



**UNIVERSIDAD MAYOR DE SAN SIMÓN**  
**FACULTAD DE MEDICINA**  
**ESCUELA DE GRADUADOS Y EDUCACIÓN CONTINUA**  
**CENTRO PARA EL DESARROLLO DE LA GERENCIA SOCIAL - CEDEGES**



**"FACTORES QUE INFLUYEN EN LA CALIDAD  
DE ATENCIÓN DEL PROGRAMA DE TUBERCULOSIS  
CENTRO DE SALUD SAGRADA FAMILIA  
SANTA CRUZ GESTIÓN - 2004**

**TRABAJO DE GRADO PRESENTADO PARA OPTAR AL  
TÍTULO DE MAGÍSTER EN  
"ALTA GERENCIA Y POLÍTICAS DE SALUD"**

**ALUMNO: DR. HUMBERTO SUMAMÍ PARAPAINO**

**TUTOR: DR. JOSE HINOJOSA L.**

**SANTA CRUZ - BOLIVIA**

**2005**

UNIVERSIDAD MAYOR DE SAN SIMÓN  
FACULTAD DE MEDINA  
ESCUELA DE GRADUADOS Y EDUCACIÓN CONTINUA  
CENTRO PARA EL DESARROLLO DE LA GERENCIA SOCIAL - CEDEGES



## TESIS DE GRADO

**MAESTRIA: “ALTA GERENCIA Y POLÍTICAS DE SALUD”**

**TITULO: “FACTORES QUE INFLUYEN EN LA CALIDAD  
DE ATENCIÓN DEL PROGRAMA DE TUBERCULOSIS  
CENTRO DE SALUD SAGRADA FAMILIA  
SANTA CRUZ GESTIÓN - 2004”**

**AUTOR: DR. HUMBERTO SUMAMÍ P.  
TUTOR: DR. JOSE HINOJOSA L.**

**SANTA CRUZ-BOLIVIA**

**2005**

# INDICE

Pag.

AGRADECIMIENTOS

PENSAMIENTO

DEDICATORIA

## **CAPITULO I**

1.1. INTRODUCCIÓN	7
1.2.. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	9
1.2.1. PROBLEMA EN LA INVESTIGACION	9
1.2.2. DEFINICIÓN DEL PROBLEMA	10
1.2.3. JUSTIFICACION	10
1.3. OBJETIVOS	11
1.3.1. Objetivos generales:	11
1.3.2. Objetivos Específicos	11

## **CAPÍTULO II**

MARCO TERORICO

2.1. marco teórico	12
2.2. Estrategia para el tratamiento	17
2.3. calidad	19
2.3.1. Dimensiones de la calidad	20
2.3.1.1. Fiabilidad:	20
2.3.1.2. Seguridad	21
2.3.1.3. Capacidad de Respuesta	21
2.3.1.4. Empatía	21

2.3.1.5. intangibilidad	22
2.4. servicios	22
2.4.1. Características de los servicios	23
2.4.1.1. Elementos de la calidad de servicios	23
2.4.1.2. Disponibilidad y oferta de insumo	23
2.4.1.3. Informe al cliente	24
2.4.1.4. Capacidad técnica del prestados de servicio	24
2.4.1.5.. Relaciones interpersonales con el cliente	24
2.4.1.6. Mecanismo de seguimiento al cliente	25
2.4.1.7. Constelación y organización de servicio	26
2.5. cliente	26
2.5.1. Característica de la atención al cliente	27
2.5.2. Enfoque al cliente	28
2.5.3. Tipo	28
2.5.4. Cadena cliente proveedor	28
2.6. satisfacción del cliente	29
2.7. evaluación de la satisfacción del paciente	30
2.8. enfoque de la medida de la satisfacción	31

## 1.1.- INTRODUCCIÓN:

La tuberculosis es una enfermedad endémica que afecta a la población boliviana, la organización del control de la tuberculosis en Bolivia data de la época de la fundación del primer Ministerio de sanidad en 1938. A nivel comunitario dista mucho de estar erradicada a la falta de conciencia y de empatía de la población en su conjunto sobre la importancia de la infección y de muchos otros factores entre ellos sociales y culturales. En 1970 se editaron las primeras normas donde se establecieron Procedimientos para el control, se organizó el sistema de información y supervisión, pero sin impacto epidemiológico por su carácter vertical y su falta de gratuidad.

En Bolivia algunos de los componentes de la estrategia (DOTS) tratamiento directamente observado por el personal de salud, empezaron a implementarse desde 1993 en los distrito demostrativos de Caranavi de La Paz y distrito Norte de Santa Cruz, se aplicaron algunos componentes, que no fueron muy exitosos por el desarrollo parcial de la estrategia. El (DOTS) tratamiento directamente observado por el personal de salud, nació en el mundo como respuesta a la necesidad de garantizar el diagnostico precoz y el tratamiento oportuno hasta la curación de los enfermos.

A partir de 1998 el Programa de Control de la Tuberculosis (PCT) es tomado en cuenta dentro de la Estrategia del escudo Epidemiológico, y es una de las prestaciones dentro del seguro universal materno infantil (SUMI), para garantizar la oportunidad, calidad y calidez de atención al enfermo hasta su curación, cuenta con recursos económicos del TGN que cubren las actividades básicas del control, que se involucra a autoridades nacionales, regionales, locales y la comunidad principalmente, que están definidas a las nuevas políticas de salud plasmadas en el plan quinquenal 1999-2004. A partir de 1998 paulatinamente se realiza cierta mejora en el sistema de registros e información y capacitación del personal de salud.

El Centro de Salud Sagrada Familia se encuentra en la Red Sur de la Ciudad de Santa Cruz, cuya población es de 31.189 habitantes. Limite. Al Norte con el río piráí, al Sur con la Av. Moscú, al Este 5to anillo Doble Vía a la Guardia, Al Oeste Km. 7 Doble vía a la Guardia. Presenta 6 Unidades vecinales.

## 1.2.- PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

### 1.2.1. PROBLEMA EN LA INVESTIGACION

El Programa Nacional de control de la tuberculosis en Santa Cruz, en las evaluaciones se demuestra tasa altas de abandono en el tratamiento, fallecimiento y transferencia de pacientes enfermas sin orientación adecuada de parte del personal de salud. Pero actualmente esta deficiencia periódicamente a demostrado avances en cobertura y el tratamiento que en 1999 se implementó la estrategia (DOTS) tratamiento directamente observado por el personal de salud en el (PNCT) Programa Nacional de Control de Tuberculosis, con el objetivo de mejorar la calidad de prestaciones y manejo de paciente, esta obliga a una interrelación continua entre el usuario, el servicio de salud prestada y los trabajadores de salud responsables del programa.

En el Centro de Salud Sagrada Familia de la Red Sur de salud que es el punto de estudio surge las siguientes preguntas

- ¿ Cuales son los recursos y capacidad que cuenta el programa de tuberculosis para implementar la estrategia DOTS ?.
- ¿ En que grado se aplican las normas del programa de tuberculosis y la estrategia DOTS?
- ¿Cuál el grado de satisfacción de los clientes internos y externos en la aplicación de la estrategia DOTS