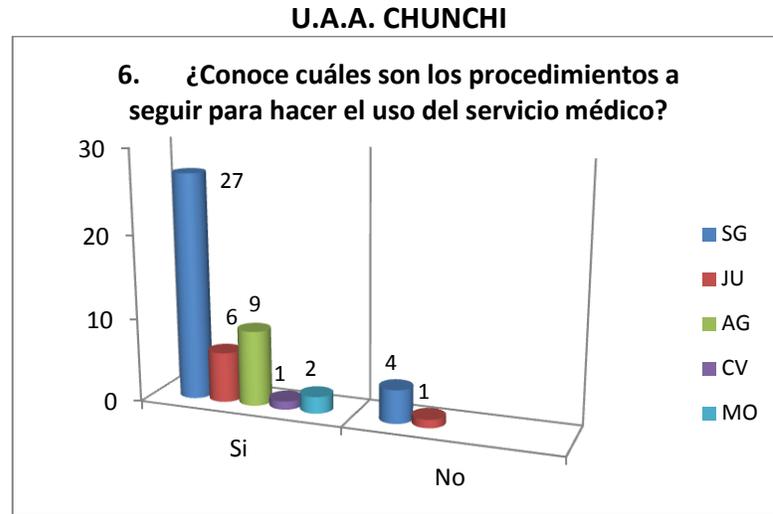
- ¿Conoce cuáles son los procedimientos a seguir para hacer el uso del servicio médico?

Tabla 3.79 ¿CONOCE LOS PROCEDIMIENTOS A SEGUIR PARA HACER EL USO DEL SERVICIO MÉDICO?

U.A.A. CHUNCHI

Detalle	SG	JU	AG	CV	MO	Total	%
Si	27	6	9	1	2	45	90%
No	4	1				5	10%
Total	31	7	9	1	2	50	100%
Elaborado por: Ing. Sofía Zambrano, Ing. Cecilia Machado Fuente: Investigación realizada							

Gráfico 3.82 ¿CONOCE LOS PROCEDIMIENTOS A SEGUIR PARA HACER EL USO DEL SERVICIO MÉDICO?



Elaborado por: Ing. Sofía Zambrano, Ing. Cecilia Machado
Fuente: Investigación realizada

- 13. ¿Cómo percibe usted el conocimiento del médico que lo atendió?

Tabla 3.80 ¿CÓMO PERCIBE USTED EL CONOCIMIENTO DEL MÉDICO QUE LO ATENDIÓ?

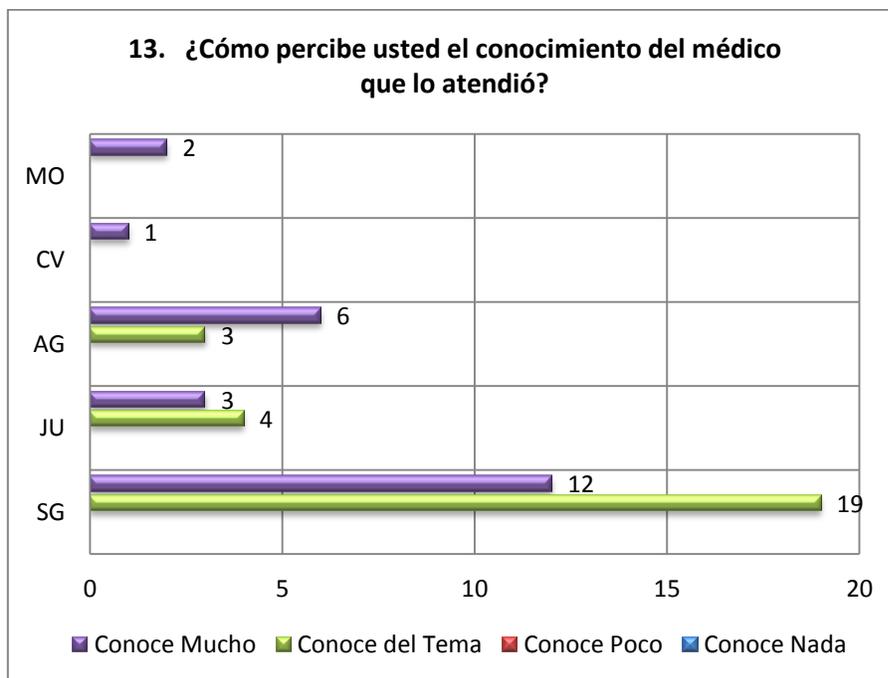
U.A.A. CHUNCHI

Detalle	SG	JU	AG	CV	MO	Total	%
Conoce Nada							0%
Conoce Poco							0%
Conoce del Tema	19	4	3			26	52%
Conoce Mucho	12	3	6	1	2	24	48%
Total	31	7	9	1	2	50	100%

Elaborado por: Ing. Sofía Zambrano, Ing. Cecilia Machado
Fuente: Investigación realizada

Gráfico 3.83 ¿CÓMO PERCIBE USTED EL CONOCIMIENTO DEL MÉDICO QUE LO ATENDIÓ?

U.A.A. CHUNCHI



Elaborado por: Ing. Sofía Zambrano, Ing. Cecilia Machado

Fuente: Investigación realizada

- 14. ¿Cómo percibe usted el conocimiento del personal asistencial y de apoyo médico?

Tabla 3.81 ¿CÓMO PERCIBE EL CONOCIMIENTO DEL PERSONAL

ASISTENCIAL Y APOYO MÉDICO?

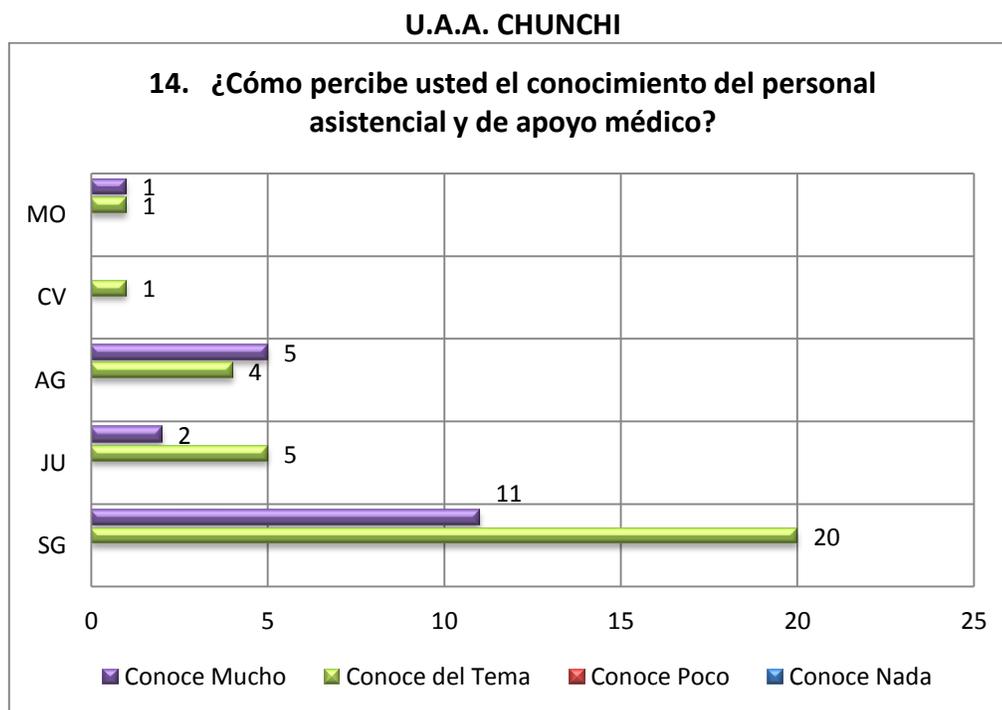
U.A.A. CHUNCHI

Detalle	SG	JU	AG	CV	MO	Total	%
Conoce Nada							0%
Conoce Poco							0%
Conoce del Tema	20	5	4	1	1	31	62%
Conoce Mucho	11	2	5		1	19	38%
Total	31	7	9	1	2	50	100%

Elaborado por: Ing. Sofía Zambrano, Ing. Cecilia Machado

Fuente: Investigación realizada

Gráfico 3.84 ¿CÓMO PERCIBE EL CONOCIMIENTO DEL PERSONAL ASISTENCIAL Y APOYO MÉDICO?



Elaborado por: Ing. Sofía Zambrano, Ing. Cecilia Machado

Fuente: Investigación realizada

- 17. ¿Los empleados de la Unidad Médica cuentan con el conocimiento para responder sus consultas?

Tabla 3.82 ¿LOS EMPLEADOS DE LA UNIDAD MÉDICA CUENTAN CON EL CONOCIMIENTO PARA RESPONDER SUS CONSULTAS?

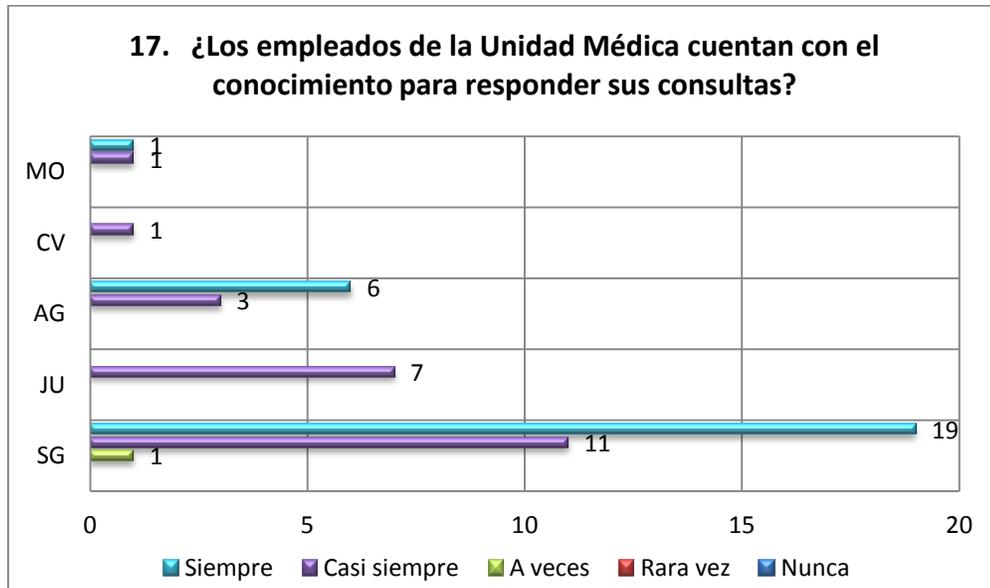
U.A.A. CHUNCHI

Detalle	SG	JU	AG	CV	MO	Total	%
Nunca							0%
Rara vez							0%
A veces	1					1	2%
Casi siempre	11	7	3	1	1	23	46%
Siempre	19		6		1	26	52%
Total	31	7	9	1	2	50	100%

Elaborado por: Ing. Sofía Zambrano, Ing. Cecilia Machado
Fuente: Investigación realizada

Gráfico 3.85 ¿LOS EMPLEADOS DE LA UNIDAD MÉDICA CUENTAN CON EL CONOCIMIENTO PARA RESPONDER SUS CONSULTAS?

U.A.A. CHUNCHI



Elaborado por: Ing. Sofía Zambrano, Ing. Cecilia Machado

Fuente: Investigación realizada

Analizando la apreciación que tiene la muestra de pacientes de la U.A.A. Chunchi a cerca de la seguridad en el servicio médico que reciben; el 90% de los pacientes conocen los procedimientos a seguir para acceder al servicio; en cuanto al conocimiento de los médicos, personal asistencial y de apoyo médico 100% considera que tienen conocimiento y que conocen mucho del tema; el 52% de los pacientes del seguro general, menores de 18 años y montepíos dicen que los empleados siempre responden a sus consultas, mientras un 46% dice que casi siempre responden a sus consultas y un 2% de afiliados al seguro general que a veces.

Análisis de la Característica de Bienes Materiales.- Se consideran las siguientes preguntas:

- 2. ¿La apariencia de los equipos de la Unidad Médica es?

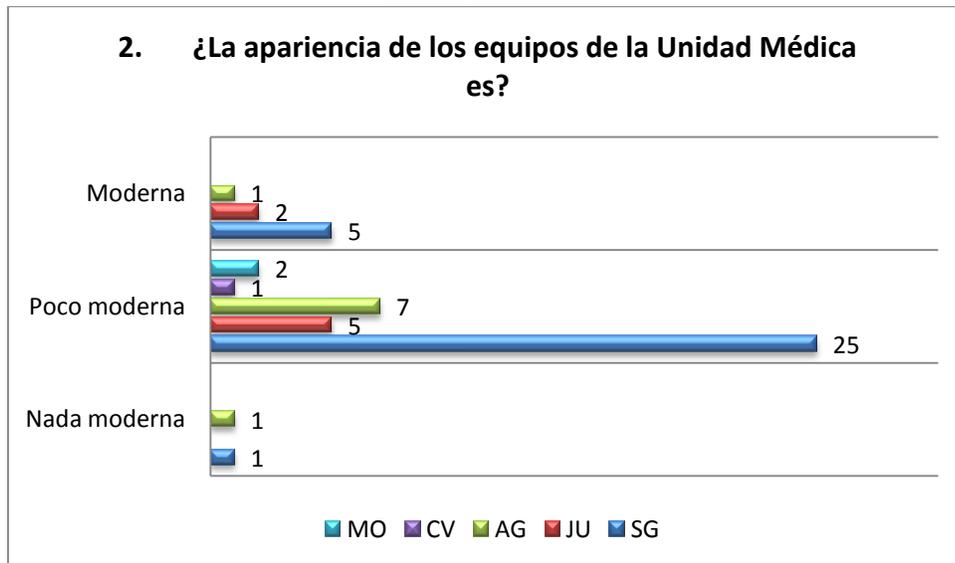
Tabla 3.83 ¿LA APARIENCIA DE LOS EQUIPOS DE LA UNIDAD MÉDICA ES?

U.A.A. CHUNCHI

Detalle	SG	JU	AG	CV	MO	Total	%
Nada moderna	1		1			2	4%
Poco moderna	25	5	7	1	2	40	80%
Moderna	5	2	1			8	16%
Total	31	7	9	1	2	50	100%
Elaborado por: Ing. Sofía Zambrano, Ing. Cecilia Machado Fuente: Investigación realizada							

Gráfico 3.86 ¿LA APARIENCIA DE LOS EQUIPOS DE LA UNIDAD MÉDICA ES?

U.A.A. CHUNCHI



Elaborado por: Ing. Sofía Zambrano, Ing. Cecilia Machado

Fuente: Investigación realizada

- 3. ¿Las instalaciones físicas de la Unidad Médica son adecuadas?

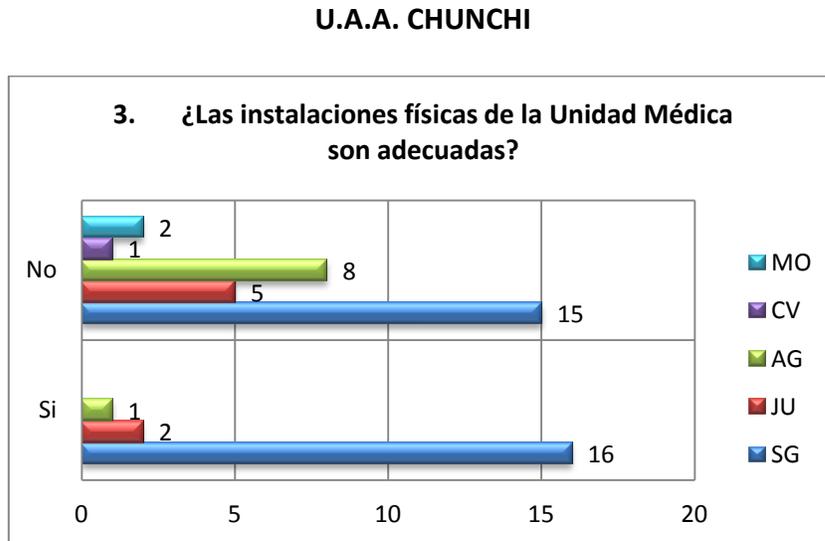
Tabla 3.84 ¿LAS INSTALACIONES FÍSICAS DE LA UNIDAD MÉDICA SON ADECUADAS?

U.A.A. CHUNCHI

Detalle	SG	JU	AG	CV	MO	Total	%
Si	16	2	1			19	38%
No	15	5	8	1	2	31	62%
Total	31	7	9	1	2	50	100%

Elaborado por: Ing. Sofía Zambrano, Ing. Cecilia Machado
Fuente: Investigación realizada

Gráfico 3.87 ¿LAS INSTALACIONES FÍSICAS DE LA UNIDAD MÉDICA SON ADECUADAS?



Elaborado por: Ing. Sofía Zambrano, Ing. Cecilia Machado
Fuente: Investigación realizada

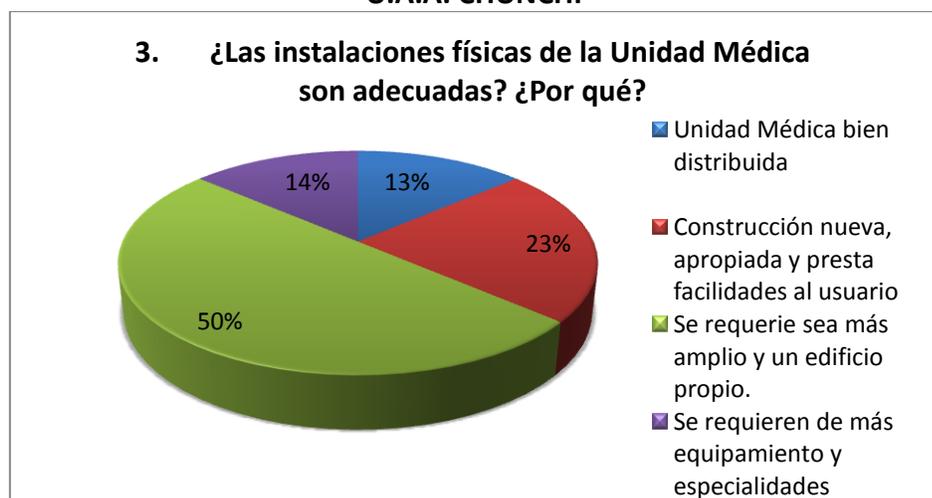
**Tabla 3.85 ¿LAS INSTALACIONES FÍSICAS DE LA UNIDAD MÉDICA SON ADECUADAS?
¿POR QUÉ?**

U.A.A. CHUNCHI

Detalle	SG	JU	AG	CV	MO	Total	%
Unidad Médica bien distribuida, que da un servicio adecuado	4	2				6	14%
Construcción nueva, apropiada y presta facilidades al usuario	9		1			10	23%
Se requiere sea más amplio y tenga un edificio propio	9	4	6	1	2	22	50%
Se requieren de más equipamiento, especialidades y preste servicio un completo	4		2			6	14%
Total	26	6	9	1	2	44	100%
Elaborado por: Ing. Sofía Zambrano, Ing. Cecilia Machado Fuente: Investigación realizada							

Gráfico 3.88 ¿LAS INSTALACIONES FÍSICAS DE LA UNIDAD MÉDICA SON ADECUADAS? ¿POR QUÉ?

U.A.A. CHUNCHI



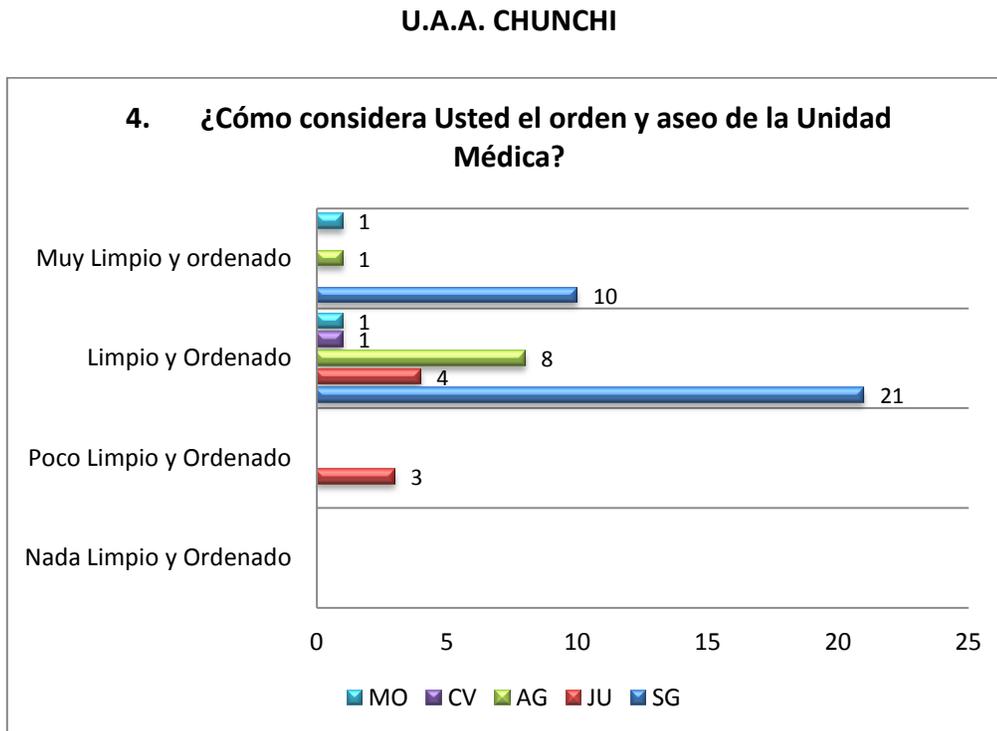
Elaborado por: Ing. Sofía Zambrano, Ing. Cecilia Machado
Fuente: Investigación realizada

- 4. ¿Cómo considera Usted el orden y aseo de la Unidad Médica?

Tabla 3.86 ¿CÓMO CONSIDERA USTED EL ORDEN Y ASEO DE LA UNIDAD MÉDICA?

U.A.A. CHUNCHI							
Detalle	SG	JU	AG	CV	MO	Total	%
Nada Limpio y Ordenado							0%
Poco Limpio y Ordenado		3				3	6%
Limpio y Ordenado	21	4	8	1	1	35	70%
Muy Limpio y ordenado	10		1		1	12	24%
Total	31	7	9	1	2	50	100%
Elaborado por: Ing. Sofía Zambrano, Ing. Cecilia Machado Fuente: Investigación realizada							

Gráfico 3.89 ¿CÓMO CONSIDERA USTED EL ORDEN Y ASEO DE LA UNIDAD MÉDICA?



Elaborado por: Ing. Sofía Zambrano, Ing. Cecilia Machado

Fuente: Investigación realizada

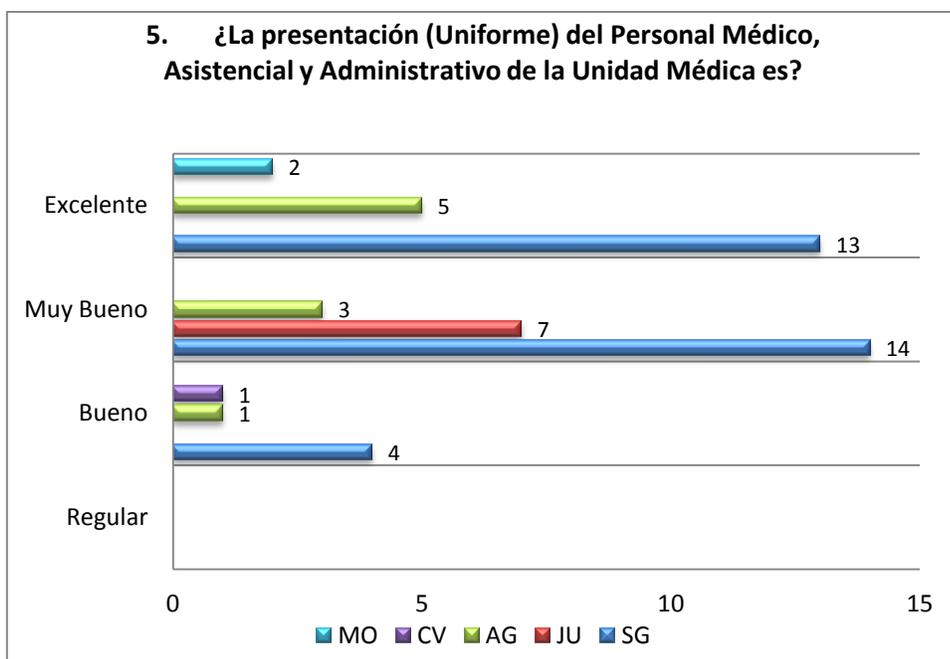
- 5. ¿La presentación (Uniforme) del Personal Médico, Asistencial y Administrativo de la Unidad Médica es?

Tabla 3.87 ¿LA PRESENTACIÓN (UNIFORME) DEL PERSONAL MÉDICO, ASISTENCIAL Y ADMINISTRATIVO DE LA UNIDAD MÉDICA ES?

U.A.A. CHUNCHI

Detalle	SG	JU	AG	CV	MO	Total	%
Regular						0	0%
Bueno	4		1	1		6	12%
Muy Bueno	14	7	3			24	48%
Excelente	13		5		2	20	40%
Total	31	7	9	1	2	50	100%
Elaborado por: Ing. Sofía Zambrano, Ing. Cecilia Machado							
Fuente: Investigación realizada							

Gráfico 3.90 ¿LA PRESENTACIÓN (UNIFORME) DEL PERSONAL MÉDICO, ASISTENCIAL Y ADMINISTRATIVO DE LA UNIDAD MÉDICA ES?



Elaborado por: Ing. Sofía Zambrano, Ing. Cecilia Machado
Fuente: Investigación realizada

La última característica de calidad se refiere a los bienes materiales o tangibles, se va analizar los resultados obtenidos de la muestra de pacientes de la U.A.A. Chunchi a cerca de la apariencia de los equipos de la Unidad Médica, el 16% los considera modernos, el 80% que es poco moderna y un 4% de afiliados al seguro general y menores de 18 años que los equipos no son nada modernos.

Respecto a las instalaciones físicas el 62% las considera adecuadas porque es una Unidad Médica distribuida de una manera práctica, que da un servicio adecuado, la construcción es nueva, apropiada y presta facilidades para el usuario; frente a un 38% que no las consideran adecuadas porque se requiere que sea más amplio y un local propio porque el espacio físico es reducido y se encuentra en un vivienda arrendada, lo afiliados requieren de un Dispensario más equipado que brinde un servicio completo con más especialidades.

A cerca del orden y aseo de la Unidad Médica el 24% de los afiliados lo considera muy limpio y ordenado, el 70% que es limpio y ordenado, frente a un 6% que lo considera poco limpio y ordenado de solo jubilados y menores de 18 años. El 88% de los afiliados considera que la presentación (uniforme) del personal de la unidad está entre muy bueno y excelente y el 12% lo considera buena opinión emitida por los afiliados al seguro general, menores de 18 años y voluntarios.

3.5.4. Sugerencias de las U.A.A. de la Regional 5 del IESS

Se analiza la última pregunta de la encuesta para conocer las sugerencias realizadas por los encuestados en cada una de las Unidades de Atención Ambulatoria.

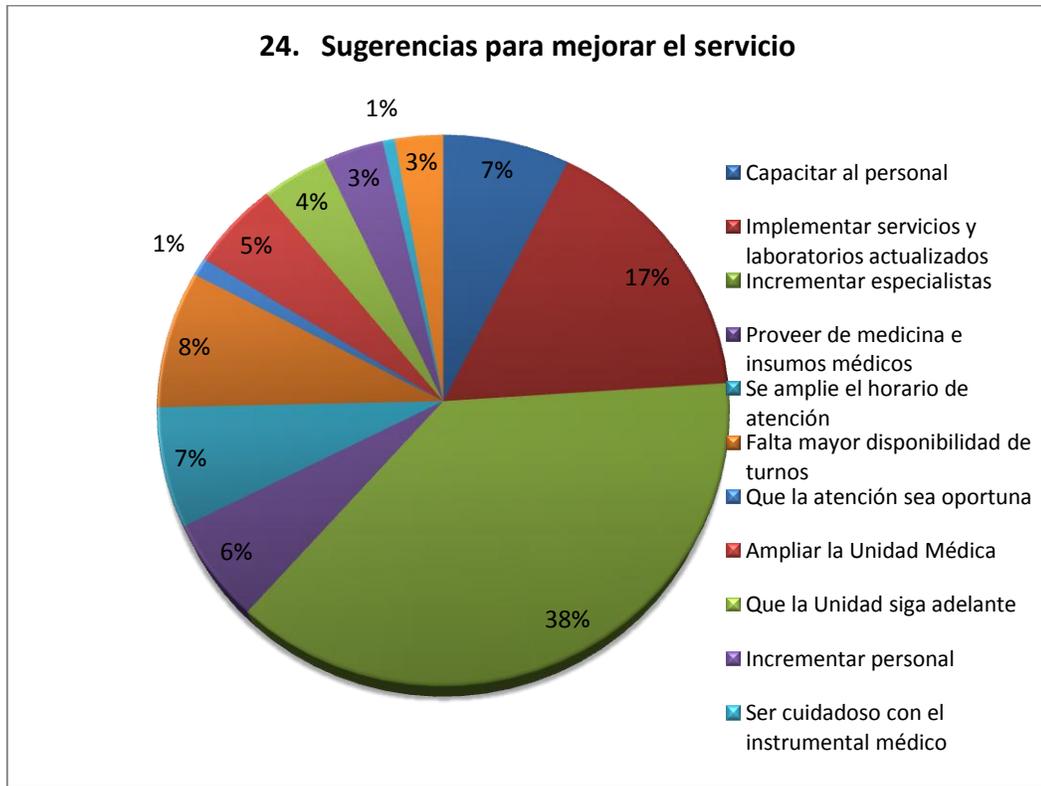
- 24. Sugerencias para mejorar el servicio.

Tabla 3.88 SUGERENCIAS PARA MEJORAR EL SERVICIO

U.A.A. DE LA REGIONAL 5 DEL IESS

Detalle	San Miguel	Parque Industrial	Chunchi	Total	%
Ampliar la Unidad Médica		6	9	15	5%
Capacitar al personal	7	13	1	21	7%
Implementar servicios y laboratorios actualizados	7	20	20	47	17%
Incrementar especialistas	74	17	16	107	38%
Incrementar personal	10			10	4%
Proveer medicina e insumos médicos	7	6	4	17	6%
Falta mayor disponibilidad de turnos	3	20		23	8%
Que la atención sea oportuna	1	2		3	1%
Que la Unidad cuente con local propio			8	8	3%
Que la Unidad siga adelante	11			11	4%
Se amplíe el horario de atención	11	6	3	20	7%
Ser cuidadoso con el instrumental médico		2		2	1%
TOTAL	131	92	61	284	100%
Elaborado por: Ing. Sofía Zambrano					
Fuente: Investigación realizada					

Gráfico 3.91 SUGERENCIAS PARA MEJORAR EL SERVICIO



Elaborado por: Ing. Sofía Zambrano, Ing. Cecilia Machado
Fuente: Investigación realizada

Las sugerencias realizadas por parte de los afiliados en las tres Unidades Médicas son que se debe incrementar especialistas; implementar nuevos servicios y laboratorios actualizados; capacitar al personal en atención al cliente, que se amplíe el horario de atención y proveer de la medicina e insumos médicos necesarios. En las Unidades de San Miguel y Parque Industrial sugirieron que debería haber mayor disponibilidad de turnos para que el servicio ofrecido sea oportuno. Mientras que en las Unidades de Parque Industrial y Chunchi la gente solicita que se debe ampliar la Unidad Médica ya que la infraestructura de esas Unidades es pequeña.

En la U.A.A. de San Miguel de Bolívar sugieren que se debe incrementar personal y que debe seguir adelante la Unidad con el mismo empeño y servicio hacia el prójimo. En la U.A.A. del Parque Industrial que deben ser cuidadosos con el instrumental médico para evitar infecciones y en la U.A.A. Chunchi sugieren que la Unidad tiene que contar con un local propio

3.6. Análisis de Calidad del Servicio Médico.

Debido a las distintas realidades de cada Unidad de Atención Ambulatoria de la Regional 5 del IESS se realiza el análisis por separado

3.6.1. U.A.A. San Miguel de Bolívar

En cuanto a los conocimientos del personal médico, asistencial y administrativo de la Unidad Médica los afiliados en su mayoría consideran que si tienen conocimiento, al igual que para acceder al servicio los afiliados conocen los pasos a seguir, se debería reforzar en poner mayor atención en resolver las consultas que los afiliados realizan.

Seguridad

La Unidad debería verificar sus procedimientos internos al realizar la prestación del servicio, para brindar una atención oportuna a los afiliados porque existe un porcentaje de afiliados que considera que no ha recibido una atención oportuna principalmente los afiliados al seguro general, jubilados y menores de 18 años; con respecto al horario algunos afiliados no lo consideran conveniente quisieran que se lo extienda por cuestiones de su trabajo u ocupaciones. **Responsabilidad.**

Los afiliados en su mayoría se encuentran satisfechos y sienten confianza por la atención recibida la consideran de calidad porque el personal es profesional, responsable, amable y se preocupa por el paciente, los médicos brindan confianza al

paciente, y los que opinan lo contrario es principalmente porque el Call Center tarda mucho en conceder las citas médicas, y necesitan que el servicio de laboratorio de más turnos y que los resultados se reporten con mayor rapidez, mayor diversidad de medicinas porque en ocasiones se da el mismo medicamento para toda enfermedad y que haya especialistas. Por este análisis el 99% de los afiliados se sienten respaldados en la atención recibida de la Unidad Médica.

Con respecto a los tiempos de atención existe un porcentaje de afiliados que expresan que la atención recibida no fue a la hora acordada los cuales indican que esperaron más de 16 minutos para recibir la atención y la gran mayoría que reporta esta inconformidad corresponden al grupo de afiliados de seguro general debido a que son personas activas que tienen un trabajo y no disponen de mucho tiempo de permiso en el mismo para asistir a las citas médicas. Por lo que este grupo de afiliados consideran que no existe el suficiente número de empleados para brindar una atención personalizada. **Confiabilidad.**

La mayoría de los afiliados opinan que los empleados de la Unidad Médica si los tratan con cortesía pero todavía hay un grupo de afiliados que considera que rara vez o a veces lo atienden con cortesía, entre afiliados al seguro general, jubilados y menores de 18 años. Se analiza la calidez por cada servicio de la Unidad Médica, es así que los que brindan mayor calidez a los usuarios son medicina general, estadística y farmacia y los servicios que deben mejorar su calidez son odontología, enfermería y rehabilitación.

El paciente afirma que los empleados de la Unidad Médica comprenden sus necesidades y se preocupa por cuidar y mejorar su salud por la atención brindada por el personal, la creación del programa de medicina familiar, y mencionan que para mejorar el servicio se deberían implementar más servicios como hospitalización. **Empatía.**

Respecto a las instalaciones físicas, a los equipos, uniforme del personal y el orden y aseo de la Unidad Médica los afiliados las consideran muy buenas, ya que están en

buen estado, que son de acuerdo al nivel de complejidad de la Unidad y se realiza el respectivo mantenimiento y la presentación del personal es muy buena, los afiliados que no se encuentran de acuerdo aducen que falta espacio físico y de equipos más modernos y que no todo el uniforme del personal es bueno. **Bienes Materiales.**

3.6.2. U.A.A. Parque Industrial

En cuanto a los conocimientos del personal médico, asistencial y administrativo de la Unidad Médica los afiliados en su mayoría consideran que si tienen conocimiento; no todos los afiliados conocen los pasos a seguir para acceder al servicio, de igual manera se debe poner especial atención en resolver las consultas que los afiliados realizan. **Seguridad.**

Los afiliados en su mayoría se encuentran satisfechos y sienten confianza por la atención recibida la consideran de calidad porque el personal administrativo y médico es amable, cordial, eficaz y comprometido con todos los pacientes, existe organización la unidad médica provee de médicos capacitados, medicina, equipamiento médico produciendo un servicio eficiente, son puntuales en la atención brindada, y los que opinan lo contrario es principalmente porque el Call Center tarda mucho en conceder las citas médicas, se debería capacitar al personal en atención al cliente y relaciones humanas y se necesita mayor diversidad de medicinas. Por este análisis el 98% de los afiliados se sienten respaldados en la atención recibida de la Unidad Médica.

Con respecto a los tiempos de atención existe un porcentaje de afiliados que expresan que la atención recibida no fue a la hora acordada los cuales indican que esperaron más de 16 minutos para recibir la atención y la gran mayoría que reporta esta inconformidad corresponden al grupo de afiliados de seguro general debido a que son personas activas que tienen un trabajo y no disponen de mucho tiempo de permiso en el mismo para asistir a las citas médicas. Por lo que este grupo de afiliados consideran

que no existe el suficiente número de empleados para brindar una atención personalizada. **Confiabilidad.**

La Unidad debe verificar sus procedimientos internos al realizar la prestación del servicio, para brindar una atención oportuna a los afiliados porque existe un porcentaje de afiliados que considera que no ha recibido una atención oportuna principalmente los afiliados al seguro general y jubilados; con respecto al horario unos pocos afiliados no lo consideran conveniente quisieran que se lo extienda por cuestiones de su trabajo u ocupaciones. **Responsabilidad.**

La mayoría de los afiliados opinan que los empleados de la Unidad Médica si los tratan con cortesía pero todavía hay un grupo de afiliados que considera que rara vez o a veces lo atienden con cortesía, entre afiliados al seguro general y montepío. Se analiza la calidez por cada servicio de la Unidad Médica, es así que los que brindan mayor calidez a los usuarios son odontología, medicina general y enfermería y los servicios que deben mejorar su calidez son farmacia y estadística.

El paciente afirma que los empleados de la Unidad Médica comprenden sus necesidades y se preocupa por cuidar y mejorar su salud porque los empleados están atentos cuando se solicita sus servicios, atienden de manera responsable y confiable para que los pacientes se recuperen de la manera más pronta, los médicos prestan atención de manera oportuna para curar las enfermedades mediante la medicina adecuada, se ha incrementado la visita familiar, se fomenta las recomendaciones para prevenir enfermedades y mencionan que para mejorar el servicio se debería contar con más talento humano para trabajar en distintas áreas, más medicinas y de mayor capacidad de turnos. **Empatía.**

Respecto a las instalaciones físicas, a los equipos, uniforme del personal de la Unidad Médica los afiliados no los consideran muy buenos, ya que dicen que el Centro es pequeño que falta espacio físico para crear los servicios de laboratorio, rayos x y

médicos, las instalaciones y equipos son poco modernas y la presentación del personal no es la correcta; los afiliados que se encuentran de acuerdo aducen que la Unidad Médica brinda comodidad y buen servicio está bien mantenido, con espacios verdes y el equipo médico adecuado que satisfacen las necesidades del afiliado, en lo referente al orden y aseo la mayoría opina que es el adecuado. **Bienes Materiales.**

3.6.3. U.A.A. Chunchi

La Unidad debería verificar sus procedimientos internos al realizar la prestación del servicio, para brindar una atención oportuna a los afiliados porque existe un porcentaje de afiliados que considera que no ha recibido una atención oportuna principalmente los afiliados al seguro general y jubilados; con respecto al horario la mayoría de afiliados si lo consideran conveniente. **Responsabilidad.**

La mayoría de los afiliados opinan que los empleados de la Unidad Médica si los tratan con cortesía brindan atención personalizada, pero todavía hay un grupo de afiliados que considera que rara vez o a veces lo atienden con cortesía, entre afiliados al seguro general. Se analiza la calidez por cada servicio de la Unidad Médica, es así que los que brindan mayor calidez a los usuarios son medicina general, estadística y farmacia y el servicio que debe mejorar su calidez es enfermería.

El paciente afirma que los empleados de la Unidad Médica comprenden sus necesidades y se preocupa por cuidar y mejorar su salud porque son profesionales que estudiaron y su preparación es continua les permite salvar vidas humanas, la atención es excelente y profesional; se interesan por la salud del paciente, atienden bien, oportunamente y con cortesía, también realizan visitas periódicas a los lugares de trabajo de los afiliados invitándolos a hacerles un chequeo de rutina, y mencionan que se debe mejorar el servicio. **Empatía.**

Todos los afiliados sienten confianza por la atención recibida por el comportamiento del personal, porque son profesionales jóvenes, cordiales, atentos, amables, respetuosos, sociables que brindan un buen servicio y atienden a los requerimientos de cada uno de los pacientes y se preocupan por ellos. No todos los afiliados se encuentran satisfechos por la falta de medicamentos y de implementar los servicios como laboratorio, odontología y rehabilitación y médicos especialistas. Por este análisis el 96% de los afiliados se sienten respaldados en la atención recibida de la Unidad Médica.

Con respecto a los tiempos de atención existe un menor porcentaje de afiliados que expresan que la atención recibida no fue a la hora acordada los cuales indican que esperaron más de 16 minutos para recibir la atención y la gran mayoría que reporta esta inconformidad corresponden al grupo de afiliados de seguro general y jubilados. La mitad de los afiliados encuestados consideran que no existe el suficiente número de empleados para brindar una atención personalizada. **Confiabilidad.**

En cuanto a los conocimientos del personal médico, asistencial y administrativo de la Unidad Médica todos los afiliados consideran que si tienen conocimiento, al igual que para acceder al servicio los afiliados conocen los pasos a seguir, se debería reforzar en poner mayor atención en resolver las consultas que los afiliados realizan. **Seguridad**

Respecto a las instalaciones físicas, a los equipos, uniforme del personal de la Unidad Médica los afiliados no los consideran muy buenos, ya que opinan que debería ser más amplio y contar con un local propio porque el espacio físico es reducido y se encuentra en un vivienda arrendada, lo afiliados requieren de un Dispensario más equipado que brinde un servicio completo con más especialidades y que el uniforme del personal no es el adecuado, en lo referente al orden y aseo la mayoría opina que la Unidad Médica es muy limpia y ordenada. **Bienes Materiales.**

3.6.4. Sugerencias

Las principales sugerencias realizadas por los afiliados para mejorar el servicio son incrementar especialistas; implementar nuevos servicios y laboratorios actualizados; capacitar al personal en atención al cliente, ampliar el horario de atención, mayor disponibilidad de turnos y proveer de la medicina e insumos médicos necesarios.

CAPÍTULO IV: PROPUESTA DE UN SISTEMA DE CALIDAD PARA LAS UNIDADES DE ATENCIÓN AMBULATORIA DE LA REGIONAL 5 DEL IESS

4.1. Introducción.

Cuando se menciona el término “calidad”, por lo general se lo asocia con productos o servicios excelentes, que satisfacen y más aún, rebasan las expectativas. Las cuales se definen en función del uso que se le dará al servicio en cuestión. Cuando un servicio mejora las expectativas se habla de calidad. Es decir, se trata de una cualidad cuya valoración dependerá de lo que se perciba.

La calidad ha llegado a ser ahora un elemento esencial de la administración moderna. Y la eficiencia en la administración de la calidad se ha convertido en una condición necesaria para la eficiencia de la Administración de las Unidades Médicas.

El presente trabajo es una propuesta del sistema de calidad aplicable a la Consulta Externa de las Unidades de Atención Ambulatoria de la Regional 5 del IESS. Este documento está basado en el Manual de Calidad de la norma ISO 9001:2008.

4.2. Presentación de las Unidades de Atención Ambulatoria de la Regional 5 el IESS.

El presente manual comprende a las Unidades de Atención Ambulatoria de San Miguel, Parque Industrial y Chunchi que pertenecen a la Regional 5 del IESS. Son las responsables de la prevención, recuperación y rehabilitación de la salud mediante Atención Primaria de Consulta Externa.

4.3. Objeto y Campo de Aplicación.

Las U.A.A. de la Regional 5 del IESS, para demostrar la capacidad de proporcionar un servicio de consulta externa que satisfaga los requisitos de sus pacientes y aumentar su satisfacción, ha decidido diseñar un Sistema de Gestión de la Calidad conforme con la Norma ISO 9001:2008.

El cumplimiento de los requisitos de esta norma para el Sistema de Gestión de la Calidad se recogen en el presente documento.

El alcance de nuestra actividad institucional en la que se engloban los procesos de nuestros servicios, enfocados a la satisfacción del cliente y la mejora continua del sistema, es:

“Brindar atención de Consulta Externa”

4.4. Objetivos de Calidad.

4.4.1. Objetivo General de Calidad:

- Proporcionar a las Unidades de Atención Ambulatoria de la Regional 5 del IESS, una herramienta administrativa que permita asegurar una atención médica integral de calidad y calidez a los pacientes en el servicio de consulta externa, a fin de contribuir al restablecimiento de su salud.

4.4.2. Objetivos Específicos de Calidad:

- Presentar un manual de calidad para la consulta externa de las Unidades de Atención Ambulatoria de la Regional 5 del IESS.

- Actualizar, estandarizar y alinear los procesos de consulta externa de las unidades de atención Ambulatoria de la Regional 5 del IESS.

4.5. Manual de Calidad

4.5.1. Política de Calidad

El compromiso de las Unidades de Atención Médica Ambulatorias Regional 5 del IESS prestadoras de Servicios de Salud es, ofrecer un servicio con buen trato, efectivo y oportuno, enmarcado en una política de seguridad del paciente y su núcleo familiar, propendiendo por la satisfacción de nuestros clientes a partir de la comprensión de sus necesidades y buscando siempre exceder las expectativas durante el proceso de atención, sostenido en un sistema integrado de gestión de la calidad, teniendo como filosofía organizacional la mejora continua en todos los procesos de la institución.

Este manual es de aplicación en el servicio de Consulta Externa de las Unidades de Atención Médica Ambulatoria Regional 5 del IESS.

- Las UAA proporcionarán atención médica a la población cuando así lo requieran a través de la consulta externa, apegados al procedimiento que se presenta en este documento.
- Las UAA deberá otorgar la Consulta Externa a todos los afiliados adscritos a su área geográfica que la soliciten, con la restricción de la suficiencia de los recursos profesionales, técnicos y administrativos que le sean autorizados.
- La Consulta Externa que se proporcione en las UAA, deberá apegarse a los estándares de calidad que señalen las normas en materia de salud.

- El tiempo de la consulta de acuerdo a la normativa interna del IESS, en medicina general durará para las consultas de primera vez y subsecuentes 15 minutos, las atenciones odontológicas la primera vez y subsecuentes 30 minutos, los servicios de apoyo como son rehabilitación atiende 2 pacientes cada 25 minutos, y el laboratorio atiende 20 pacientes diarios.
- El Director de la Unidad es el responsable supervisar el cumplimiento de los procedimientos médicos que reciba el paciente.
- El personal de Consulta Externa debe atender a los pacientes en un ambiente en el que predomine una relación terapéutica, de calidez así como en la comunicación efectiva.
- Se considera como pacientes que acuden a su cita aquellos que previamente la solicitan mediante el Call Center de la Institución.
- Se consideran pacientes de laboratorio y rehabilitación aquellos que en la cita con el médico tratante éste emite un pedido de exámenes o sesiones mediante el paquete informático AS400 y los turnos los separa los pacientes en cada servicio de apoyo respectivamente.
- El personal de estadística debe calificar el derecho de todos los pacientes previo a la atención de consulta externa.
- Los pacientes de medicina general deben asistir a su cita con media hora de anticipación para calificar sus derechos en estadística y chequear sus signos vitales en enfermería previos a su consulta.
- Los pacientes de odontología deben asistir a su cita con media hora de anticipación para calificar sus derechos en estadística previa a su consulta.

- El personal médico y/o administrativo debe realizar adecuadamente los registros en el paquete informático AS400 que, integra la historia clínica a cada usuario de conformidad a la normatividad aplicable.
- La farmacia despacha los medicamentos prescritos por los médicos generales y odontólogos a través del paquete informático AS400.
- El personal de enfermería debe realizar la post consulta, y apegarse a las Normas Oficiales Ecuatorianas que rigen el servicio de atención médica.
- El personal médico y administrativo deberá registrar los formatos médicos y administrativos que le requiera la dirección Médica del IESS.
- El médico tratante deberá apegarse a las Normas Oficiales Ecuatorianas que rigen el servicio de atención médica.

4.5.2. Alcance del sistema de gestión de la calidad y justificación de exclusiones

El objeto de este Manual de Calidad es servir como documento básico del Sistema de Gestión de Calidad, incluyendo su alcance, la justificación de cualquier exclusión del cumplimiento de los requisitos de la Norma ISO 9001:2008 y la referencia a los documentos de desarrollo de lo especificado en él mismo.

El campo de aplicación del Manual de Calidad es equivalente al alcance del Sistema de Gestión, es decir, a: **“Brindar atención de Consulta Externa”**.

Se consideran para exclusión los siguientes requisitos de la norma de referencia al 7.3 Diseño y Desarrollo de Producto porque las Unidades de Atención Ambulatoria de la

Regional 5 del IESS utilizan modelos que han sido diseñados y establecidos por la Dirección Médica del IESS, diferenciándonos de la demás instituciones.

Igualmente se excluye para su implementación el ítem 7.5.5 Preservación del producto y/o servicio, para los procesos de Consulta Externa, debido a la naturaleza del servicio ya que no permite la manipulación, embalaje, almacenamiento y protección de los mismos.

4.5.3. Objetivo del Manual

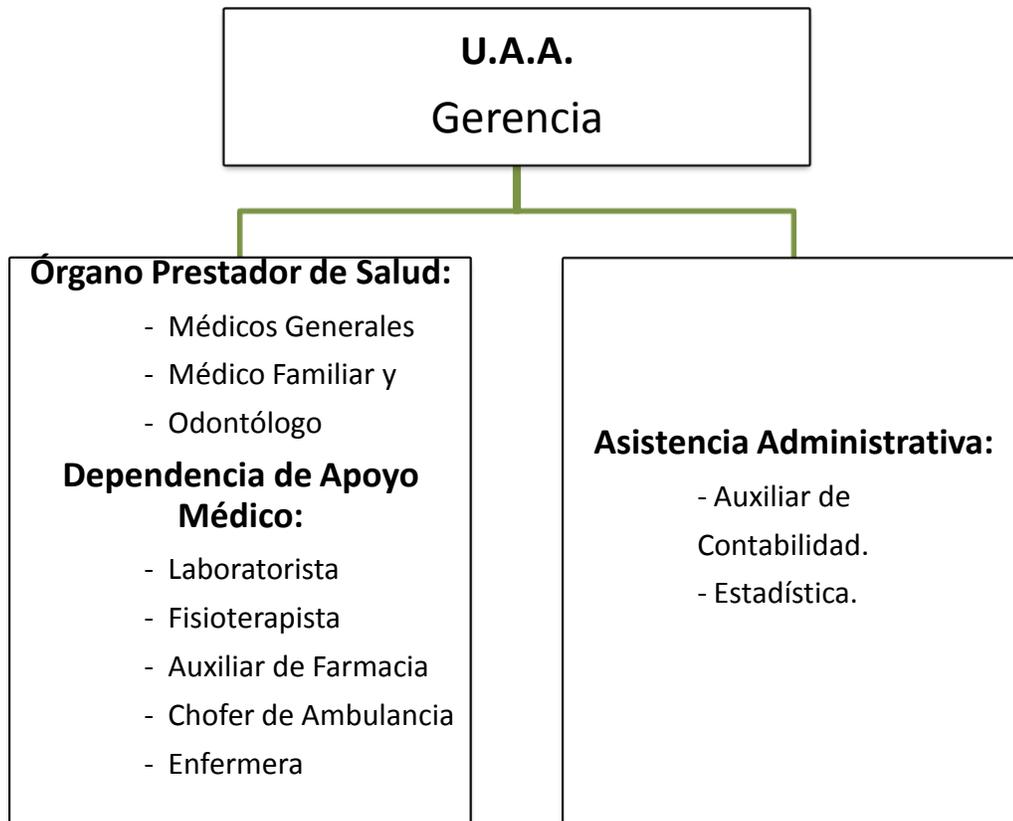
- Establecer los procesos que se llevan a cabo en las Unidades de Atención Ambulatoria de la Regional 5 del IESS, de acuerdo a cada órgano prestador de salud, con la finalidad de estandarizarlos para optimizar el servicio de consulta externa que se otorga a los pacientes.

4.5.4. Estructura de las Unidades de Atención Ambulatoria.

4.5.4.1. Estructura Orgánica de las U.A.A.

- **Órgano de Dirección y Gestión.-** Gerente de la Unidad.
- **Órgano Prestador de Salud.-** cuenta con: Médico General, Médico Familiar y Odontólogo.
- **Dependencias de Apoyo Médico.-** cuenta con: Laboratorista, Fisioterapista, Auxiliar de Farmacia, Chofer de Ambulancia, Enfermera y Auxiliares de Enfermería.
- **Dependencia de Apoyo Administrativo y Financiero.-** cuenta con: Contadora y Estadística.

Gráfico 4.1. ORGANIGRAMA DE LAS U.A.A.



Elaborado por: Ing. Sofía Zambrano, Ing. Cecilia Machado

Fuente: Plan Operativo Anual 2011 de la U.A.A. San Miguel de Bolívar

4.5.4.2. Responsabilidades

Gerente de la Unidad:

- El Director de la UAA es el encargado de planear, ejecutar y controlar la prestación de los servicios de salud a la población adscrita.

- Dirigir y coordinar las actividades concernientes al personal de la unidad, conforme a las políticas normas y procedimientos aprobados por el Consejo Superior del IESS.
- Efectuar la gestión y aplicación de los recursos financieros, materiales y humanos que requieren las áreas médicas y administrativas en la realización de los objetivos y funciones encomendadas a la Unidad.
- Proporcionar atención médica a los pacientes mediante valoración y diagnóstico oportuno aplicando los protocolos, guías y algoritmos de tratamiento de acuerdo con los estándares de gestión señalados por la dirección nacional médico social.
- Brindar un trato digno y respetuoso al paciente.

Médico General:

- Proporcionar atención médica a los pacientes mediante valoración y diagnóstico oportuno aplicando los protocolos, guías y algoritmos de tratamiento de acuerdo con los estándares de gestión señalados por la dirección nacional médico social.
- Solicitar estudios de laboratorio para valorar el estado de salud de los pacientes.
- Establecer el tipo de atención que requiere el paciente para su tratamiento y en su caso, efectuar la canalización oportuna del mismo a otros servicios.
- Dar información suficiente, oportuna, clara y veraz, al paciente y/o familiares.
- Determinará si amerita consulta subsecuente, interconsulta médica, o transferencia a una unidad médica de mayor complejidad.
- Brindar un trato digno y respetuoso al paciente.
- Preparar las especificaciones técnicas para la adquisición de bienes o la contratación de servicios destinados al área de su competencia.
- Cuidar y mantener adecuadamente las instalaciones, equipos y materiales a su cargo.

Médico Familiar:

- Planificar la atención diaria de acuerdo a la línea base, enfocado a la prevención diagnóstico precoz y tratamiento oportuno de enfermedades.
- Proporcionar atención médica a domicilio, mediante valoración y diagnóstico oportuno aplicando los protocolos, guías y algoritmos de tratamiento de acuerdo con los estándares de gestión señalados por la dirección nacional médico social.
- Solicitar estudios de laboratorio para valorar el estado de salud de los pacientes.
- Establecer el tipo de atención que requiere el paciente para su tratamiento y en su caso, efectuar la canalización oportuna del mismo a otros servicios.
- Dar información suficiente, oportuna, clara y veraz, al paciente y/o familiares.
- Determinará si amerita consulta subsecuente, interconsulta médica, o transferencia a una unidad médica de mayor complejidad.
- Brindar un trato digno y respetuoso al paciente.
- Preparar las especificaciones técnicas para la adquisición de bienes o la contratación de servicios destinados al área de su competencia.
- Cuidar y mantener adecuadamente las instalaciones, equipos y materiales a su cargo.

Odontólogo:

- Proporcionar atención médica a los pacientes mediante valoración y diagnóstico oportuno aplicando los protocolos, guías y algoritmos de tratamiento de acuerdo con los estándares de gestión señalados por la dirección nacional médico social.
- Solicitar estudios de laboratorio para valorar el estado de salud de los pacientes.
- Establecer el tipo de atención que requiere el paciente para su tratamiento y en su caso, efectuar la canalización oportuna del mismo a otros servicios.
- Dar información suficiente, oportuna, clara y veraz, al paciente y/o familiares.
- Incentivar al paciente a conservar, mejorar y restablecer su salud bucal.

- Determinará si amerita consulta subsecuente, interconsulta médica, o transferencia a una unidad médica de mayor complejidad.
- Brindar un trato digno y respetuoso al paciente.
- Control de las existencias y entrega de información y referencias mensuales para la reposición de insumos y materiales de odontología.
- Preparar las especificaciones técnicas para la adquisición de bienes o la contratación de servicios destinados al área de su competencia.
- Cuidar y mantener adecuadamente las instalaciones, equipos y materiales a su cargo.

Laboratorista:

- Asignar los turnos diarios para los pacientes que les solicitaron exámenes.
- Realizar los exámenes solicitados por el médico tratante a los pacientes.
- Ingresar los resultados de los pacientes de cada sesión en el paquete informático AS400 de manera oportuna, rápida y eficiente.
- Brindar un trato digno y respetuoso al paciente.
- Control de las existencias y entrega de información y referencias mensuales para la reposición de insumos y materiales de laboratorio.
- Preparar las especificaciones técnicas para la adquisición de bienes o la contratación de servicios destinados al área de su competencia.
- Cuidar y mantener adecuadamente las instalaciones, equipos y materiales a su cargo.

Fisioterapeuta:

- Asignar los turnos diarios para los pacientes que les solicitaron sesiones de rehabilitación.
- Brindar un trato digno y respetuoso al paciente.

- Realizar las sesiones de rehabilitación de acuerdo a los procedimientos solicitados por el médico.
- Control de las existencias y entrega de información y referencias mensuales para la reposición de insumos y materiales de rehabilitación.
- Ingresar los resultados de los pacientes de cada sesión en el paquete informático AS400.
- Preparar las especificaciones técnicas para la adquisición de bienes o la contratación de servicios destinados al área de su competencia.
- Cuidar y mantener adecuadamente las instalaciones, equipos y materiales a su cargo.

Auxiliar de Farmacia:

- Despacha la receta y las indicaciones a través del sistema y en forma física a los pacientes.
- Mantener el stock y fechas de vencimiento adecuado de los medicamentos.
- Control de las existencias y entrega de información y referencias mensuales para la reposición de medicamentos.
- Brindar un trato digno y respetuoso al paciente.
- Preparar las especificaciones técnicas para la adquisición de bienes o la contratación de servicios destinados al área de su competencia.
- Cuidar y mantener adecuadamente las instalaciones, equipos y materiales a su cargo.

Chofer de Ambulancia:

- Transportar a los pacientes que son transferidos a otras unidades médicas de mayor complejidad.
- Brindar un trato digno y respetuoso al paciente.

- Reportar informes mensuales de viajes realizados conforme a los requerimientos de la unidad y consumo de repuestos consumibles del vehículo.
- Preparar las especificaciones técnicas para la adquisición de bienes o la contratación de servicios destinados al área de su competencia.
- Cuidar y mantener adecuadamente las instalaciones, equipos y materiales a su cargo.

Enfermera:

- Contribuir con los servicios médicos de la unidad, para la atención integral de pacientes de consulta externa, mediante las técnicas de enfermería necesaria y suficiente que permitan la rehabilitación del paciente.
- Programar y cumplir con las actividades y tareas de enfermería de acuerdo con las necesidades de la Unidad de Atención Ambulatoria.
- Control de las existencias y entrega de información y referencias mensuales para la reposición de insumos y materiales de curación.
- Control de asepsia y antisepsia de los locales y equipos de la unidad.
- Brindar un trato digno y respetuoso al paciente.
- Preparar las especificaciones técnicas para la adquisición de bienes o la contratación de servicios destinados al área de su competencia.
- Cuidar y mantener adecuadamente las instalaciones, equipos y materiales a su cargo.

Auxiliar de Contabilidad:

- Aplicación de procedimientos administrativos y financieros aprobados por la supervisoría de las Unidades Médicas del IESS, para las Unidades de atención Ambulatoria.
- Administración del fondo de caja chica de la Unidad de atención Ambulatoria.

- Elaboración y ejecución presupuestaria, registros contables, adquisiciones de materiales y suministros, archivo y reproducción de documentos.
- Administración de la información, bases de datos, elaboración de informes sobre indicadores de productividad y desempeño de los recursos humanos de la Unidad.
- Preparación de informes mensuales sobre los costos directos e indirectos, fijos y variables por procesos y productos de la Unidad de Atención Ambulatoria.
- Programación, organización, tramitación, control y evaluación del cumplimiento de los contratos de servicios de lavandería, limpieza, mantenimiento de edificio, seguridad y guardianía de la Unidad Médica.
- Elaboración de los estados financieros de la Unidad Médica.
- Preparar las especificaciones técnicas para la adquisición de bienes o la contratación de servicios destinados al área de su competencia.
- Cuidar y mantener adecuadamente las instalaciones, equipos y materiales a su cargo.

Estadística:

- Creación y apertura de las historias clínicas de los pacientes a través del paquete informático AS400.
- Calificación del derecho de atención, en base a la historial laboral del paciente.
- Verificar y registrar la mora patronal de los pacientes atendidos.
- Asignación de pacientes cuando el médico amplía la agenda.
- Reasigna pacientes en situaciones imprevistas.
- Elaborar los informes estadísticos mensuales.
- Brindar un trato digno y respetuoso al paciente.
- Preparar las especificaciones técnicas para la adquisición de bienes o la contratación de servicios destinados al área de su competencia.

- Cuidar y mantener adecuadamente las instalaciones, equipos y materiales a su cargo.

4.5.5. Descripción del Sistema de Calidad incluye los elementos y las disposiciones que forman parte del mismo.

4.5.5.1. Especificación del Servicio.

Las Unidades de Atención Ambulatoria de la Regional 5, prestan el servicio de atención primaria de Consulta Externa

Servicio de Consulta Externa:

Es el servicio médico de orientación, recuperación, diagnóstico, tratamiento, con programas de prevención y rehabilitación de la salud dirigida a los asegurados. Se encuentra integrado por:

- Órgano Prestador de Salud.
 - Medicina General.
 - Medicina Familiar.
 - Odontología.
- Dependencias de Apoyo.
 - Laboratorio Clínico.
 - Medicina Física y Rehabilitación.
 - Enfermería.
 - Farmacia.
 - Ambulancia.

4.5.5.2. Especificación de la Prestación del Servicio

Se especifica la prestación del servicio, de acuerdo a cada órgano prestador de salud:

4.5.5.2.1. Procedimientos de los Órganos Prestadores de Salud

Procedimientos de Medicina General

Objetivo.- Otorgar los servicios de atención médica de consulta general que requieran los usuarios para la preservación o restauración de la salud, de conformidad con los lineamientos técnicos en la materia, emitidos por las autoridades nacionales.

Tabla 4.1. DESCRIPCIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS DE MEDICINA GENERAL

No.	Responsable	Actividad	Tiempo
1	Paciente	Llama al Call Center 1800-100000 a reservar cita médica, o presentarse en estadística de la Unidad Médica y solicitar el turno para el médico que no se encuentra en el Call Center.	
2	Estadística	Pregunta al paciente si es primera vez que solicita este servicio.	30 segundos
3		Si es la primera vez que el Paciente solicita este servicio, solicita al paciente copia de su cédula y le crea la historia clínica a través del sistema AS400 y califica el derecho.	5 minutos
4		Si se trata de una consulta Subsecuente, actualiza los datos y califica el derecho a través del sistema AS400.	1 minutos
5		Canaliza a enfermería a que se controle los signos vitales.	30 segundos
6	Enfermería	Realiza el control de signos vitales: Temperatura, pulso, frecuencia respiratoria, tensión arterial.	5 minutos
7		Apunta los resultados en un papel y canaliza al médico con el que tiene la cita.	1 minutos

8	Médico	Ingresa al Sistema AS400 con su usuario, revisa la lista de pacientes, procede a llamar al paciente de acuerdo al turno.	1 minutos
9		Saluda e interroga al paciente sobre el motivo de la consulta.	2 minutos
10		Si es primera vez, llena la historia clínica del paciente en el sistema AS400 y continúa con el paso doce.	3 minutos
11		Si no es primera vez realiza el control de la evolución del paciente	2 minutos
12		Realiza la anamnesis y el examen físico, y transcribe en la historia clínica en el sistema.	4 minutos
13		Informa al paciente sobre su enfermedad y su diagnóstico presuntivo.	1 minutos
14		Si el caso lo requiere realiza el pedido de exámenes para Laboratorio a través del sistema.	20 segundos
15		Si el paciente necesita, se realiza la orden para las sesiones de rehabilitación a través del sistema.	20 segundos
16		Si el paciente necesita una curación o cirugía menor, se indica al paciente que pase a enfermería para realizar el procedimiento con la ayuda de la enfermera.	20 segundos
17		Explica al paciente la prescripción y la dosificación de los medicamentos y duración del tratamiento, e ingresa la receta en el Sistema.	1 minutos
18		Si es necesario procede a dar una cita subsecuente para seguimiento, control y revisión de resultados.	20 segundos
19		Si el paciente necesita de la valoración de un especialista, se procede a realizar la transferencia-referencia a una Unidad Médica de mayor complejidad.	1 minutos
20		Extiende el certificado de asistencia o de reposo según corresponda, y encamina al paciente que deje la copia del certificado médico en estadística para que sea ingresado a historia laboral.	20 segundos
21		Encamina al paciente a los servicios de: farmacia a retirar su receta, enfermería a post-consulta, laboratorio y rehabilitación en caso de requerirlo a reservar el turno.	20 segundos
22		En el caso de pacientes que no asisten, se registra su inasistencia en el sistema.	05 segundos
23	Farmacia	Imprime la receta desde el sistema	10 segundos

24		Revisa si la cantidad y presentación de los medicamentos prescritos por el Médico son los correctos.	30 segundos
25		Despacha la receta a través del sistema y en forma física con las indicaciones.	2 minutos
26	Paciente	Firma la receta que queda en farmacia para control interno.	30 segundos
27	Farmacia	Indica al paciente la cantidad prescrita y la forma de administración de los medicamentos.	1 minutos
28		Indica al paciente que pase a enfermería a Post-consulta.	30 segundos
29	Enfermería	Pide la prescripción para revisarla.	30 segundos
30		Explica al paciente la forma y horario de administración de los medicamentos.	2 minutos
31		Prepara y administra la medicina de acuerdo a lo indicado.	1 minutos
32		Si es medicamento de administración parenteral la indica que puede acudir a enfermería dentro del horario de atención.	30 segundos
33	Paciente	Si tiene la orden acude a Laboratorio y/o Rehabilitación.	1 minutos
34	Laboratorio	Verifica la orden del paciente a través del Sistema AS400.	30 segundos
35		Entrega el turno para realizar los exámenes.	30 segundos
36		Instruye al paciente sobre las condiciones para realizarle los exámenes.	1 minutos
37	Paciente	Asiste al laboratorio en la fecha y hora señalada.	15 minutos
38	Laboratorio	Toma las muestras para realizar los exámenes de acuerdo al pedido del médico.	3 minutos
39		Indica al paciente la fecha de entrega de resultados.	1 minutos
40		Realiza los estudios correspondientes	20 minutos
41		Ingresa los resultados al sistema.	1 minutos
42	Rehabilitación	Verifica la orden del paciente a través del Sistema AS400.	30 segundos
43		Entrega el turno para realizar las sesiones de acuerdo al número de sesiones enviado por el médico.	30 segundos
44		Instruye al paciente sobre las condiciones para realizar las sesiones.	1 minutos
45	Paciente	Asiste a Rehabilitación en las fechas y horas	15 minutos

		señaladas.	
46	Rehabilitación	Realiza los procedimientos indicados por el médico.	20 minutos
47		Ingresa al sistema los resultados después de cada sesión.	1 minutos
48	Paciente	Regresa al médico en caso de requerir a una cita subsecuente y empieza en el paso 4.	1 minutos

Elaborado por: Ing. Sofía Zambrano, Ing. Cecilia Machado

Fuente: Investigación realizada

Procedimiento de Medicina Familiar

Objetivo.- Otorgar atención al usuario, familia y comunidad, estableciendo una relación acorde al perfil epidemiológico, incluyendo enfermedades agudas y crónicas y considerando el contexto de su situación socio-económica y de las relaciones humanas. El sujeto de la atención deja de ser exclusivamente el individuo, para dirigirse a la familia y comunidad. El responsable es el Equipo Básico de Salud (EBAS) que está integrado por un Médico y una Enfermera.

Tabla 4.2. DESCRIPCIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS DE MEDICINA FAMILIAR

No.	Responsable	Actividad	Tiempo
1	EBAS	Planifica la atención diaria de acuerdo a la línea base.	5 minutos
2		Llama por teléfono al paciente y establece la fecha y hora de la cita.	30 segundos
3		Realiza la calificación del derecho del paciente que va a ser visitado.	1 minutos
4		Acude al domicilio del paciente.	5 minutos
5		Saluda y comunica al paciente el motivo de la visita.	2 minutos
6		Establece una relación de confianza y da apertura para realizar el llenado de la ficha familiar	5 minutos
7		Llena Ficha Familiar con datos personales, médicos, familiares socioeconómicos y de riesgo acorde examina al paciente.	5 minutos

8		Realiza una charla sobre la importancia de la prevención, diagnóstico precoz y tratamiento oportuno de enfermedades, según la información proporcionada por el paciente.	5 minutos
9		Si el caso lo requiere realiza el pedido de exámenes para Laboratorio, transferencias e interconsultas para completar el control preventivo.	5 minutos
10		Informa al paciente sobre su estado de salud.	2 minutos
11		Regresa a la Unidad.	5 minutos
12		Agenda a los pacientes al Usuario del Médico y quita los pendientes.	2 minutos
13		Ingresa la historia clínica de las familias visitadas por paciente mediante el Sistema AS400 con todas las novedades encontradas.	5 minutos
14		En caso que el paciente requiera interconsultas o transferencias a distintas especialidades; comunica al paciente la fecha y hora de la cita y los requerimientos necesarios para la atención.	3 minutos

Elaborado por: Ing. Sofía Zambrano, Ing. Cecilia Machado
Fuente: Investigación realizada

Procedimiento de Odontología

Objetivo.- Otorgar los servicios de atención médica odontológica que requieran los usuarios para la preservación o restauración de la salud, de conformidad con los lineamientos técnicos en la materia, emitidos por las autoridades nacionales.

Tabla 4.3 DESCRIPCIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS DE ODONTOLOGÍA

No.	Responsable	Actividad	Tiempo
1	Paciente	Llama al Call Center 1800-100000 a reservar cita médica odontológica en la Unidad.	
2	Estadística	Pregunta al paciente si es primera vez que solicita este servicio.	30 segundos

3		Si es la primera vez que el Paciente solicita este servicio, solicita al paciente copia de su cédula y le crea la historia clínica a través del sistema AS400 y califica el derecho.	5 minutos
4		Si se trata de una consulta Subsecuente, actualiza los datos y califica el derecho a través del sistema AS400.	1 minutos
5		Canaliza al consultorio de odontología.	30 segundos
6	Odontólogo	Prende el Equipo Odontológico y prepara el instrumental para la atención dental.	1 minutos
7		Ingresa al Sistema AS400 con su usuario, revisa la lista de pacientes, procede a llamar al paciente de acuerdo al turno.	1 minutos
8		Saluda e interroga al paciente sobre el motivo de la consulta.	2 minutos
9		Si es primera vez, llena la historia clínica odontológica y el odontograma.	3 minutos
10		Si no es primera vez continúa con el tratamiento	2 minutos
11		Define e ingresa en el sistema el diagnóstico y plan de tratamiento.	4 minutos
12		Informa al paciente sobre su estado de salud buco-dental.	1 minutos
13		Enseña al paciente sobre educación e higiene bucal, e incentiva a conservar, mejorar y restablecer su salud bucal.	2 minutos
14		Realiza el tratamiento específico de la pieza dental afectada.	15 minutos
15		Si el paciente necesita de la valoración de un especialista, se procede a realizar la transferencia-referencia a una Unidad Médica de mayor complejidad.	20 segundos
16		Solicita exámenes complementarios cuando el caso lo requiere.	20 segundos
17		Si el paciente lo requiere, se receta a través del sistema y se explica la prescripción y dosificación de los medicamentos y duración del tratamiento.	2 minutos
18		Si es necesario programa las citas subsecuentes para realizar el tratamiento.	1 minutos
19		Extiende el certificado de asistencia o de reposo	20 segundos

		según corresponda, y encamina al paciente que deje la copia del certificado médico en estadística para que sea ingresado a historia laboral.	
20		Encamina al paciente a los servicios de farmacia a retirar su receta, enfermería a post-consulta, laboratorio en caso de requerirlo a reservar el turno.	2 minutos
21		En el caso de pacientes que no asisten, se registra su inasistencia en el sistema.	05 segundos
22		Al terminar las atenciones diarias, se lava y esteriliza el instrumental.	10 minutos
23	Farmacia	Imprime la receta desde el sistema	10 segundos
24		Revisa si la cantidad y presentación de los medicamentos prescritos por el Médico son los correctos.	30 segundos
25		Despacha la receta a través del sistema y en forma física con las indicaciones.	2 minutos
26	Paciente	Firma la receta que queda en farmacia para control interno.	30 segundos
27	Farmacia	Indica al paciente la cantidad prescrita y la forma de administración de los medicamentos.	1 minutos
28		Indica al paciente que pase a enfermería a Post-consulta.	30 segundos
29	Enfermería	Pide la prescripción para revisarla.	30 segundos
30		Prepara y administra la medicina de acuerdo a lo indicado.	2 minutos
31		Explica al paciente la forma y horario de administración de los medicamentos.	1 minutos
32		Si es medicamento de administración parenteral le indica que puede acudir a enfermería dentro del horario de atención.	30 segundos
33	Paciente	Si tiene la orden acude a Laboratorio.	1 minutos
34	Laboratorio	Verifica la orden del paciente a través del Sistema AS400.	30 segundos
35		Entrega el turno para realizar los exámenes.	30 segundos
36		Instruye al paciente sobre las condiciones para realizarle los exámenes.	1 minutos
37	Paciente	Asiste al laboratorio en la fecha y hora señalada.	15 minutos
38	Laboratorio	Toma las muestras para realizar los exámenes de acuerdo al pedido del médico.	3 minutos

39		Indica al paciente la fecha de entrega de resultados.	1 minutos
40		Realiza los estudios correspondientes	20 minutos
41		Ingresa los resultados al sistema.	1 minutos
42	Paciente	Regresa al odontólogo en caso de requerir a una cita subsecuente y empieza en el paso 4.	1 minutos

Elaborado por: Ing. Sofía Zambrano, Ing. Cecilia Machado

Fuente: Investigación realizada

4.5.6. Prácticas de Calidad en las Unidades de Atención Ambulatoria de la Regional 5 del IESS

El conocimiento de buenas prácticas de calidad en el proceso de atención de Consulta Externa en las UAA, permitirá que el sistema de gestión de calidad trabaje adecuadamente mejorando el nivel de satisfacción de los pacientes y del entorno físico de la institución.

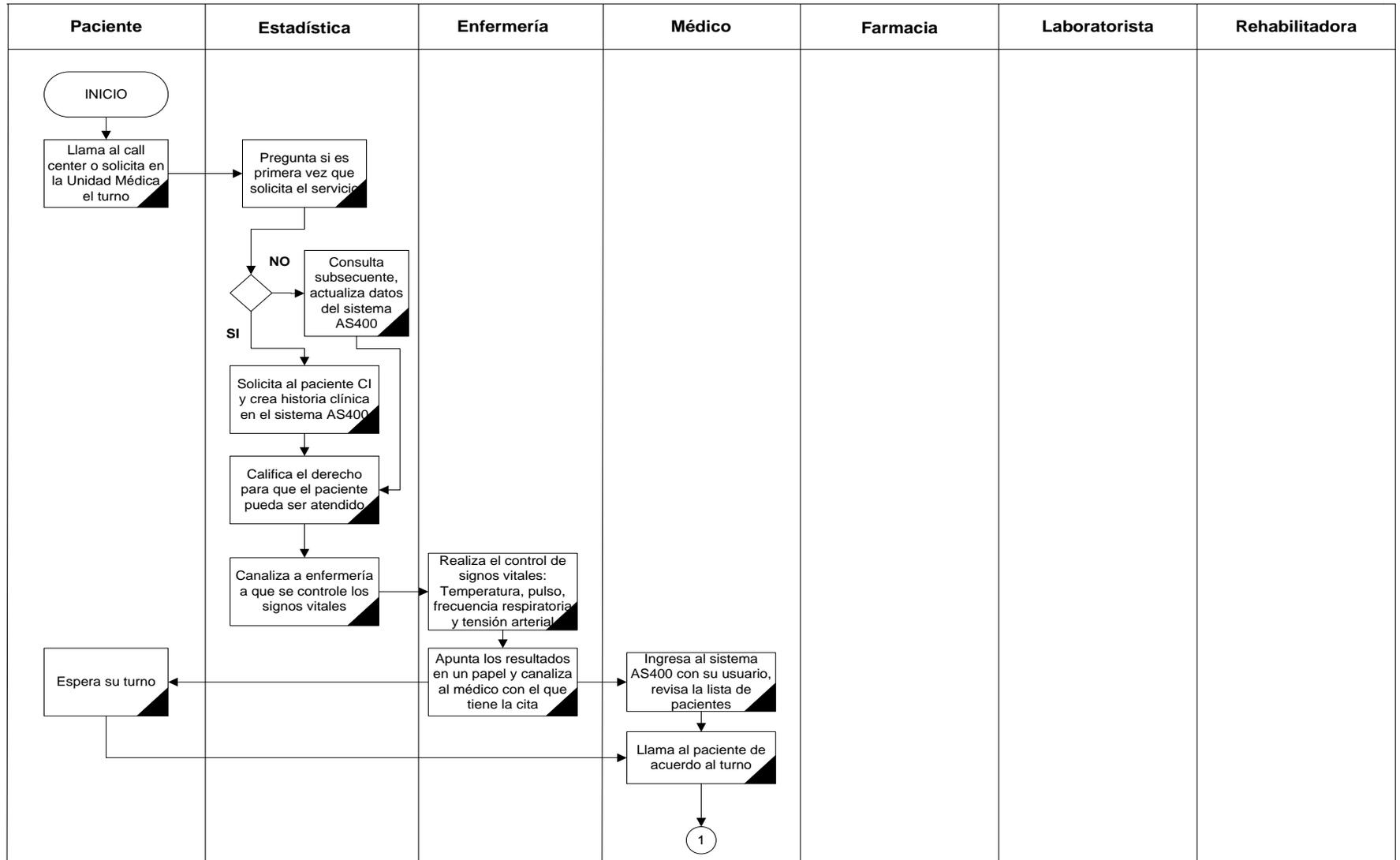
- Mantener en todo momento un excelente orden y limpieza en las instalaciones e infraestructura de la UAA.
- Difundir el sistema de manejo de desechos hospitalarios entre todos los empleados de las UAA, respetando el medio ambiente.
- La presentación del personal médico asistencial y administrativo de la unidad deben cumplir con las normas dispuestas por el IESS en su vestimenta.
- Promover y mantener condiciones y factores ocupacionales seguros, procurando un bienestar laboral entre los empleados de las UAA.
- Ofrecer una atención médica oportuna, segura, confiable y cálida respetando las citas médicas de los pacientes.
- Capacitación continua sobre los procedimientos a seguir en las áreas médicas y de apoyo, para dar un servicio de calidad a los usuarios de las UAA.

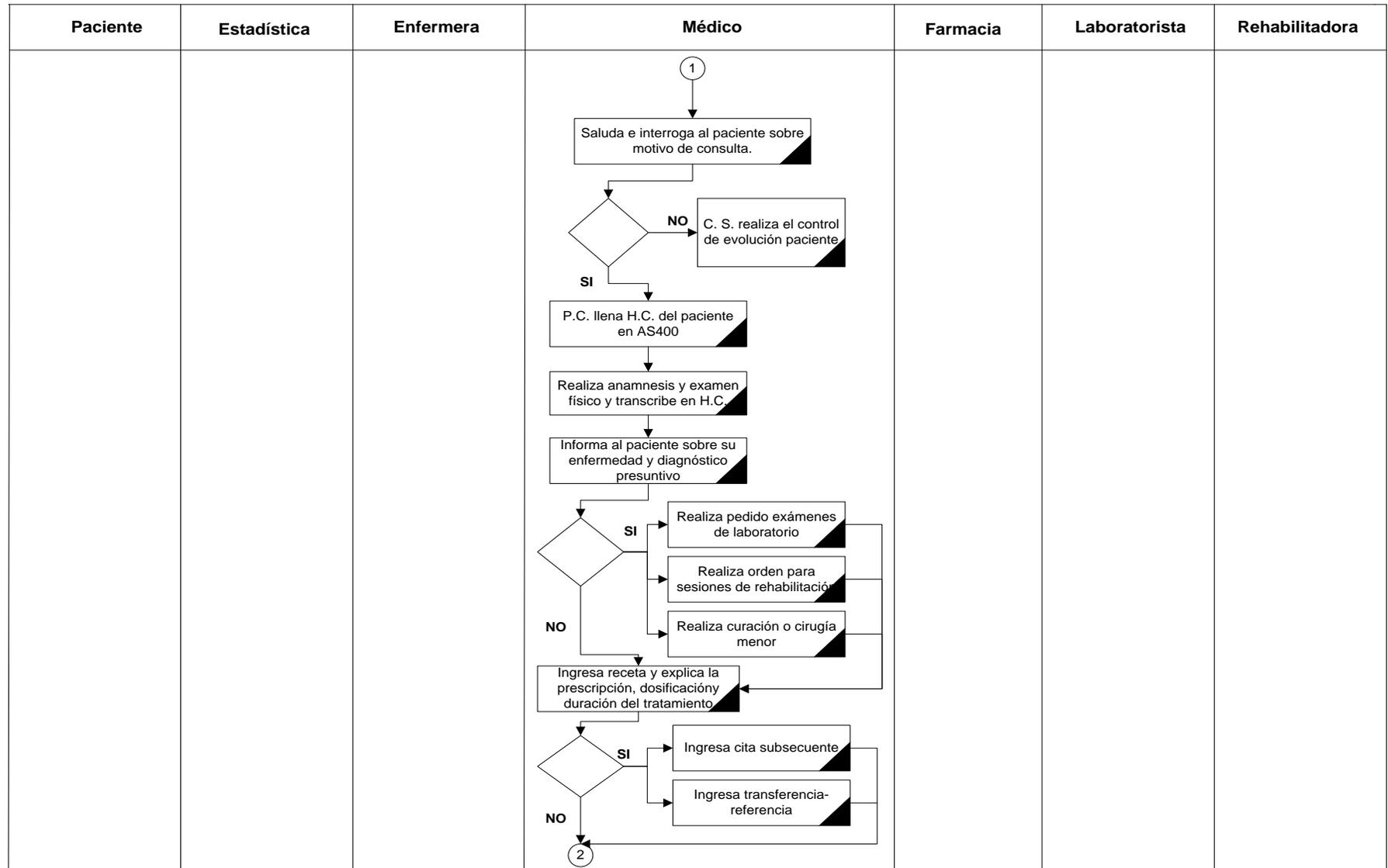
- Capacitación continua en las áreas específicas del personal: médico, asistencial y administrativo.
- Respetar los horarios y funciones establecidas para cada cargo.
- Mantener una planificación de mantenimiento de todos los equipos e instrumentos médicos para que se encuentren siempre operativos.
- Mantener una planificación para la adquisición de materiales e insumos médicos y administrativos.
- Llevar un control mensual de la rotación de los medicamentos para realizar el abastecimiento correcto de las farmacias de las UAA.
- Desarrollo y fortalecimiento del control de costos de la atención médica.
- Realizar periódicamente encuestas de satisfacción a los pacientes, sobre evaluación de la calidad y desempeño del servicio médico ofrecido.
- Facilitar el acceso de la población a los servicios mediante la reserva de citas médicas a través del Call Center.
- Creación de vínculos directos con la comunidad e Instituciones a través del desarrollo de actividades, programas y ayudas sociales.

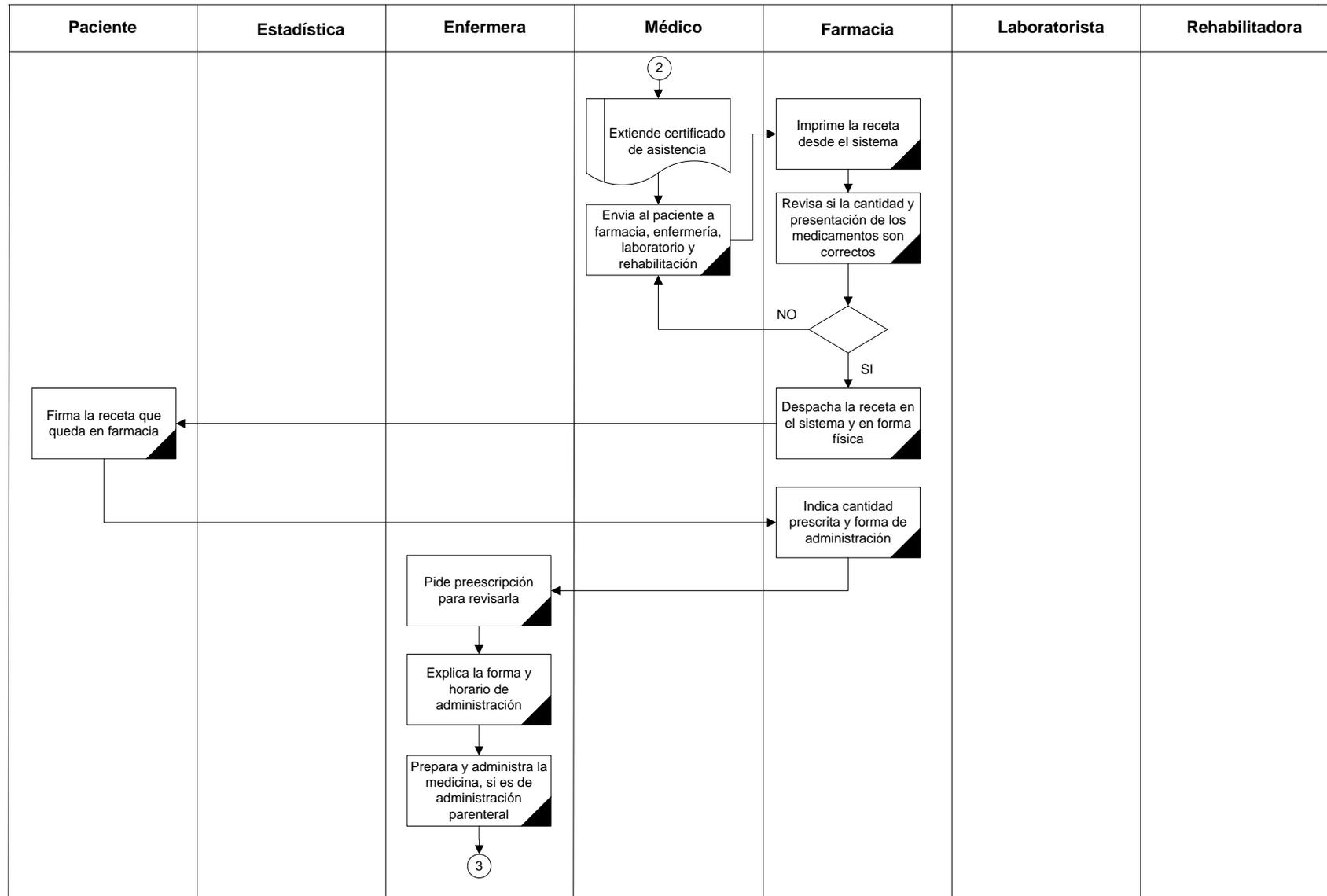
4.5.7. Estructura y Formatos del Sistema de Calidad de las Unidades de Atención Ambulatoria de la Regional 5 del IESS.

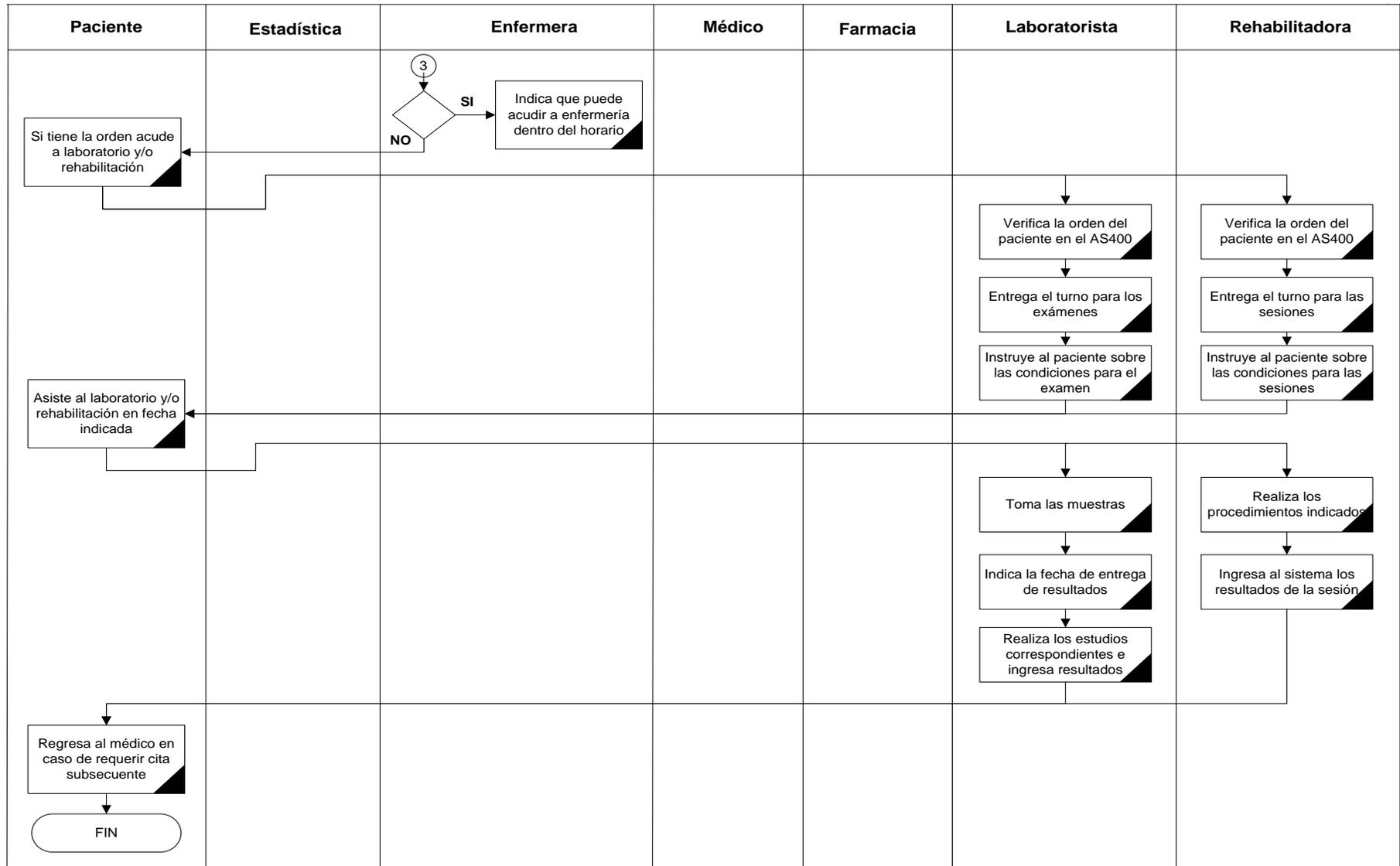
4.5.7.1. Flujograma de los Procedimientos del Sistema de Calidad

4.5.7.1.1. Flujograma de Medicina General

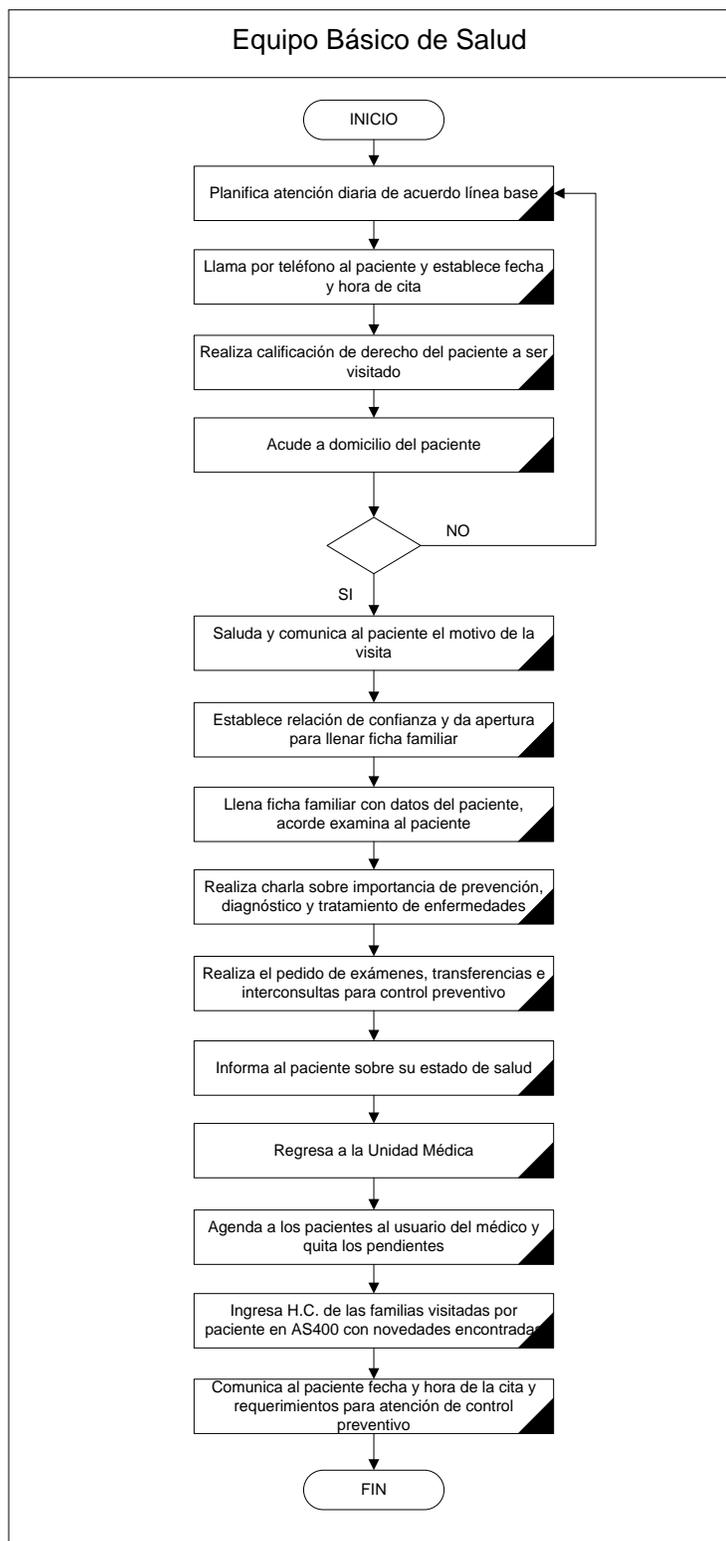




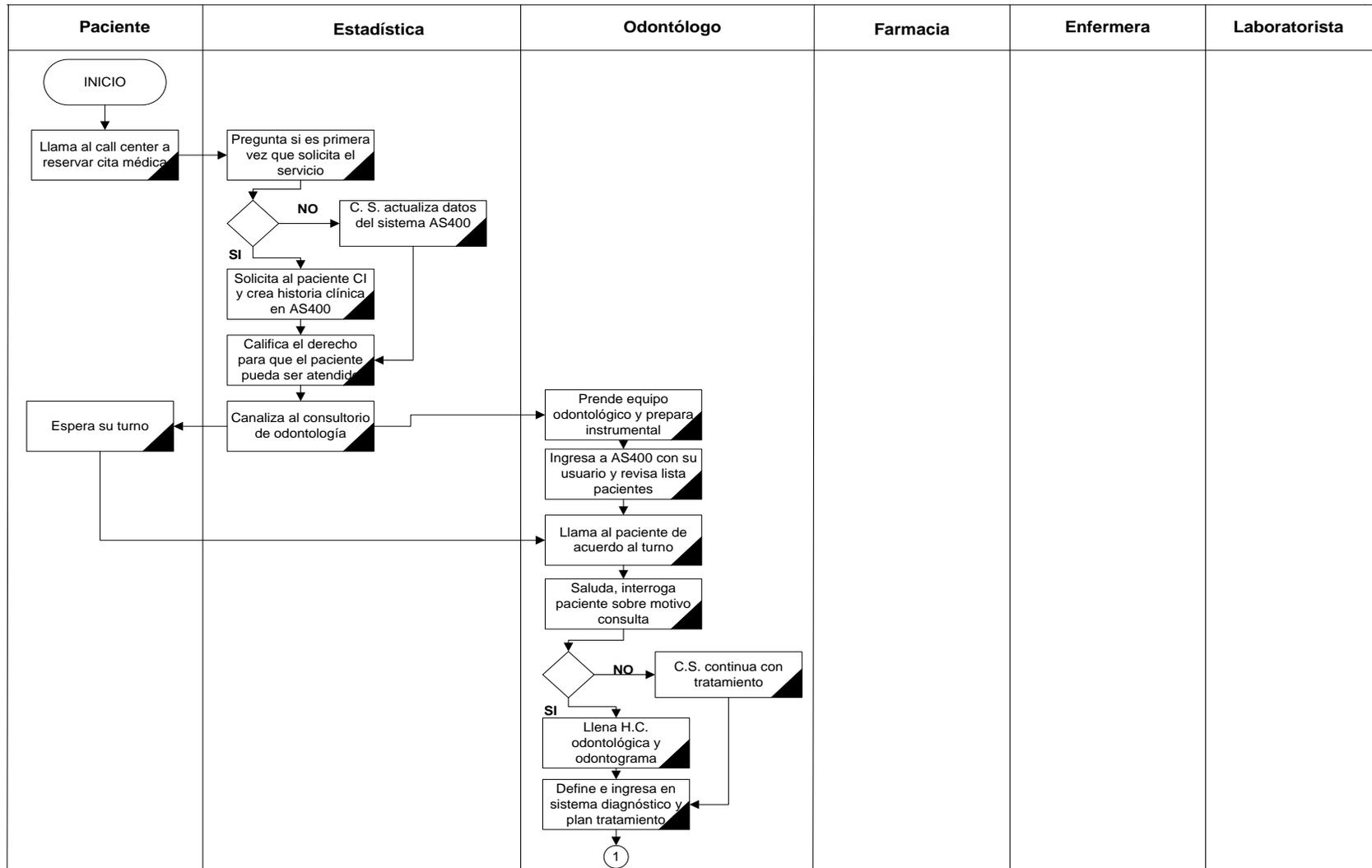


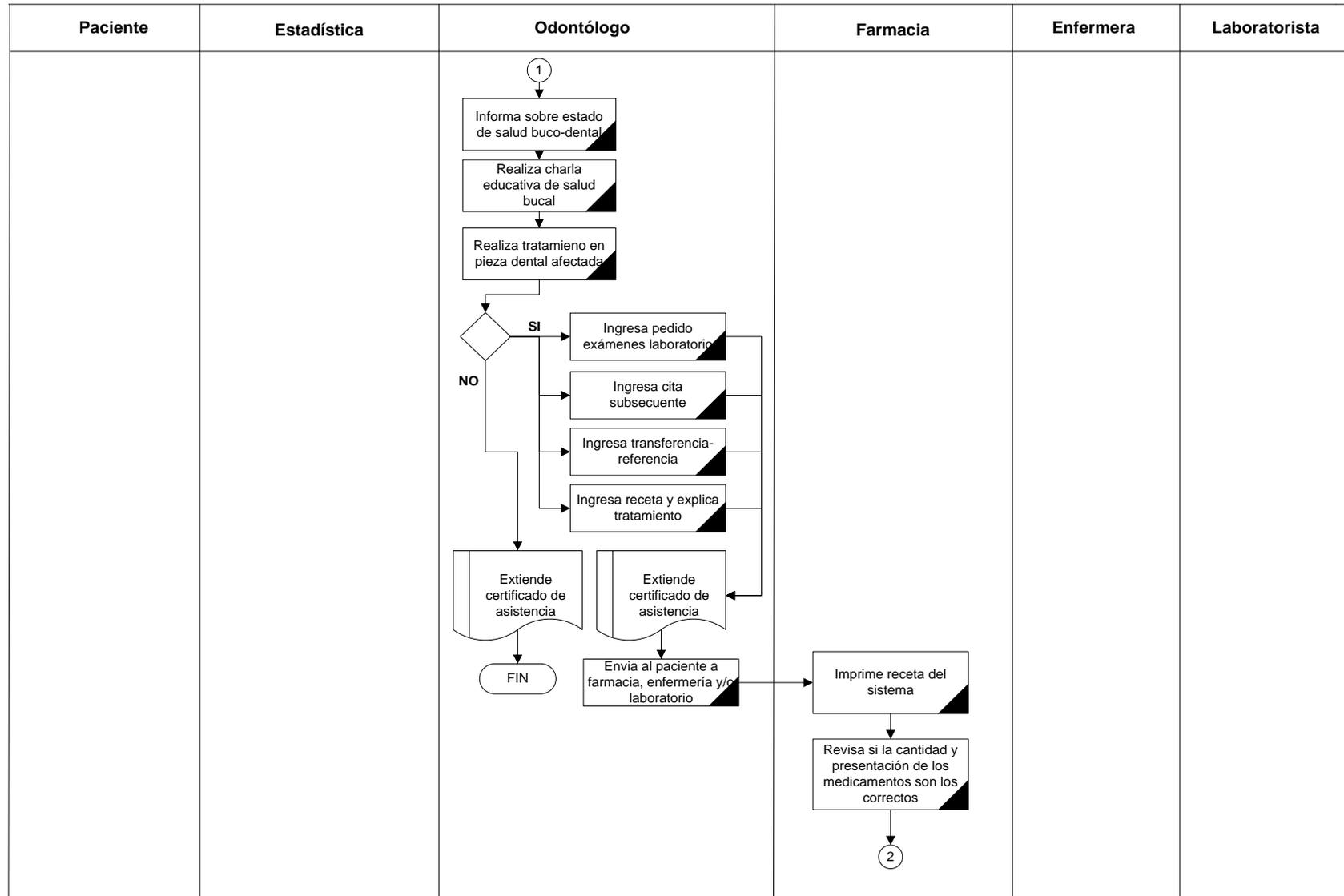


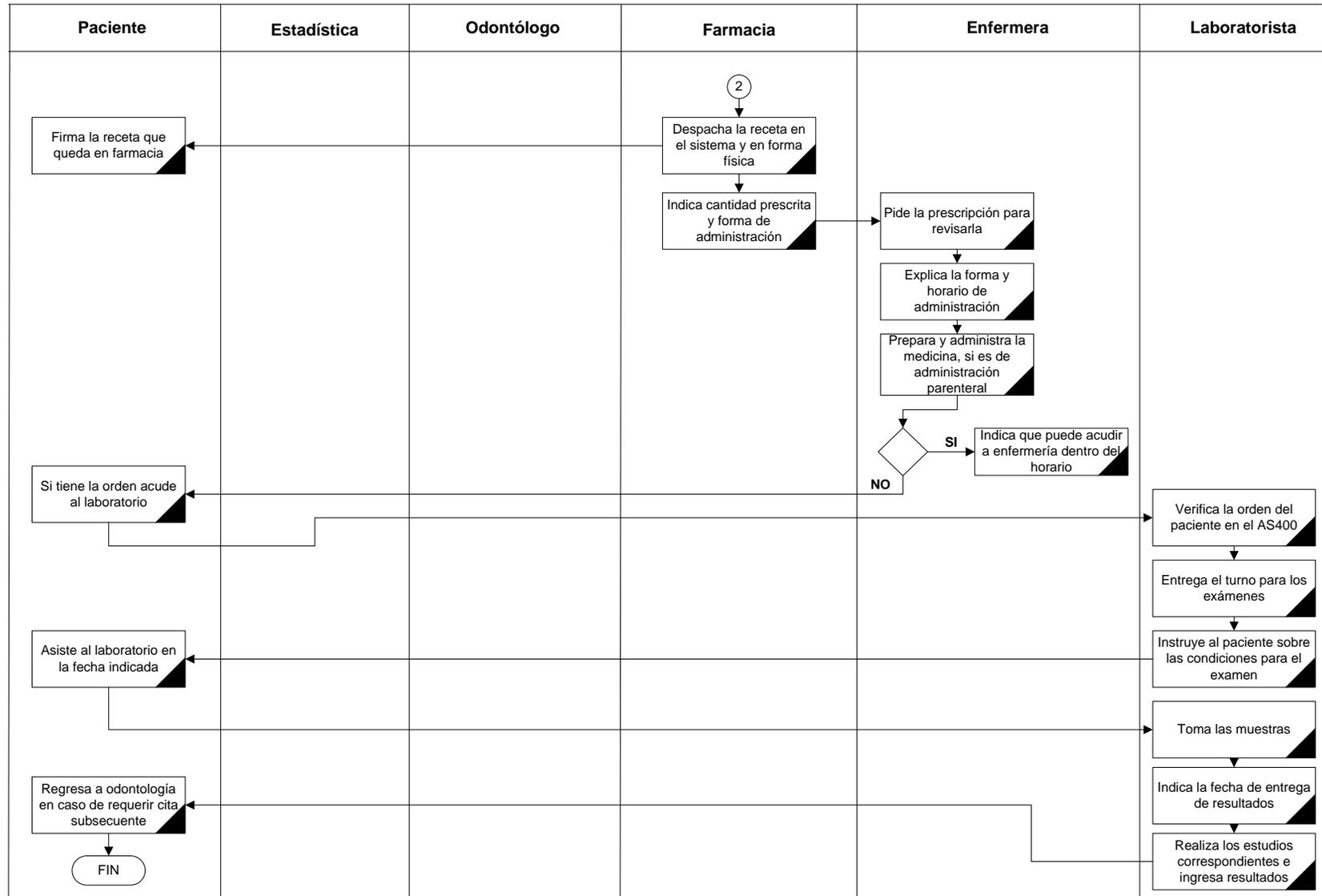
4.5.7.1.2. Flujograma de Medicina Familiar



4.5.7.1.3. Flujograma de Odontología







4.5.7.2. **Formatos utilizados en las Unidades de Atención Ambulatoria de la Regional 5 del IESS.**

4.5.7.2.1. **Creación de la Historia Clínica**

Se llenan los siguientes datos dentro del paquete informático AS400 para la creación de la Historia Clínica:

Gráfico 4.2. CREACIÓN DE HISTORIA CLÍNICA

INFORMACION BASICA:	<ul style="list-style-type: none">•Tipo documento; No. de documento; Apellidos y Nombres; Tipo Afiliado; Estado del derecho; Número de Afiliación; Estado del Registro; Fecha de Nacimiento ; Sexo; Afiliado que cubre la atención; Relación con el Afiliado; Estado Civil; Religión ; Instrucción; Profesión; Ocupación.
LUGAR DE NACIMIENTO:	<ul style="list-style-type: none">•Nacionalidad ; Provincia; Cantón; Parroquia.
RESIDENCIA HABITUAL:	<ul style="list-style-type: none">•Provincia; Cantón; Parroquia; Dirección; Reside desde; Teléfono.
EN CASO NECESARIO AVISAR A:	<ul style="list-style-type: none">•Nombre; Relación; Provincia; Cantón; Parroquia; Dirección; Teléfono.
LUGAR DE TRABAJO ACTUAL:	<ul style="list-style-type: none">•Institución/Empresa; Provincia; Cantón; Parroquia; Dirección; Teléfono.

Elaborado por: Ing. Sofía Zambrano, Ing. Cecilia Machado

Fuente: Módulo de Estadística del AS400

4.5.7.2.2. Llenado de la Historia Clínica

Se llena la siguiente información dentro del paquete informático AS400 para llenar la Historia Clínica:

- a) Motivo de la consulta
- b) Antecedentes personales
- c) Antecedentes familiares
- d) Enfermedad o problema actual
- e) Revisión actual de órganos y sistemas
- f) Signos vitales y Antropometría
- g) Examen físico regional
- h) Diagnóstico
- i) Planes de tratamiento
- j) Evolución
- k) Prescripciones

4.5.7.2.3. Receta e Indicaciones

El médico ingresa la prescripción médica a través del paquete informático AS400 y en el servicio de farmacia se imprime la receta e indicaciones con la siguiente información:

RECETA

INDICACIONES

Código	Ítem Ordenado
Nombre Comercial	Presentación
Ítem Despachado	Dosis
Lote	Vía de Administración
Cant. Ordenada	Cantidad ordenada
Cant. Despachada	Inicia desde
Fecha Despachado	Frecuencia
	Duración
Firma de Recibí conforme	

4.5.7.2.4. Orden de Laboratorio / Rehabilitación

El médico ingresa los pedidos de los servicios a través del paquete informático AS400 y en cada servicio se imprime el pedido en el siguiente formato:

Gráfico 4.3. ORDEN DE LABORATORIO/REHABILITACIÓN

Servicio:		Fecha:
Paciente:	H.C.:	Documento:
Tipo Afil:		Edad:
Médico:		Orden No.:
Diagnóstico:		
Tipo de orden	Item ordenado	Sala/Sección
	Fecha y hora a presentarse	
.....
.....
.....

Elaborado por: Ing. Sofía Zambrano, Ing. Cecilia Machado

Fuente: Módulo de Estadística del AS400

4.5.7.2.5. Informe de Consumo de Medicamentos, Materiales e Insumos Médicos

Gráfico 4.4. INFORME DE CONSUMO

INFORME DE CONSUMO DE.....				
MES: AÑO:.....				
Ítem	Saldo Inicial	Ingreso	Consumo	Saldo Final
.....
.....
.....
.....

Elaborado por: Ing. Sofía Zambrano, Ing. Cecilia Machado

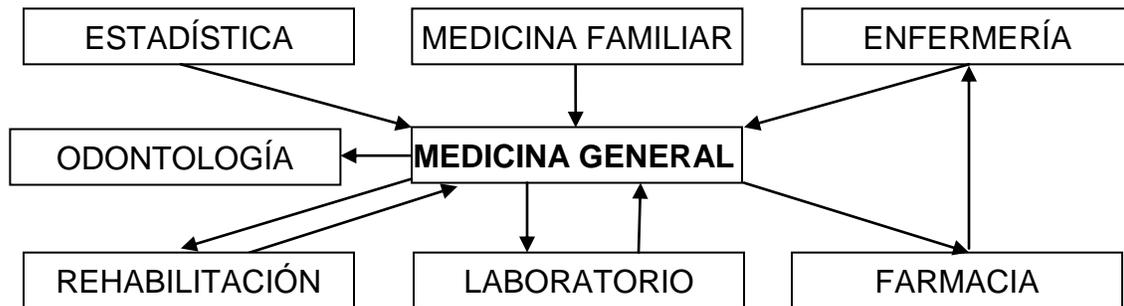
Fuente: Investigación Realizada

4.5.8. Interacción de los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad de las U. A. A. de la Regional 5 del IESS.

En las UAA la secuencia e interacción de los procesos de la institución son los siguientes:

4.5.8.1. Medicina General

Gráfico 4.5. INTERACCIÓN MEDICINA GENERAL



Elaborado por: Ing. Sofía Zambrano

Fuente: Investigación Realizada

Estadística con Medicina General

Estadística califica el derecho y quita los pendientes de los pacientes para ser atendidos en Medicina General.

Medicina Familiar con Medicina General

En caso de necesitar el paciente de Medicina Familiar este refiere a Medicina General.

Enfermería con Medicina General

Enfermería toma los signos vitales, registra y los envía a Medicina General.

Medicina General con Farmacia

El médico receta a través del sistema AS400 y envía al paciente a farmacia para recibir sus indicaciones, medicamentos y este luego se dirige a enfermería para la post consulta.

Medicina General con Laboratorio

El médico emite el pedido de laboratorio a través del sistema AS400 si el paciente lo requiere, el laboratorio realiza los exámenes según pedido del médico y los resultados se ingresan al sistema AS400 para que el médico los revise.

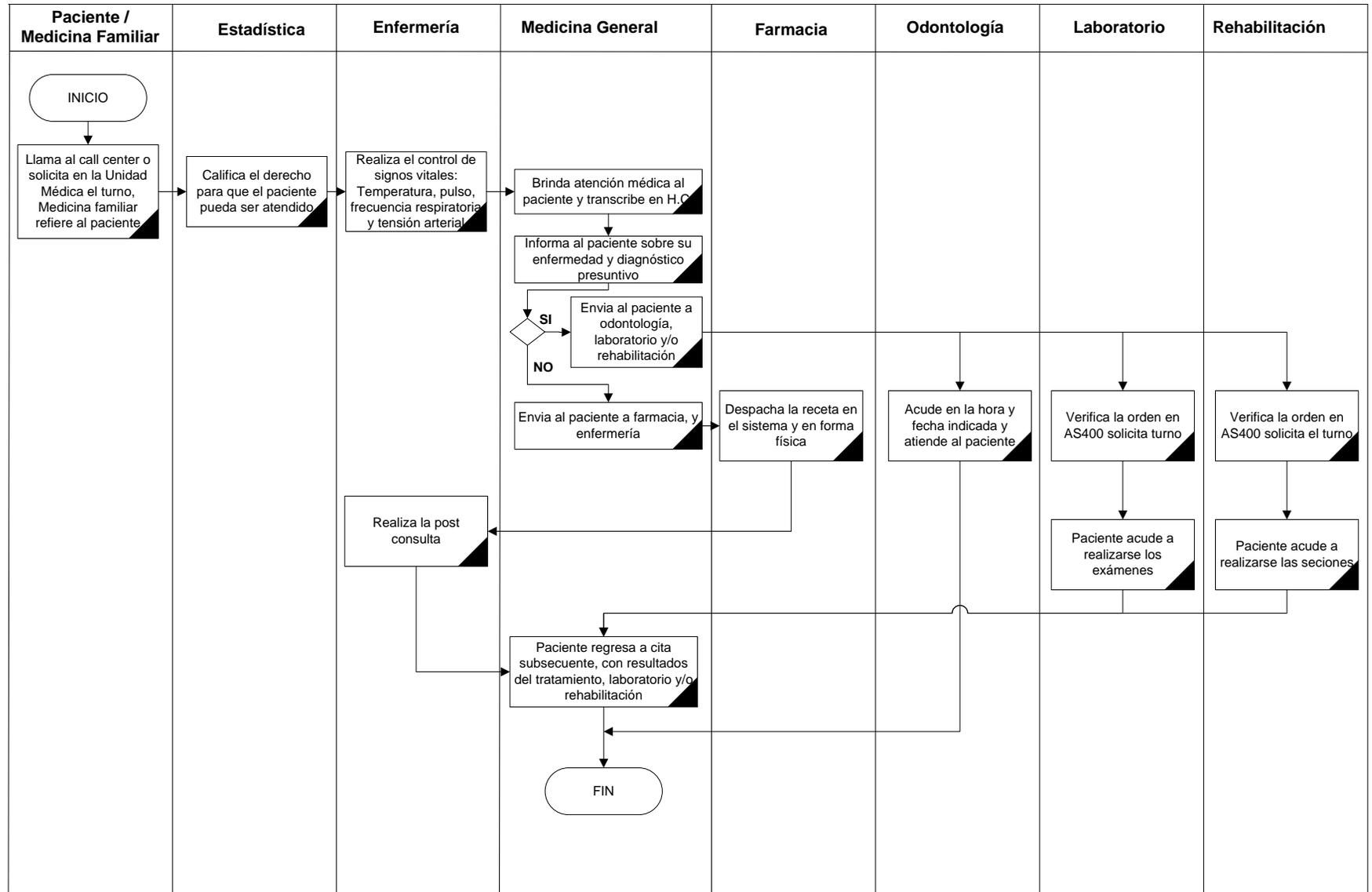
Medicina General con Rehabilitación

El médico emite el pedido de rehabilitación a través del sistema AS400 si el paciente lo requiere, el rehabilitador realiza el número de sesiones según orden del médico y los resultados se ingresan al sistema AS400, para que el médico evalúe luego al paciente.

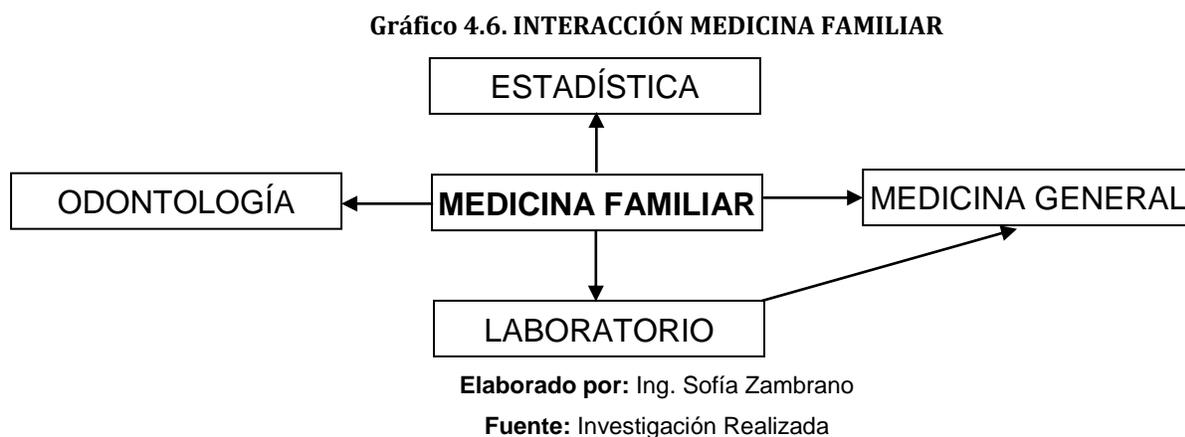
Medicina General con Odontología

El médico en caso de necesitar el paciente lo refiere a odontología.

Flujograma Interacción Medicina General



4.5.8.2. Medicina Familiar



Medicina Familiar con Estadística

De acuerdo a la línea base que maneja Medicina Familiar y la cita realizada con el paciente, este agenda al paciente al sistema AS400.

Medicina Familiar con Medicina General

En caso de necesitar el paciente de Medicina Familiar este refiere a Medicina General.

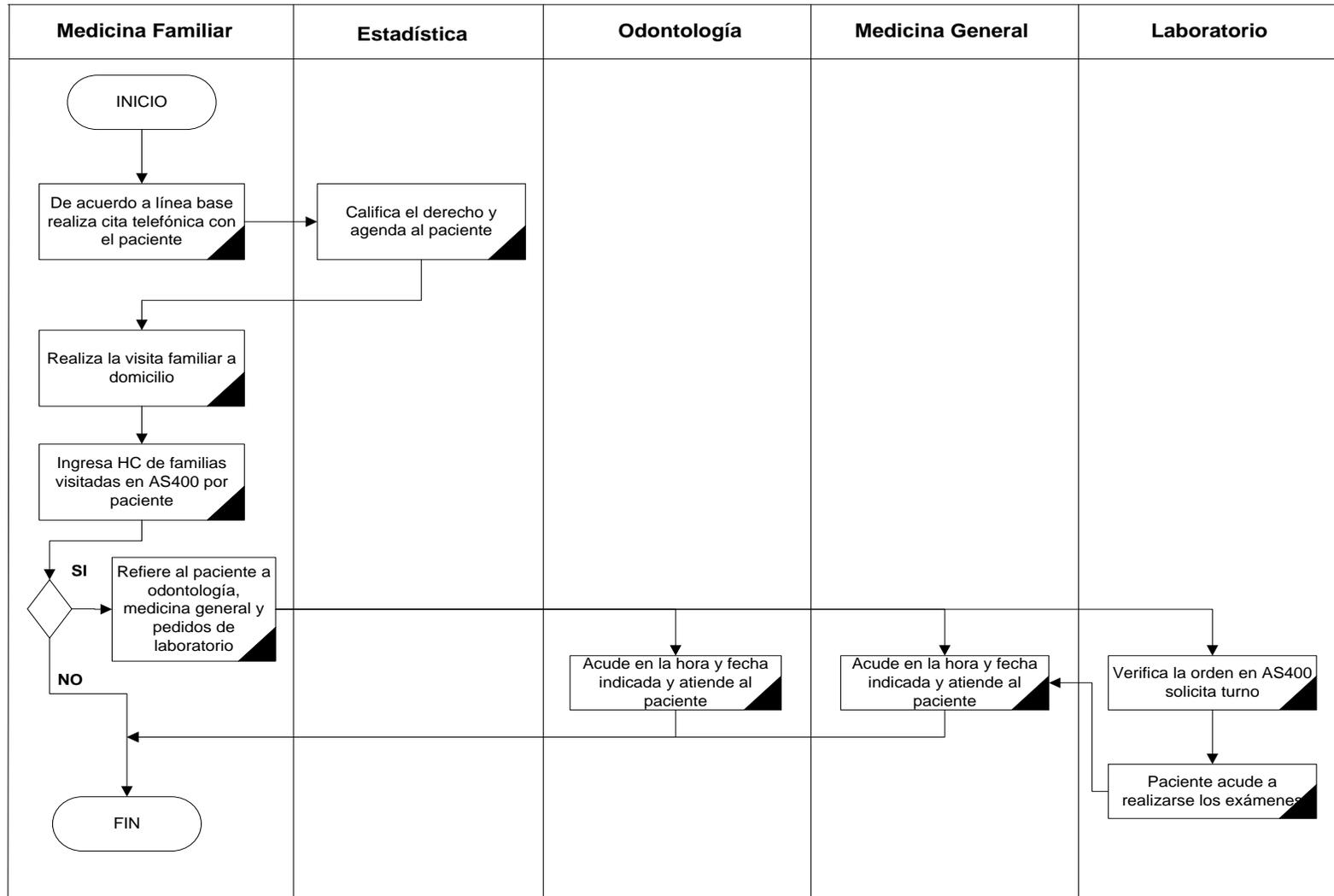
Medicina Familiar con Odontología

En caso de necesitar el paciente de Medicina Familiar este refiere a Odontología.

Medicina Familiar con Laboratorio

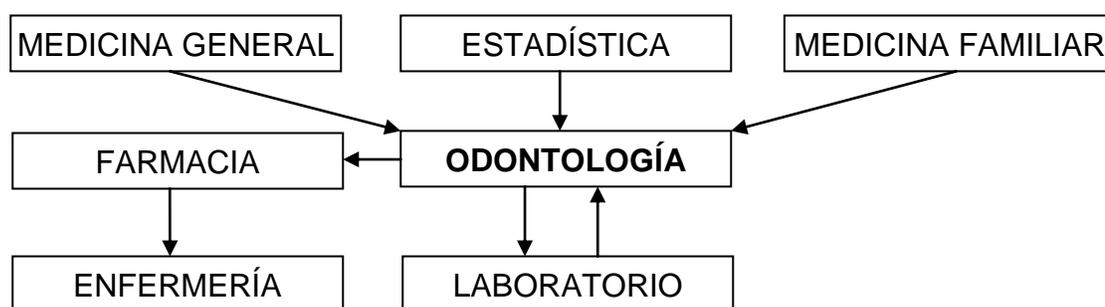
El médico familiar emite el pedido de laboratorio a través del sistema AS400 si el paciente lo requiere, el laboratorio realiza los exámenes según pedido del médico familiar y los resultados se ingresan al sistema AS400 para que el médico general los revise.

Flujograma Interacción Medicina Familiar



4.5.8.3. Odontología

Gráfico 4.7. INTERACCIÓN MEDICINA ODONTOLOGÍA



Elaborado por: Ing. Sofía Zambrano

Fuente: Investigación Realizada

Estadística con Odontología

Estadística califica el derecho y quita los pendientes de los pacientes para ser atendidos en Odontología.

Medicina General con Odontología

En caso de necesitar el paciente de Medicina General este refiere a Odontología.

Medicina Familiar con Odontología

En caso de necesitar el paciente de Medicina Familiar este refiere a Odontología.

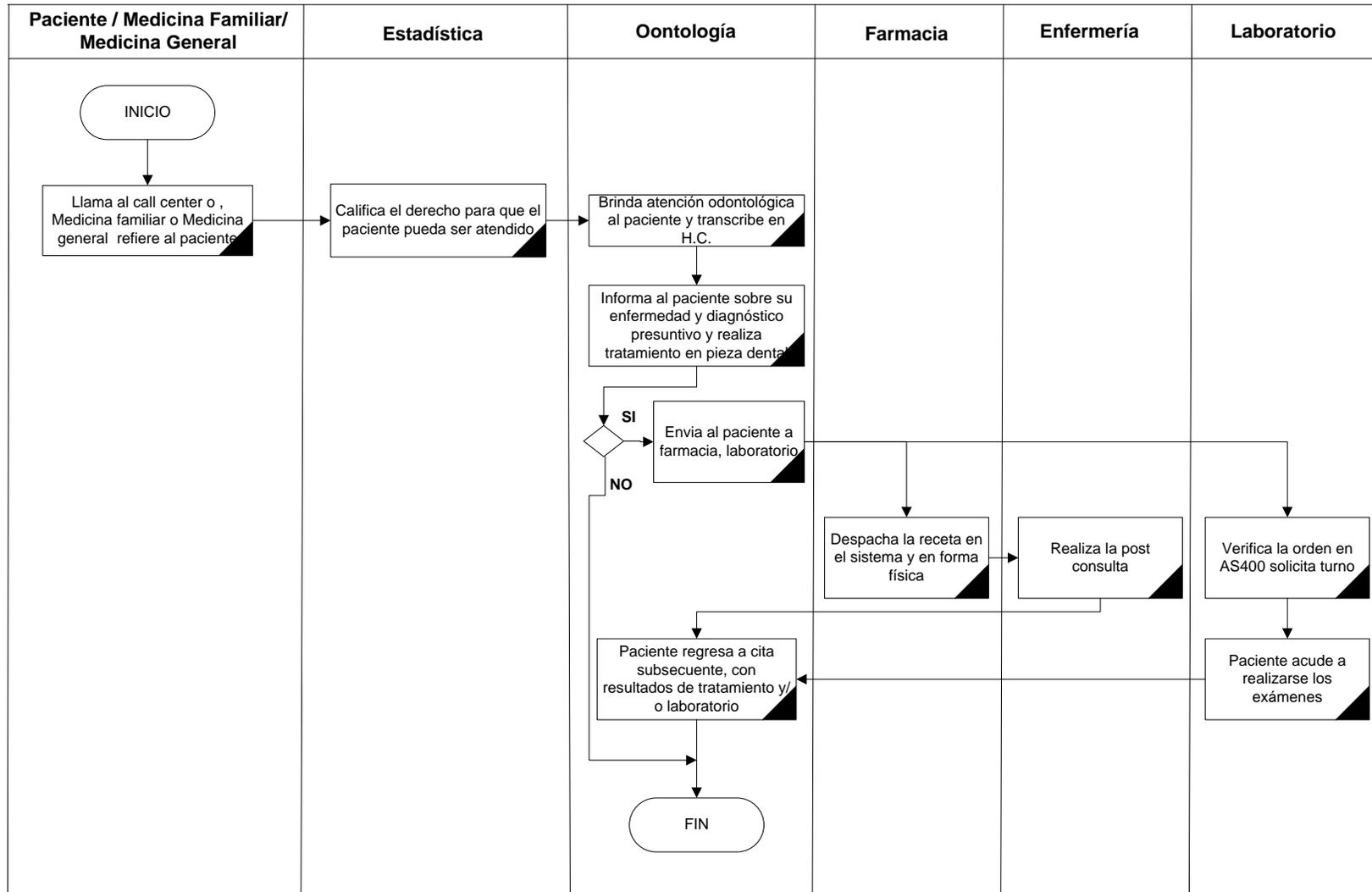
Odontología con Farmacia

El odontólogo receta a través del sistema AS400 y envía al paciente a farmacia para recibir sus indicaciones, medicamentos y este luego se dirige a enfermería para la post consulta.

Odontología con Laboratorio

El odontólogo emite el pedido de laboratorio a través del sistema AS400 si el paciente lo requiere, el laboratorio realiza los exámenes según pedido del odontólogo y los resultados se ingresan al sistema AS400 para que el odontólogo los revise.

Flujograma Interacción Odontología



CAPÍTULO V:

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones

El presente trabajo de investigación consistió en la “INVESTIGACIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO OFRECIDO POR LAS UNIDADES DE ATENCIÓN AMBULATORIA DE LA REGIONAL 5 DEL IESS A SUS AFILIADOS, CON EL FIN DE PROPONER UN NUEVO SISTEMA DE CALIDAD QUE MEJORE LA SATISFACCIÓN DEL AFILIADO, BASADA EN LA NORMA ISO 9001-2008 SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD-REQUISITOS”.

- En la presente investigación, se realizó el análisis de las cinco dimensiones de la calidad en las Unidades de Atención Ambulatoria Regional 5 del IESS, las mismas que son: Seguridad, Responsabilidad, Confiabilidad, Bienes tangibles y Empatía, las cuales nos permitieron identificar el nivel de calidad de las UAA y generar un manual de gestión de calidad que permitirá ser implementado en las mismas mejorando notablemente la calidad del servicio.
- Al realizar la presente investigación se trabajó sobre las tres Unidades de Atención Ambulatoria de la Regional 5 del IESS que las constituyen San Miguel de Bolívar, Parque Industrial y Chunchi, en las mismas se pudo constatar que su nivel de calidad de servicio se encuentra en un estándar alto, sin embargo existen algunos puntos que se pueden mejorar para llegar a un servicio excelente, las pautas indicadas en el Sistema de Gestión de la Calidad de ésta investigación permitirá llegar a las UAA a un nivel de Calidad de Servicio máximo.

- En el desarrollo del Sistema de Gestión de la Calidad, se determinó las políticas, objetivos, funciones, procedimientos y la documentación que se genera, los mismos que pueden ser aplicados en cualquiera de las tres UAA de la Regional 5 del IESS, considerando los servicios ofrecidos en cada una de ellas y mejorando su nivel de calidad de atención.
- El modelo planteado en la presente investigación está basado en la Normas ISO 9001-2008, que indica los requisitos del Sistema de Gestión de Calidad, los mismos que fueron tomados como referencia para desarrollar el proyecto.
- Al desarrollar el modelo del Sistema de Calidad se lo realizó respetando las políticas generales de la Institución como una de las principales es mantener el paquete informático AS400, tiempos de atención de médicos generales y odontólogos, reservación de citas a través del Call Center, los mismos que se encuentran estandarizados a nivel nacional dentro de las Unidades Médicas del IESS.
- El éxito del modelo del Sistema de Gestión de la Calidad sugerido en este documento, se encuentra en el compromiso y aporte continuo de cada uno de los empleados de las UAA, enfocado en el cumplimiento de los objetivos de calidad propuestos en el mismo.

5.2. Recomendaciones

- Recomiendo que la presente investigación sea revisada por los directores de cada UAA, para que tomen como guía y puedan mejorar la calidad del servicio en los puntos que ellos tengan falencias en sus instituciones.
- Se recomienda la implementación del Sistema de Gestión de Calidad planteado en el presente proyecto en las Unidades de Atención Ambulatoria de la Regional 5 del IESS, para mejorar la calidad del servicio en consulta externa a sus pacientes.
- Es muy importante la intervención e involucramiento de la alta dirección en la provisión de todos los recursos, tanto humanos, materiales y financieros necesarios para poder implementar el Sistema de Gestión de la Calidad y para que esta tenga el éxito deseado.
- La dirección debería realizar un seguimiento cercano de las actividades y procesos que pueden conducir a la mejora de las prestaciones, descritas y definidas por los objetivos del sistema de gestión de calidad.
- Para lograr alcanzar el éxito en cualquier modelo de gestión de calidad es importante contar con el compromiso de cada uno de las personas involucradas en el mismo, en nuestro caso como son, dirección, personal médico, personal de apoyo y administrativo y nuestros mayores beneficiarios los pacientes.

BIBLIOGRAFÍA

- Cadena Gómez, Eduardo (1996). ISO 9000, Una visión general. Revista Soluciones Avanzadas.
- Castillo Morales Eduardo (2005). Recopilación de la Escala Multidimensional SERVQUAL. Facultad de Ciencias Empresariales Universidad del Bío-Bío, Chile.
- Jiménez Gustavo Presidente del Comité Interno del INEN (2008-11-15) NORMA INTERNACIONAL TRADUCCIÓN OFICIAL ISO 9001-2008 Cuarta edición.
- Jara Arias Jaime (2011). Plan Operativo Anual 2011 de la U.A.A. San Miguel de Bolívar.
- Tilinchana (2011). Plan Operativo Anual 2011 de la U.A.A. Parque Industrial.
- Vinueza Mónica (2011). Plan Operativo Anual 2011 de la U.A.A. Chunchi.
- Voehl F., Jackson P., Ashton D. (1997). ISO 9000 Guía de instrumentación para pequeñas y medianas empresas. Ed McGraw-Hill. México..

ANEXOS

ANEXO 1

MODELO DE ENCUESTA APLICADA

ENCUESTA DIRIGIDA A LOS AFILIADOS A LAS UNIDADES DE ATENCIÓN AMBULATORIA DE LA REGIONAL 5 DEL IESS

Buenos días/tardes, estamos realizando una encuesta para evaluar la calidad del servicio ofrecido por las Unidades de Atención Ambulatoria de la Regional 5 del IESS. Le agradeceremos brindarnos un minuto de su tiempo y responder las siguientes preguntas:

1. A continuación se detalla cinco características de calidad de servicio de la Unidad Médica, deseamos conocer ¿Cuál considera que es la más importante para usted? mientras más importante para usted califique más alto.

Característica	Puntaje				
	1	2	3	4	5
Edificio, instalaciones, equipos y personal de la Unidad Médica.					
Confiabilidad del servicio de la Unidad Médica.					
Responsabilidad del personal médico, asistencial y administrativo de la Unidad Médica.					
Seguridad en los conocimientos del personal médico, asistencial y administrativo de la Unidad Médica.					
Empatía, atención personalizada que brinda la Unidad Médica.					

2. ¿La apariencia de los equipos de la Unidad Médica es?

Nada moderna Poco moderna Moderna

3. ¿Las instalaciones físicas de la Unidad Médica son adecuadas?

Si No

Porque:

.....
.....

4. ¿Cómo considera Usted el orden y aseo de la Unidad Médica?

Nada Limpio y Ordenado Poco Limpio y Ordenado Limpio y Ordenado Muy Limpio y ordenado

5. ¿La presentación (Uniforme) del Personal Médico, Asistencial y Administrativo de la Unidad Médica es?

Regular Bueno Muy Bueno Excelente

6. ¿Conoce cuáles son los procedimientos a seguir para hacer el uso del servicio médico?

Si No

7. ¿Le atendieron a la hora acordada?

Si No

8. ¿Cuánto tiempo esperó para ser atendido?

De 1 a 10 min De 21 a 30 min Más de 30 min

9. La calidez es el trato amable, predisposición para escuchar y entender las inquietudes de los usuarios. Califique la calidez de la atención recibida, en:

	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
Medicina General				
Odontología				
Laboratorio Clínico				
Enfermería				
Farmacia				
Rehabilitación				
Estadística				

10. ¿Se encuentra satisfecho con la atención recibida en la Unidad Médica?

Nada Satisfecho Poco Satisfecho Satisfecho Muy Satisfecho

Porque:

.....

.....

11. ¿La atención médica recibida es oportuna?

Nunca Rara vez A veces Casi siempre Siempre

12. ¿Los empleados de la Unidad Médica siempre se muestran dispuestos a ayudar a los pacientes?

Nunca Rara vez A veces Casi siempre Siempre

13. ¿Cómo percibe usted el conocimiento del médico que lo atendió?

Conoce Nada Conoce Poco Conoce del Tema Conoce Mucho

14. ¿Cómo percibe usted el conocimiento del personal asistencial y de apoyo médico?

Conoce Nada Conoce Poco Conoce del Tema Conoce Mucho

15. ¿El comportamiento de los empleados de la Unidad Médica le inspira confianza?

Si No

Porque:

.....

16. ¿Los empleados de la Unidad Médica lo tratan siempre con cortesía?

Nunca Rara vez A veces Casi siempre Siempre

17. ¿Los empleados de la Unidad Médica cuentan con el conocimiento para responder sus consultas?

Nunca Rara vez A veces Casi siempre Siempre

18. ¿La Unidad Médica le brinda atención personalizada?

Nunca Rara vez A veces Casi siempre Siempre

19. ¿Siente confianza en la atención recibida de la Unidad Médica?

Si No

Porque:

.....

20. ¿La Unidad Médica cuenta con suficientes empleados que le brindan atención personalizada?

Si No

21. ¿Los empleados de la Unidad Médica comprenden sus necesidades específicas?

Nunca Rara vez A veces Casi siempre Siempre

22. ¿Usted cree que la Unidad Médica se preocupa por cuidar y mejorar su salud?

Si No

Porque:

.....

23. ¿El horario de atención de la Unidad Médica es conveniente para usted?

Si No

24. Sugerencias para mejorar el servicio.

.....
.....
.....
.....

25. Tipo de Afiliado

Activo	
Voluntario	
Menor de 18 años	
Jubilado	
Viudas y Montepío	

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN