

RESUMEN

El presente estudio tiene el objetivo, analizar la calidad en los servicios de salud, consulta externa del distrito 17D10. La aplicación del análisis cuantitativo y cualitativo a los usuarios y profesionales que demandan el servicio de consulta externa con una muestra de 383 personas que fueron encuestadas es posible obtener un conjunto de conceptos y actitudes asociadas a la relación con la atención recibida en las unidades de salud. Este análisis representa una de las formas más rápidas para calcularlos aspectos de calidad del servicio, las quejas de los pacientes insatisfechos, minimizar los daños a la unidad, identificar los niveles de desempeño laboral y facilitar la evaluación de tal forma que contribuya a la mejoría en la calidad de atención mediante la aplicación de estándares de desempeño. A pesar de que las personas entrevistadas refieren que para ser atendidos por el profesional deben esperar desde 90 hasta 120 minutos aproximadamente, el 76.7% de ellos manifiestan como regular y bueno el tiempo de espera; sin embargo un 23% de la demanda también refiere que le parece mucho tiempo, lo cual es muy importante tomar en cuenta para el proceso de mejoramiento. El interés de esta investigación se genera por la creciente necesidad de conocer el nivel de satisfacción de los usuarios, en los servicios de atención de salud, mediante investigaciones y métodos aplicados por la nueva propuesta de atención primaria en salud, calidad en los servicios de salud pública, frente a la crítica condición de la salud de otros países. Se concluye haciendo un llamado para revitalizar los procesos de los sistemas de salud pública desde una perspectiva política y redimensionar las reformas con base en la atención de calidad.

PALABRAS CLAVE:

- **CALIDAD**
- **SERVICIO**
- **SATISFACCIÓN DEL USUARIO**
- **SALUD**

ABSTRACT

The present study aims to analyze the quality of health services, external consultation of district 17D10. The application of quantitative and qualitative analysis to users and professionals who demand the service of external consultation with a sample of 383 people who were surveyed, it is possible to obtain a set of concepts and attitudes associated with the relationship with the care received in the health units . This analysis represents one of the quickest ways to calculate aspects of service quality, complaints from dissatisfied patients, minimize damage to the unit, identify levels of work performance and facilitate the evaluation in a way that contributes to the improvement in the quality of attention through the application of performance standards. Although the people interviewed report that to be attended by the professional they must wait from 90 to 120 minutes approximately, 76.7% of them state that waiting time is regular and good; however, 23% of the demand also refers to what seems like a long time, which is very important to take into account for the improvement process. The interest of this research is generated by the growing need to know the level of satisfaction of users, in health care services, through research and methods applied by the new proposal of primary health care, quality in health services public, in front of the critical condition of the health of other countries. We conclude by making a call to revitalize the processes of public health systems from a political perspective and resize the reforms based on quality care.

KEY WORDS:

- **QUALITY**
- **SERVICE**
- **USER SATISFACTION**
- **HEALTH**