



## INDICE

INTRODUCCIÓN.....	Pag. 1
I. JUSTIFICACIÓN.....	Pag.3
II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	Pag.4
III. OBJETIVO GENERAL.....	Pag.4
IV. OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	Pag.4
V. MARCO TEÓRICO.....	Pag.5
V1. ANTECEDENTES	
V.2. EVOLUCIÓN DEL CONCEPTO DE CALIDAD	
V.3. LA CALIDAD DE LA ATENCIÓN MÉDICA	
V.4. INDICADORES DE CALIDAD	
V.5. INDICADORES DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO	
V.6. SATISFACCIÓN DEL USUARIO	
V.7. ANALISIS DE QUEJAS	
V.8. SATISFACCIÓN DE LOS PRESTADORES DE SERVICIOS	
V.9. AUDITORIA MEDICA	
VI. DISEÑO METODOLÓGICO.....	Pag.34
VII. RESULTADOS.....	Pag.38
VIII. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	Pag.51
IX. BIBLIOGRAFIA.....	Pag.56
ANEXOS.....	Pag.59

# EVALUACIÓN DE CALIDAD DE ATENCIÓN EN UNIDADES DE MEDICINA FAMILIAR CAJA NACIONAL DE SALUD COCHABAMBA 2006

## INTRODUCCIÓN

El presente trabajo trata de evaluar la calidad de atención en salud que tienen las unidades de Medicina Familiar, Caja Nacional de Salud Cochabamba durante el 2006.

Debido al cambio que se ha estado produciendo en las políticas de salud, observándose que un sistema cualquiera para sobrevivir y ser competitivo utiliza la retroalimentación positiva, es así como surge la auditoría médica con el propósito de ser un ente de apoyo en el mejoramiento de la atención al paciente, no solo en lo referente al manejo médico sino desde un punto de vista holístico a todo lo que hace a la salud de un individuo, es por eso que se realiza este trabajo con el propósito de brindar información para el mejoramiento en la atención del usuario en los servicios de medicina familiar CNS

El objetivo principal es evaluar la calidad de atención que brinda el departamento de medicina familiar CNS, a través del indicador satisfacción del usuario y realizar un análisis de la incorporación de estrategias en las políticas de las unidades de medicina familia Caja Nacional Cochabamba.

El tipo de estudio transversal en el tiempo, descriptivo, cualitativo y cuantitativo, con una muestra de 219 usuarios delimitada al azar.

Se utilizó para tal estudio un cuestionario dirigido a medir variable como relación médico, paciente, información, educación comodidad, eficiencia que hacen a una atención de calidad, la cual se evalúa a través de una escala de valores para calidad.

De la presente evaluación se obtuvo: Un porcentaje importante que está satisfecho con la atención que recibe en el departamento de medicina Familiar CNS.

Sin embargo seguido de una algo menos importante población a la que no se le satisface, motivando acciones que cambien esta situación.

En cuanto a los prestadores de servicios, estos se encuentran contentos con la institución sin embargo hay un pequeño porcentaje que no, se ha logrado obtener información que permite intervención para llegar a cumplir las metas trazadas.

## I. JUSTIFICACION

En la actualidad la producción se ha masificado y se ha impuesto el concepto de calidad centrándose en la permanente satisfacción de las expectativas del cliente, esto para que un sistema subsista y sea competitivo.

En salud es la auditoria médica la encargada de evaluar la calidad de atención de la salud realizada por profesionales mediante distintos instrumentos o vías de abordaje.

Calidad es el máximo y óptimo nivel alcanzable de la atención de salud utilizando la tecnología disponible, evitando iatrogénias y teniendo en cuenta la opinión de los pacientes.

La buena calidad de atención requiere:

- Ciencia: poseer el mejor conocimiento posible.
- Técnica: utilizar correctamente los instrumentos disponibles.
- Arte: saber aplicar la ciencia y la técnica, en función de las necesidades del paciente.

En los últimos años se fue introduciendo el concepto de calidad total, agregando a lo anterior una adecuada relación entre costos y beneficios.

Con el propósito de producir material a favor del mejoramiento de la atención por la especialidad de Medicina Familiar Caja Nacional Cochabamba-Bolivia es que se realiza este trabajo.

## **II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

Actualmente para que un sistema sobreviva y sea competente debe someterse a una constante retroalimentación, en Cochabamba aun no se realizan acciones para brindar mejor atención. Los estudios de calidad continúan observándose como procesos que generan problemas en la institución y no como capaces de producir el mejoramiento de la misma.

¿Cuáles son los factores que propician la insatisfacción de los usuarios y del personal de salud en unidades de Medicina Familiar, Caja Nacional Cochabamba durante el año 2006?

¿Qué características del proceso de atención determinan la satisfacción o insatisfacción de los usuarios en las unidades de Medicina Familiar Caja Nacional de Cochabamba 2006?

## **III. OBJETIVO GENERAL**

Evaluar la calidad de atención en unidades de Medicina Familiar y analizar la incorporación de estrategias para el mejoramiento de la atención al usuario en las políticas del servicio de Medicina Familiar, Caja Nacional Cochabamba 2006.

## **IV. OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- Estudiar los factores que determinan la insatisfacción del usuario en el departamento de Medicina Familiar Caja Nacional Cochabamba durante el 2006.