



**UNIVERSIDAD  
DE ANTIOQUIA**





**Calidad percibida por los usuarios del servicio de consulta externa en  
MEDICANN IPS en el año 2023**

Sara Lizeth Ruiz Ramírez  
Miguel Ángel Becerra Rojas  
Estudiantes de Administración en Salud con Énfasis en Gestión de Servicios de Salud

Propuesta de trabajo de grado para optar por el título de profesional en Administración en  
Salud con énfasis en Gestión de Servicios de Salud

Jhon Smith Arenas Murillo  
Asesor

Universidad de Antioquia  
Facultad Nacional de Salud Pública Héctor Abad Gómez  
Administración en Salud  
Medellín, Antioquia, Colombia  
2023

<b>Cita</b>	Ruiz Ramírez, Becerra Rojas (1)
<b>Referencia</b>	(1) Ruiz Ramírez SL, Becerra Rojas MA. Calidad percibida por los usuarios del servicio de consulta externa en Medicann Ips, 2023 [Trabajo de grado profesional]. Medellín, Colombia. Universidad de Antioquia; 2023.
<b>Estilo Vancouver/ICMJE (2018)</b>	



Biblioteca Salud Pública

**Repositorio Institucional:** <http://bibliotecadigital.udea.edu.co>

Universidad de Antioquia - [www.udea.edu.co](http://www.udea.edu.co)

**Rector:** John

Jairo Arboleda

Céspedes.

**Decano/Director**

: José Pablo

Escobar Vasco.

**Jefe**

**departamento:**

Mónica Jaramillo

Gallego.

**Asesor académico:**

Jhon Smith Arenas

Murillo.

El contenido de esta obra corresponde al derecho de expresión de los autores y no compromete el pensamiento institucional de la Universidad de Antioquia ni desata su responsabilidad frente a terceros. Los autores asumen la responsabilidad por los derechos de autor y conexos.

## **Agradecimientos**

El agradecimiento en primer lugar es a Dios por guiarnos en el camino y fortalecernos espiritualmente para empezar un camino lleno de éxito.

Nos sentimos profundamente agradecidos con nuestros padres que nos dieron la vida, educación, apoyo y nos motivaron en cada etapa, por estar presentes en la realización de esta meta, de este sueño que es tan importante para nosotros, agradecer todas sus ayudas, sus palabras motivadoras, sus conocimientos, consejos y dedicación.

A nuestros compañeros de estudio, maestros, asesor de trabajo de grado y a la Institución que con su ayuda hicieron de esta investigación uno de los procesos más significativos de nuestra carrera universitaria.

## TABLA DE CONTENIDO

Resumen.....	6
Introducción.....	8
1. Planteamiento del problema .....	10
2. Justificación .....	16
3. Objetivos .....	18
3.1 Objetivo general.....	18
3.2 Objetivos específicos .....	18
4. Marcos .....	19
4.1 Marco teórico .....	19
4.2 Marco conceptual .....	21
4.3 Marco legal .....	25
4.4 Marco contextual.....	26
5. Metodología .....	29
5.1 Diseño de la investigación .....	29
5.2 Tipo de estudio .....	29
5.3 Población y muestra .....	29
5.4 Recolección de la información .....	30
5.5 Instrumento .....	31
5.5.1 Caracterización de las variables .....	32
5.5.2 Operacionalización de las variables .....	33
6. Consideraciones éticas .....	42
7. Aspectos administrativos .....	44
7.1 Viabilidad y factibilidad .....	44
7.2 Presupuesto .....	45
7.3 Cronograma .....	46
8. Resultados .....	49
9. Discusión .....	70
10. Conclusiones .....	72
11. Recomendaciones .....	74
12. Anexos .....	75

## **GLOSARIO**

**IPS:** Institución Prestadora de Servicios de Salud.

**E.S.E:** Empresa Social de Estado.

**MPS:** Ministerio de la Protección Social.

**OMS:** Organización Mundial de la Salud.

**OPS:** Organización Panamericana de la Salud.

**P y P:** Promoción y Prevención

**PARS:** Programa de Apoyo a la Reforma en Salud.

**PBS:** Plan Básico en Salud.

**PECASUSS:** Percepción de Calidad Según Usuarios de Servicios de Salud.

**POS:** Plan Obligatorio de Salud.

**REPS:** Registro Especial de Prestadores de Servicios de Salud.

**SGSSI:** Sistema General de Seguridad Social Integral.

**SGSSS:** Sistema General de Seguridad Social en Salud.

**SOGC:** Sistema Obligatorio de Garantía de la Calidad

## **Resumen**

La presente investigación se realiza al encontrar una necesidad para una IPS que es muy nueva como lo es Medicann, la cual por su poco tiempo de fundada no tenía una investigación sobre la percepción que tienen sus usuarios sobre la atención de consulta externa, esta es una investigación de tipo no experimental, de corte transversal, se utilizó el cuestionario PECASUSS en combinación con el método Likert para así obtener los objetivos de una manera más exacta, ya que en investigaciones relacionadas y lo consultado en la bibliografía para realizar el estudio, se identificó que son de las técnicas con más efectividad a la hora de hablar de percepción de la calidad en salud, con esta combinación se trata de identificar las variables sociodemográficas, de accesibilidad, infraestructura, efectividad, oportunidad, adherencia, continuidad y coordinación para analizar que percepción tienen los encuestados, para esto se realizó un cuestionario de 20 preguntas, que fue aplicado por medio de un enlace que direccionaba al formulario autodiligenciable y también se efectuó vía telefónica, hay una muestra total de 161 personas que permitió recolectar la información. Se encontró que la mayoría de la población percibe la calidad del servicio recibido por parte de la institución entre bueno y muy bueno, quedaron satisfechos y volverían a ser atendidos en la entidad, no obstante, se detectaron algunos aspectos negativos, los cuales fueron considerados oportunidades de mejora y se formularon recomendaciones de acuerdo con los hallazgos.

### **PALABRAS CLAVE**

Percepción de la calidad, satisfacción, servicios de salud, consulta externa, PECASUSS, Medicann Ips.

## **ABSTRACT**

The present investigation is carried out when finding a need for an IPS that is very new as Medicann is, which due to its short time of founding did not have an investigation on the perception that its users have about outpatient care, this is a non-experimental, cross-sectional research, the PECASUSS questionnaire was used in combination with the Likert method in order to obtain the objectives in a more exact way, since in related investigations and what was consulted in the bibliography to carry out the study, it was identified which are one of the most effective techniques when it comes to talking about the perception of quality in health, with this combination the aim is to identify the sociodemographic variables, accessibility, infrastructure, effectiveness, opportunity, adherence, continuity and coordination to analyze what perception the respondents have, for this a questionnaire of 20 questions was carried out, which was applied through a link that directed the self-filling form and was also carried out by telephone, there is a total sample of 161 people that allowed the information to be collected. It was found that the majority of the population perceives the quality of the service received by the institution to be between good and very good, they were satisfied and would be treated again in the entity, however, some negative aspects were detected, which were considered opportunities. for improvement and recommendations were made based on the findings.

## **KEYWORDS**

Perception of quality, satisfaction, and health services, external consultation, PECASUSS, Medicann Ips.

## Introducción

Cuando un usuario demanda un servicio de salud, la expectativa es recibir la atención médica, ser atendido en el menor tiempo y sin ninguna barrera de acceso, buscando como prioridad mejorar las condiciones de su salud, por medio de personal capacitado, infraestructura y tecnología adecuada, así como medicamentos para curar o tratar su enfermedad, dando como resultado servicios de salud con calidad tanto para el paciente como para los familiares y acompañantes.

Por lo anterior, es importante identificar la calidad con la cual se están prestando los servicios de salud desde la perspectiva de los usuarios, que son quienes los usan, y que esto conlleve a la identificación de posibles aspectos a mejorar. En Colombia se han realizado múltiples estudios por parte de diversos actores del sistema con diferentes metodologías enfocadas a identificar dicha percepción, por medio de los cuales se han identificado tanto aspectos positivos como negativos en la prestación de los servicios de salud, desde temas administrativos y médicos, infraestructura física de los centros médicos, hasta el trato con amabilidad, educación y empatía. Además de lo anterior, es válido mencionar que la normatividad colombiana exige la realización de estudios similares a las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud - IPS supervisadas por las entidades de vigilancia y control, lo cual exalta la importancia de este tipo de estudios.

En MEDICANN IPS se desconoce cuál es la percepción de calidad que tienen sus usuarios sobre los servicios que prestan, y por ende no se sabe si están siendo brindados bajo los estándares de calidad, por lo que resulta pertinente identificar cuál es la percepción acerca de los servicios prestados con el fin de encontrar logros y problemas que presenta el servicio de consulta externa de la institución. Este trabajo investigativo está comprendido inicialmente desde el planteamiento del problema, partiendo de la pregunta ¿Cuál es la percepción que tienen los usuarios sobre la

calidad en los servicios de salud en el área de consulta externa de Medicann IPS en el año 2023? Se definieron objetivos y posteriormente se dio paso a los marcos teórico, normativo, conceptual y contextual con el fin de dar soporte al estudio. Se realizó una revisión bibliográfica y se tomaron en cuenta otras investigaciones similares.

Este estudio presenta un análisis detallado gracias a la utilización de la encuesta PECASUSS y escala Likert de la condición actual de la percepción de calidad de los usuarios con respecto al servicio de consulta externa de MEDICANN IPS, la cual contiene dimensiones como accesibilidad a los servicios, efectividad, infraestructura, continuidad y coordinación, adherencia.

## **1. Planteamiento del problema**

Cuando se habla de calidad, la mayoría de las personas lo relaciona con costos elevados, con equipos de diagnóstico y tratamiento de última generación; realmente, la calidad excelente se logra cuando se tienen en cuenta normas, procedimientos, procesos, capacitaciones, y demás actividades enfocadas a brindar un producto o prestar un servicio que satisfaga al cliente. Por lo tanto, podemos decir que la percepción del cliente es la que determina la calidad y la excelencia del servicio, el estímulo para el trabajador y el buen prestigio de la entidad prestadora de servicios de salud (1).

La calidad en los servicios de salud se ha convertido en un tema relevante desde la década de los ochenta, esto dado por el aumento de los usuarios y su participación en los servicios de salud. Estos servicios deben orientarse a ofrecer nuevos enfoques y soluciones a las demandas de los usuarios. La calidad además es considerada un factor clave en la diferenciación y excelencia de los servicios, ya que los centros de salud pueden prestar servicios similares, pero con diferente calidad, lo que genera una ventaja distintiva en los usuarios. La mejora en la calidad de los servicios de salud influye de forma decisiva en el número de pacientes satisfechos y por lo tanto en la lealtad del paciente hacia el centro de salud (2).

Hablar de calidad en los servicios de salud, se vuelve cada vez más complejo cuando se trata de llevar e implementar ese concepto a la práctica, en donde se deben tomar variables como la accesibilidad, la efectividad, la infraestructura, entre otras, y trabajar en conjunto para satisfacer las necesidades de los usuarios, necesidades siempre cambiantes y con estándares cada vez más elevados. La calidad tiene un gran impacto en los servicios que se prestan y de esta se deriva la seguridad y confianza que las poblaciones ejercen en sus sistemas de salud y en la capacidad que estos tienen en resolver sus problemas.

La *exdirectora de la Organización Mundial para la Salud - OMS*, Gro Harlem Brundtland, dice que *“los pobres son los más afectados por las fallas en los sistemas de salud. A los pobres se les trata con menos respeto, se les ofrece menos opciones de prestadores de servicios y menos comodidades”*. Investigaciones basadas en encuestas realizadas en Brasil, Colombia, Jamaica, México y Panamá en 2017, arrojaron que en promedio el 60% de los encuestados califican los servicios de salud que les fueron prestados como de mala calidad. Los principales argumentos de los usuarios respecto a su calificación fueron; que los profesionales de la salud no dedican suficiente tiempo a la atención (40%), que utilizan términos muy complejos lo cual les imposibilita la comprensión de su patología (26%) y que no explican los efectos secundarios de los medicamentos (36%) (31).

En América Latina, los datos que se encuentran relacionados con la satisfacción de los usuarios indicaron que, durante el año 2007, del 25 al 50% de la población, se encontraba insatisfecha con la calidad de los servicios de salud que se les prestaban y, para el 2013, los resultados que se obtuvieron fueron similares (22). Lo cual muestra una histórica relación con el no cubrimiento de las necesidades de las personas, por parte de los servicios de salud.

Por otra parte en Cuba, durante el año 2014 se aplicó la Encuesta Nacional de Satisfacción, en donde evidenciaron que el 70% de los habitantes se encontraban satisfechos con el servicio de salud que les es prestado, como indicadores para este estudio se utilizaron algunos como: problemas en la organización de los servicios, problemas en la información y su divulgación, problemas éticos y aquellos que son relacionados a las condiciones de la infraestructura física debido a que estas son sumamente importantes en el proceso de atención, y si las personas sienten que no cuentan con un sitio digno donde recibir su atención médica la percepción de la calidad sobre la atención disminuye (24).

En Colombia, en el marco de la ley 100 de 1993 que crea el Sistema General de Seguridad Social en Salud (SGSSS) “*se define la calidad de la atención, como la provisión de servicios de salud a los usuarios de forma accesible, equitativa y con un nivel profesional óptimo, considerando el balance entre beneficios, riesgos y costos, con el fin de lograr la satisfacción de los usuarios*” (2). Esta es una meta que siempre ha tenido el sistema de salud colombiano, considerando que en el país no todas las personas tienen accesibilidad a los servicios de salud, y tampoco son prestados de manera equitativa, ya que las personas con mejores condiciones económicas pueden acceder a mejores servicios que las personas de bajos recursos.

El Ministerio de Protección Social colombiano, aplica un instrumento de recolección de la información respecto a la satisfacción de los usuarios de los servicios de salud llamado PECASUSS, para el año 2017 en su última edición, se puede evidenciar que la satisfacción global de los usuarios fue del 72,6%, la cual fue una cifra igual al año anterior; los usuarios del régimen subsidiado se encuentran más satisfechos que los del régimen contributivo con una diferencia de 10,5%, sin embargo; los usuarios tienen una menor satisfacción en servicios específicos como en urgencias y citas no programadas. En Medellín se realizó un estudio con usuarios del régimen subsidiado residentes en la comuna 16 (Sector belén) en el 2010, como objetivo se dio a comprender las experiencias y significados que tienen los beneficiarios sobre calidad de la atención en los servicios de salud, concluyendo que el significado de calidad surge por las experiencias de los usuarios al recurrir a los servicios de salud (25).

En la problemática asistencial dentro de algunas clínicas de Medellín, se encuentra que hay procesos con mayor debilidad, entre ellos consulta externa, ya que se encuentra afectado por las demoras en la atención al paciente, retrasos en el proceso de admisión, y por la limitada capacidad de infraestructura física, de igual manera es importante recalcar que para los usuarios la calidad depende de qué tan humano fue el trato que recibieron, si el problema fue resuelto o no y hasta qué punto sus expectativas se cumplieron, por lo que se llega a la conclusión de que las experiencias son diferentes en

las distintas etapas del proceso y según sean ellas, serán los significados que le dan los usuarios a la calidad, ya que para ellos es fundamental el trato humanizado, la equidad y la participación. (25)

La preocupación por la calidad en salud en nuestro país ha venido desde hace mucho tiempo; el 23 de octubre de 1997, el periódico EL TIEMPO hace una publicación con las propuestas de los candidatos postulados a la alcaldía en el Distrito Capital de Bogotá. La salud fue señalada por 1.823 bogotanos encuestados para la revista como el segundo aspecto que más los preocupa. Por esa razón, fue parte de debates y propuestas de los candidatos de aquella época (3).

Al momento de medir el cumplimiento de un sistema de salud pueden considerarse las dimensiones de equidad, eficiencia, acceso, costo y calidad. A su vez, la dimensión de la calidad presenta tres cualidades definidas: la efectividad, la seguridad y la experiencia de la atención. Esta última se centra en el paciente/usuario y agrupa una serie de mediciones de las expectativas y necesidades que los usuarios aceptan de manera intrínseca como cualidades relacionadas y deseables de la atención. El análisis de la calidad de la atención se ha centrado en la dimensión técnica u objetiva, más que en la dimensión desde la perspectiva del paciente, la cual se considera subjetiva (4). Dado esto, nos surge la inquietud de cuál es la percepción que tienen los pacientes sobre la calidad del servicio de consulta externa en Medicann Ips y cómo seguir contribuyendo a la calidad de esta.

MEDICANN IPS es una es una Institución Prestadora de Salud, conformada por un grupo de médicos expertos en la formulación de preparados a partir de cannabis medicinal que lidera en Colombia la atención a pacientes interesados en complementar sus tratamientos con este tipo de productos, ofreciendo un servicio de asesoría especializada para formular derivados de cannabis que han mostrado evidencia en el tratamiento de enfermedades crónicas, privilegiando la seguridad en su administración y cuidando de no hacer daño a sus usuarios. La prescripción correcta de cannabinoides por parte de

médicos expertos juega un papel muy importante en la recuperación del paciente, controlando eficazmente los síntomas y mejorando la calidad de vida. (34)

El uso de esta planta ha generado gran controversia a nivel mundial, ya que a través de los años se ha usado con fines recreativos y alucinógenos, generando estigma por parte de la sociedad y una connotación negativa de sus efectos, es por eso que se identifica la importancia y se considera una oportunidad para Medicann IPS, conocer en este campo en específico la percepción que sus pacientes tienen sobre la prestación del servicio de salud. Además, en su corta trayectoria como institución, se podrán prevenir impactos negativos en la calidad de la prestación de sus servicios, y se contribuirá al abordaje teórico y desarrollo de investigaciones con respecto a las nuevas tendencias en el uso de la planta y sus grandes beneficios.

Si bien el cannabis ha mostrado a nivel mundial ser efectivo frente algunas enfermedades que causan dolor crónico todavía no se tienen procesos estandarizados, así como existen guías para el uso de analgésicos o para ciertas patologías, también existen para el uso de cannabis medicinal y el personal de salud debería conocerlas. Aún hay mucho desconocimiento y temor, no solo por parte de los pacientes, sino de la parte médica” (20).

En la actualidad hay un reto grande frente a lo que son las ventas ambulantes de todo tipo de medicinas que dicen ser a base del cannabis y sin ningún tipo de formación para la venta y distribución de los productos, en los cuales siempre se debe contar con un asesoramiento oportuno y profesional, que le permita a los pacientes tener la seguridad y la confianza de que sus procesos y prestación de servicios son oportunos y no contraproducentes para ellos, si bien el cannabis no es nocivo, tampoco es inocuo, puede generar efectos secundarios en personas que tengan ya alguna patología.

La percepción de la calidad y regulación del uso de la marihuana en Norteamérica y Latinoamérica han tenido una gran dificultad, ya que en sus implicaciones sociales y

desarrollos científicos, relacionados con el campo de la salud, han luchado por controvertir en realidad una idea sesgada frente a las propiedades del cannabis, buscando el cambio progresivo en cada una de las legislaciones de dichos países, en términos de su aprovechamiento para la producción de medicamentos e implementación de tratamientos, basándose en las realidades sociales de cada país en su necesidad de combatir la imagen negativa del cannabis. Los consumidores al no conocer lo positivo de esta planta medicinal, restan importancia a los beneficios que estas les pueden brindar. (33)

Hasta ahora MEDICANN IPS, no ha implementado un proceso que les permita identificar la calidad en la prestación de sus servicios, por lo cual es de vital importancia incorporar este tipo de investigación en la institución, puesto que los usuarios son los más indicados para juzgar y calificarlos, ya que estos individuos identifican los problemas que presenta la institución gracias a la experiencia que obtienen durante todo el proceso de prestación del servicio de salud. Sin embargo; es importante señalar que la IPS ha venido desarrollando estrategias con el fin de mejorar la calidad de sus servicios y aumentar la satisfacción de los usuarios, la institución cuenta con un programa anual de auditorías interno, que permite una retroalimentación y mejoramiento continuo al interior de los procesos y un seguimiento estricto con los usuarios para validar la adherencia terapéutica al preparado magistral.

Es por todo lo planteado anteriormente que se decidió realizar este trabajo buscando dar respuesta a la pregunta de investigación: ***¿Cuál es la percepción que tienen los usuarios sobre la calidad en los servicios de salud en el área de consulta externa de MEDICANN IPS en el año 2023?***

## 2. Justificación

La presente investigación pretende evidenciar la percepción sobre la calidad que tienen los usuarios del servicio de consulta externa partiendo desde sus expectativas y experiencias en la IPS, esto con el fin de permitir a la institución priorizar recursos en aquellas áreas donde la atención a los usuarios es más constante, para la reducción de quejas e inconformidades por parte de estos. Uno de los elementos más importantes en la prestación de un servicio de calidad es el conocimiento de las expectativas de los usuarios. Para poder brindar un servicio acorde a la calidad esperada por el usuario, es necesario que la institución comprenda lo que ellos esperan. Según Lloréns y Fuentes” *no tener conocimiento acerca de lo que espera el usuario, puede generar pérdida de dinero, tiempo y otros recursos que finalmente para dicho usuario no tiene relevancia*”.

(5)

El cumplimiento de la calidad se sustenta en la medición de resultados de procesos y de la satisfacción de los usuarios por lo tanto, a la hora de realizar la medición de dicha satisfacción deben incluirse actividades enfocadas en las sugerencias, opiniones y reclamos realizados por los usuarios, de manera que puedan definirse también elementos determinantes de calidad como lo son: aspectos tangibles, confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y calidad de la atención, que permitan hacer cambios y mejoras en la institución. (6)

La calidad en un servicio de salud es fundamental para una población, porque contribuye al disfrute pleno de la vida de los ciudadanos. El desarrollo y pertinencia de este proyecto de investigación recae en la situación actual del país, que atraviesa una crisis en el sector salud, por ende, surge la importancia de estudiar una parte de los elementos que han llevado a esta crisis, como lo es la prestación de servicios y atención a los usuarios, hablando desde calidad y acceso.

Los usuarios de los servicios de salud están cada día más informados de sus derechos, lo que conlleva a que sean más conscientes, lo que ayer les parecía excelente hoy puede no satisfacerlos, razón por la cual es fundamental hacer estudios de percepción de la calidad acerca del servicio prestado por las IPS, y así lograr identificar tanto logros como falencias existentes; los usuarios esperan que la atención sea oportuna, con competencia profesional, seguridad y respeto a la ética de la práctica médica, así como

una buena comunicación, instalaciones confortables, trato digno, empático entre otros aspectos, por lo cual, es necesario hacer este tipo de estudios para identificar que se está haciendo bien y que se puede mejorar.

Además, se busca obtener información real sobre la percepción de la calidad de los servicios, con el fin de encontrar la brecha entre la calidad esperada y la calidad observada y por ende ayudar a la toma de decisiones por parte de la dirección estratégica para disminuir estas brechas, generando tácticas para la continuidad o mejora de estos servicios. Esta investigación es necesaria, porque dadas las condiciones actuales que atraviesa el país, se requiere que haya más miradas desde la perspectiva de los usuarios, que son la esencia en el sistema de salud, para que desde ese punto de vista se puedan presentar mejoras al sistema.

En MEDICANN IPS se desconoce cuál es la percepción de calidad que tienen sus usuarios sobre los servicios que prestan, y por ende no se sabe si estos están siendo entregados bajo estándares de calidad, por lo que resulta pertinente identificar cual es la percepción de su población a cargo acerca de los servicios prestados con el fin de encontrar logros y dificultades actuales de la institución. Lo anterior, se soporta en lo dicho en la Conferencia Sanitaria Panamericana realizada el 17 de julio de 2007, (33) señala que la calidad, incluyendo la seguridad del paciente es una cualidad de la atención sanitaria esencial para la consecución de los objetivos nacionales en salud, la mejora de la salud de la población y el futuro sostenible del sistema sanitario.

MEDICANN IPS es una institución muy reciente en sus procesos, por lo cual se implementó el PAMEC y ruta crítica bajo el enfoque seguridad del paciente estandarizando todos con el Sistema de la Garantía de la Calidad.

Las etapas de la ruta crítica que se evaluaron y ejecutaron fueron: la autoevaluación, el plan de mejoramiento, la priorización de procesos, la definición de la calidad esperada, la medición inicial del desempeño de los procesos, la ejecución y evaluación del plan de mejoramiento, con el fin de que todos los funcionarios sepan que el mejoramiento no lo logra una sola persona, sino cada empleado desde el proceso que le corresponde y es importante que estén informados y sepan cual es el enfoque.

Una vez las oportunidades de mejora fueron solucionadas se realizó un resumen del mejoramiento logrado para evidenciar cuál era el problema, como se analizó, cuáles eran las causas del problema, como se trató y cuáles fueron los resultados, se comunicó con el equipo de trabajo y hubo un ajuste de procesos, capacitación, reentrenamiento, medición continua de los indicadores con el fin de evaluar si la calidad alcanzada se mantiene o aún sigue mejorando.

Haciendo revisión sobre los impactos de la implementación del PAMEC por parte de MEDICANN IPS, hallamos una mejora desde la parte operativa en el desarrollo de los procesos al interior de la institución, sin embargo, todavía no se tiene una investigación desde la percepción del cliente en la atención de consulta externa que complemente el análisis de la calidad en los servicios de la institución, muchos de los problemas en la prestación de este servicio no se deben a ineficiencias técnicas sino a la poca importancia y desconocimiento que se le da a la percepción de calidad que tienen los usuarios.

### **3. Objetivos**

#### **3.1 Objetivo general**

Analizar la percepción de los usuarios sobre la calidad en la prestación de servicios de salud en el área de consulta externa de MEDICANN IPS, en el año 2023.

#### **3.2 Objetivos específicos.**

- Caracterizar los usuarios a través de dimensiones sociodemográficas como: edad, sexo, nivel de escolaridad, ocupación laboral y estrato socioeconómico.
- Describir los niveles de la percepción de la calidad a través de las dimensiones de accesibilidad al servicio, efectividad, infraestructura, continuidad y coordinación, adherencia con base en el método PECASUSS y la escala Likert.
- Relacionar los niveles de la percepción de la calidad de los usuarios de consulta externa de MEDICANN IPS, según las características de la población.

## 4. Marcos

### 4.1 Marco teórico

El concepto de calidad ha evolucionado con el pasar del tiempo, en primera instancia fue tomado como inspección hasta llegar a la gestión de calidad total. El más antiguo dato que se tiene acerca de la inspección es de 1450, etapa que se dio hasta 1920 con autores destacados como Taylor, Henry Ford y Eli Whitney, el objetivo fue detectar defectos en productos terminados y corregir estos errores. Posteriormente se dio la etapa de control de la calidad, en donde estuvo orientada no solo en el producto terminado si no en los procesos, por tanto, la responsabilidad era del departamento de producción. El control se realizaba mediante técnicas estadísticas y muestreos, lo cual permitía no solo identificar el problema y resolverlo de forma correctiva, sino también identificar sus causas. Los autores que marcaron esta etapa fueron William Edwards Deming y Walter Shewhart. (41)

A partir de 1960, la calidad fue percibida como una responsabilidad de todos los departamentos de la organización, un sistema coordinado enfocado a resolver problemas de forma activa, estableciendo planes estratégicos y preventivos según los aportes de autores como Joseph Juran y Kaoru Ishikawa. La calidad total se da en 1990, época en la cual organizaciones como Modelo Europeo de Excelencia Empresarial (EFQM) crean sus modelos de gestión e instituyen premios a la calidad dando a las empresas la oportunidad de mejorar e innovar, mediante autoevaluación, procurando que toda la organización trabaje con el objetivo de satisfacer las necesidades y expectativas de todos los grupos de interés, estableciendo que la meta a alcanzar es la excelencia. (41)

Para el abordaje de las tres categorías principales identificadas en el trabajo; calidad, percepción, consulta externa, se realizó una búsqueda bibliográfica donde se tuvo la oportunidad de analizar diferentes definiciones y estudios que se han realizado a lo largo de la historia, algunas de estas definiciones tomadas como referencia, se desarrollan a continuación:

La OMS establece la salud como un derecho humano, incluye el acceso oportuno, aceptable y asequible a servicios de atención de salud de calidad suficiente; una de las cuatro dimensiones de este derecho es la calidad. Esta organización también expresa que es un elemento indispensable el cual debe contener la cobertura sanitaria universal, y así lograr el desarrollo sostenible, por tal motivo, insta a cada país a que su población acceda a servicios de salud de manera integral (26). También establece que se deben hacer mediciones de la calidad en la atención con instrumentos adecuados, en los cuales, se comprenda que no solo se tiene que evaluar la capacidad técnica, sino también, la percepción que tienen los usuarios, ya que esta se construye a través de las experiencias de los individuos, la cultura y la que se crea a partir de la interacción con los demás. (27). Según Álvaro Net presidente de la Fundación Avedis Donabedian y Rosa Suñol directora de esta, en una publicación realizada en Ponències revista de ciencias

*“La calidad es hacer lo correcto de la manera correcta la primera vez, y hacerlo mejor la vez siguiente, con las limitaciones de los recursos existentes y con la satisfacción de la comunidad” (10).*

La calidad en los servicios de salud puede tomar diferentes matices y múltiples grados de ser abordada, en Colombia, por ejemplo, según el Sistema General de Seguridad Social en Salud (SGSSS), se define como, la provisión de servicios de salud a los usuarios de forma accesible, equitativa y con un nivel profesional óptimo, considerando el balance entre beneficios, riesgos y costos, con el fin de lograr la satisfacción de los usuarios (11). La Ley 100 de 1993 contempla el concepto de calidad como un atributo fundamental de la atención integral en salud. El artículo 153, el cual centrado en el usuario define como una regla del servicio público de salud “garantizar a los usuarios calidad en la atención, oportuna, personalizada, humanizada, integral, continua y de acuerdo con estándares aceptados en procedimientos y práctica profesional” (32).

De acuerdo a las conceptualizaciones anteriores, se evidencia el valor de prestar siempre un servicio con calidad, esta no solo referida a la atención final al usuario que se define en sus percepciones y expectativas, sino también lo que implica la prestación del servicio en su totalidad, en la que los estándares requeridos de calidad se vean reflejados en la satisfacción del usuario (12).

En la calidad de los servicios de salud, influyen varios aspectos que ayudan a determinar si es buena o mala, estos son: el acceso a los servicios, la oportunidad en la que se brindan estos servicios, la continuidad de los servicios, entre otros.

El concepto de calidad se ha transformado con el paso del tiempo. Aunque se conocen numerosas definiciones, todas ellas han centrado su objeto tanto en las características del bien o servicio como en la satisfacción de las necesidades del consumidor. Ishikawa\* centra la calidad netamente en el resultado de un producto y como puede ser este satisfactorio para el consumidor; Parasuraman, Zeithaml y Berry\*\*comprenden la calidad como aquella diferencia existente entre lo esperado y lo percibido y Deming\*\*\* la determina como “una serie de cuestionamientos hacia la mejora continua”. Finalmente, estos autores llegan a una conclusión basada en el resultado del producto y en el cliente. (7)

Esto es el reflejo de lo que se quiere conocer con esta investigación, ya que anteriormente con el PAMEC realizado por MEDICANN IPS, se obtuvieron y se mejoraron resultados, de forma interna, sin embargo, como lo expresan estos autores, para poder hacer una mejora continua de la calidad de los servicios, se debe tener en cuenta siempre la percepción que tienen los usuarios en cómo reciben el servicio en el área de consulta externa.

Dándose a conocer que la percepción es uno de los temas inaugurales de la psicología como ciencia y ha sido objeto de diferentes intentos de explicación. Existe consenso científico en considerar al movimiento Gestalt como uno de los esfuerzos más sistemáticos y fecundos en la producción de sus principios explicativos. El movimiento

Gestalt, nació en Alemania bajo la autoría de los investigadores Wertheimer, Koffka y Kóhler, durante las primeras décadas del siglo XX. Estos autores consideran la percepción como el proceso fundamental de la actividad mental, y suponen que las demás actividades psicológicas como el aprendizaje, la memoria, el pensamiento, entre otros, dependen del adecuado funcionamiento del proceso de organización perceptual. La Gestalt definió la percepción como una tendencia al orden mental. Inicialmente, la percepción determina la entrada de información; y, en segundo lugar, garantiza que la información retomada del ambiente permita la formación de abstracciones (juicios, categorías, conceptos, etc. (37)

Ahora bien el conocimiento de las expectativas de los usuarios es sumamente importante en la prestación de un servicio de calidad, ya que para suministrar servicios que ellos perciban como excelentes, es necesario que la institución conozca lo que ellos esperan, además, para saber qué tan satisfechos están los usuarios con la calidad del servicio, es necesario evaluar su percepción, debido a que ellos juzgan con base a vivencia, las cuales se asocian con el servicio que está destinado a la recepción, valoración, examen y tratamiento de los pacientes que por su patología no requieren atención médica inmediata o de urgencias. El Servicio de Consulta Externa debe contar con los Servicios de apoyo y diagnóstico para lograr una mayor eficiencia del servicio (8).

En una publicación realizada por el Hospital Juan Cardona, Bogotá, Colombia, en el año 2017 mencionan que “Las Consultas Externas son y deben ser un servicio en constante evolución para adaptarse de la forma más adecuada posible a las necesidades de los pacientes, evaluando sus expectativas y buscando la mejor forma de responder a estas.” lo cual nos demuestra que analizar el nivel de satisfacción juega un papel fundamental en la mejora de la calidad y que a través de este tipo de investigaciones, podemos cada vez hacer del área de consulta externa un servicio completo para la prestación de servicios (38).

## 4.2 Marco conceptual

Los principales conceptos que se abordan en el presente estudio son:

**Percepción:** La percepción de un individuo puede ser subjetiva, selectiva y temporal, es subjetiva porque las reacciones varían de un individuo a otro siendo el mismo estímulo. Por ejemplo, ante un estímulo visual se derivan diferentes respuestas; es selectiva porque el individuo puede seleccionar lo que desea percibir y es temporal porque el proceso de percepción evoluciona a medida que se enriquecen las experiencias, por tanto, varían las necesidades (14). La percepción que tenga un usuario se basa en 3 aspectos: las necesidades personales del usuario, que busca un servicio que consiga satisfacerlas, las expectativas que dicho usuario se ha formado en base a la información que tenga de la institución y que le llevó a utilizar el servicio o a opiniones de otros usuarios que ya han hecho uso de este previamente y finalmente las experiencias del propio usuario, que se forjan mediante las vivencias en el servicio sea con la institución o con otras instituciones. La percepción de calidad del servicio se basa en las necesidades y experiencias del cliente (15).

**Expectativa:** Dentro de este marco, es importante desarrollar el concepto de expectativa, ya que es de allí de donde se despliega la calidad que percibe un usuario. Por lo tanto, puede definirse como aquellas circunstancias o experiencias que el cliente o usuario espera de la institución u organización. Se debe tener presente que las expectativas de cada persona son distintas y dependen en gran medida de las experiencias vividas en el servicio, ya sea en la misma institución o en otras, pero también dependen en gran medida de la imagen que la institución quiera mostrar a dichos usuarios (13). Es lo que espera el usuario del servicio; esta expectativa está formada por comunicación de boca a boca, información externa, experiencias pasadas y por sus necesidades conscientes. A partir de aquí puede surgir una retroalimentación hacia el sistema cuando el usuario emite un juicio (Parasuraman, Zeithaml y Berry, 1991).

**Calidad:** Es el grado en que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos. El término “calidad” puede utilizarse acompañado de adjetivos tales como pobre, buena o excelente. El término “Inherente”, en contraposición a “asignado”, significa que existe en algo, especialmente como una característica permanente (29).

Así mismo se contempla el Decreto 1876 de 1994 y se crean las Empresas Sociales del Estado - E.S.E establecedores de sus lineamientos; con el fin de prestar servicios de salud como un servicio público a cargo del estado, estas forman parte del Sistema de Seguridad Social. En el artículo 3 se establecen los principios por los cuales se van a regir estas entidades, uno de ellos es la calidad, relacionada con la atención efectiva, oportuna, personalizada, humanizada, continua, de acuerdo con estándares aceptados sobre procedimientos científico-técnicos y administrativos y mediante la utilización de la tecnología apropiada, de acuerdo con los requerimientos de los servicios de salud que ofrecen y de las normas vigentes sobre la materia. (32)

Gracias a la ley 872 de 2003, se crea el Sistema de Gestión de la calidad con el objetivo de dirigir y evaluar el desempeño institucional, en términos de calidad y satisfacción de los servicios prestados, las entidades pertenecientes al Sistema General de Seguridad Social en Salud tienen la obligación de aplicarlo. (32)

**Calidad percibida:** “actitud de un consumidor hacia un servicio a través de su evaluación subjetiva sobre el nivel de excelencia” (29). Las expectativas de los usuarios definen lo que espera que sea el servicio que recibe por parte de las organizaciones, por lo cual, cada individuo emite un juicio de estos.

**Calidad en la atención en salud:** La Organización Mundial de la Salud define como requisitos necesarios para alcanzar la Calidad en Salud a los siguientes factores: un alto nivel de excelencia profesional, un uso eficiente de los recursos, un mínimo riesgo para el paciente, un alto grado de satisfacción del paciente, y la valoración del impacto final en la Salud. (29)

**Consulta externa:** Es el conjunto de recursos físicos, humanos y tecnológicos dispuestos para satisfacer la demanda de salud del usuario, mediante la atención

ambulatoria en consultorios médicos; con atención personalizada entre paciente y médico, con el fin de dar solución a los problemas que interfieran en la integridad física, psíquica y moral del individuo. Tiene como objetivo evaluar el estado de salud del paciente, diagnosticar y brindar tratamiento de la patología encontrada y en caso requerido remitir a consulta especializada. (30)

### **Modelos de medición de la calidad**

Para hacer este tipo de mediciones existen varios instrumentos que nos pueden ayudar a conocer las distintas percepciones y satisfacción de los usuarios como la escala Servqual, el método Pecasuss, la escala de Likert, entre otros.

El modelo Servqual fue creado por Zeithaml, Parasuraman y Berry a finales de la década de los ochenta, para evaluar las percepciones de los clientes sobre la calidad del servicio en las organizaciones comerciales, pero con el tiempo ha sido validada en diferentes países para evaluar la calidad en los servicios de salud. La escala Servqual tiene cinco dimensiones de calidad, que son compartidas por las diferentes organizaciones que prestan servicios en general, estas dimensiones según sus autores son: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles. La evaluación de estas dimensiones está distribuida en veintidós preguntas de percepciones y expectativas de los usuarios. El tipo de respuesta se da en una escala tipo Likert. (23)

El método Pecasuss “ésta herramienta fue desarrollada por el Ministerio de Protección Social de Colombia, con apoyo del Banco Interamericano de Desarrollo; cuyo principal objetivo de la misma es la medición de la percepción de la calidad de los servicios de salud“(25)

Con el fin de obtener evidencia, evaluar y proponer métodos para aplicar en torno al tema de calidad en Colombia, el MPS a través del Programa de Apoyo a la Reforma de Salud (PARS) creó una serie de proyectos para ajustar métodos o instrumentos pertenecientes al Sistema de Garantía de la Calidad y a su aplicación mediante asesoría y ayuda técnica. (42)

En el año 2004, Colombia suscribió un contrato con el Banco Interamericano de Desarrollo (BID) con el propósito de formular un programa dirigido a reorganizar, rediseñar y modernizar las redes prestadoras de servicios de salud con las que contaba el país, para mejorar la gestión y la calidad de los hospitales, IPS de naturaleza pública. Posteriormente, el MPS contrató el diseño e implementación de una metodología dirigida a evaluar el impacto del ya mencionado programa según la percepción que de los usuarios de los servicios que les fueron prestados en dichas entidades. (42)

El país no contaba con una metodología para realizar mediciones de percepción, para tal fin, se validó el instrumento Percepción de Calidad Según Usuarios de Servicios de Salud (PECASUSS) elaborado por Gustavo A. Cabrera Arana, Jaime L. Londoño Pimienta y León D. Bello Parías, de la Universidad de Antioquia. Antes de ser aplicado, el instrumento fue sometido a algunas pruebas piloto para determinar su efectividad, en

las cuales se demostró que este identificaba de manera óptima la calidad percibida de los usuarios. (42).

El escalamiento de tipo Likert fue desarrollado en 1932 por Rensin Likert (21) es una escala diseñada para medir actitudes, que básicamente pide a los participantes de la encuesta una reacción ante determinada característica. A cada opción de respuesta se le debe asignar un valor numérico, dentro de la variable interrogada, siendo indispensable, que todas las variables interrogadas, cuenten con el mismo número de opciones, y estas están organizadas en el mismo sentido, Al final de la encuesta, se suman todos los valores, y este último dato es ubicado dentro de un conjunto que lo categoriza según la evaluación que se quiera hacer.

### **Manejo de datos**

Todas las personas tienen derecho a conocer, actualizar y rectificar toda información almacenada o recopilada en bases de datos administradas por entidades públicas o privadas, este derecho se contempla en la Ley 1581 de 2012 con el fin de garantizar la protección del derecho fundamental de habeas data. Cuando se realizan trabajos de investigación que requieren de información referida por un usuario, debe tenerse en cuenta cual es el tratamiento que deben darse a los datos personales, pues pueden generarse datos sensibles que afecten la intimidad del titular, este tipo de datos constituyen una categoría especial, por lo que requieren consideraciones especiales de protección; para la recolección de información y tratamiento de estos datos se requiere una autorización o consentimiento que da cualquier persona para que las instituciones o personas responsables del tratamiento puedan utilizar dicha información. (16)

Es de suma importancia informarle de manera clara y transparente al titular el tratamiento al cual serán sometidos los datos personales y la finalidad de los mismos, por lo que el objetivo de dicha recolección debe tener un fin legítimo y pertinente, el titular tiene la opción de responder o no dichas preguntas. Además, debe brindarse información de identificación, dirección y teléfono de la organización o responsable del tratamiento de los datos. (16)

En conclusión, podemos evidenciar que la calidad es uno de los términos más difíciles de definir en cuanto a salud se refiere, son tantos los criterios a tener en cuenta en una institución a la hora de hablar de calidad que resulta necesario establecer estándares para su implementación en cualquier centro de salud, hospital o clínica.

### 4.3 Marco Legal/Normativo

En concordancia con la ISO, en Colombia, es el Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación (ICONTEC) el encargado de certificar a las instituciones que cumplan con los requisitos de las normas 9001 (12). Pero estas normas, no son las únicas que rigen la calidad en el país, Colombia se caracteriza por tener una gran cantidad de leyes que regulan este aspecto, según la constitución de 1991 en el artículo 78, la ley debe regular y propender por un adecuado control de calidad de todos los productos o bienes que se le presten a la población.

Con la implementación de la Resolución 2003 de 2014, el cual establece de carácter obligatorio la identificación de los procesos prioritarios y en el artículo 14 establece que “las Entidades Departamentales y Distritales de Salud verificarán, formularán y ejecutarán un plan de visitas anual a los Prestadores de Servicios de Salud inscritos en el Registro Especial de Prestadores de Servicios de Salud (REPS), para verificar el cumplimiento y mantenimiento de las condiciones de habilitación y el desarrollo del Programa de Auditoría para el Mejoramiento de la Calidad de la Atención en Salud (13).

La Resolución 256 de 2016 por la cual se dictan disposiciones en relación con el Sistema de Información para la Calidad y se establecen los indicadores para el monitoreo de la calidad en salud. Esta resolución tiene por objeto dictar disposiciones relacionadas con el Sistema de Información para la Calidad, como componente del Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad de la Atención de Salud - SOGCS del SGSSS y establecer los indicadores para el monitoreo de la calidad en salud, estructurados bajo el presupuesto de su interrelación entre sí y el enfoque al mejoramiento de la calidad en salud que impacte en el usuario como finalidad primordial de los diferentes componentes de dicho Sistema (17).

La norma ISO 9000 proporciona los conceptos fundamentales, los principios y el vocabulario para los sistemas de gestión de la calidad (SGC) y proporciona la base para otras normas de SGC. Esta Norma Internacional está prevista para ayudar al usuario a entender los conceptos fundamentales, los principios de gestión de la calidad para que pueda ser capaz de implementar de manera eficaz y eficiente un SGC y obtener valor de otras normas de SGC (18).

Existen varios sistemas de gestión de la calidad, todos ellos ideados y aprobados por la Organización Internacional para la Estandarización. La norma ISO 9001 es una norma genérica interrelacionados entre sí con la finalidad de cumplir las expectativas en materia de calidad que una empresa debe tener en cuenta para satisfacer a sus clientes. Se trata de que las actividades se planeen y se controlen de modo que se logre la mayor calidad posible para satisfacer al cliente (39)

Si bien hay leyes que regulan la calidad para todas las organizaciones, sin importar su objeto social, también hay muchas que tienen su enfoque en la prestación de los servicios de salud, un claro ejemplo de esto es la Ley 100 de 1993, que se encarga de crear el SGSSS, y en su artículo 162, establece que la atención integral debe estar

provista con oportunidad, eficiencia y calidad; además, en el artículo 227, dispone que el gobierno debe expedir las normas necesarias para el control de la calidad de los servicios de salud (12).

Para cumplir con este requisito que impone la máxima ley en salud de Colombia, se reglamenta el Decreto 1011 de 2006, por medio del cual se establece el SOGC, que según el artículo 3, busca mejorar los servicios de salud enfocándose en los usuarios. Todo este decreto habla sobre la importancia de la satisfacción de los usuarios, como método de medición de la calidad en los servicios de salud.

Adicional a todas estas normativas en calidad, que vienen rigiendo al país desde hace más de 20 años, se establece en el 2015 la ley estatutaria, la 1751 de 2015 que regula el derecho fundamental a la salud, que desde el segundo artículo, reglamenta que la prestación de un servicio de salud debe ser con calidad, esta ley se desprende de la sentencia T-760 de 2008, en la que reglamenta la salud como derecho fundamental, esta sentencia responde a la necesidad que tenía el gobierno de frenar el aumento de las tutelas, que se viene presentado por la crisis del sector salud, que se vive en el país. En el artículo 2 se comprende el acceso a los servicios de salud de manera oportuna, eficaz y con calidad para la preservación y la promoción de la salud; esta establece como un derecho que durante el acceso y todo el proceso de la enfermedad, se le debe prestar una asistencia de calidad por los trabajadores de la salud debidamente capacitados y autorizados (13).

#### **4.4 Marco contextual**

**MEDICANN IPS:** Se encuentra ubicada en Medellín capital del departamento de Antioquia. Es la ciudad más poblada del departamento y la segunda más poblada del país después de Bogotá. Es una Institución Prestadora de Salud, conformada por un grupo de médicos expertos en la formulación de preparados a partir de cannabis medicinal que lidera en Colombia la atención a pacientes interesados en complementar sus tratamientos con este tipo de productos, ofreciendo un servicio de asesoría especializada para formular derivados de cannabis que han mostrado evidencia en el tratamiento de enfermedades crónicas, privilegiando la seguridad en su administración y cuidando de no hacer daño a sus usuarios (34).



Los pacientes que piden su consulta o son remitidos a MEDICANN IPS se someten a un examen médico riguroso inicial para evaluar sus necesidades y su idoneidad para la terapia. Si se considera apropiado, el médico prescribe cannabinoides medicinales. Los médicos experimentados realizan psicoducción con cada uno de sus pacientes sobre la manera de cómo administrar el Fito medicamento de manera segura y asesoran sobre cómo acceder a un producto autorizado por el INVIMA.

La prescripción correcta de cannabinoides por parte de médicos expertos, juega un papel muy importante en la recuperación del paciente, controlando eficazmente los síntomas y mejorando la calidad de vida. Para asegurar que el cannabinoide medicinal prescrito cumpla su objetivo y no esté produciendo daño o efectos adversos, MEDICANN IPS establece mecanismos de seguimiento a sus pacientes.

El año 2021 fue un año de evolución y aprendizajes para MEDICANN IPS, pese a la pandemia se contó con logros que permitieron avanzar hacia el objetivo de la sostenibilidad mediante el crecimiento de las diferentes Unidades de Negocio y el fortalecimiento de la marca MEDICANN.

Las diferentes unidades de negocio en la actualidad son:

- Medicann Ips: Afiliación de médicos y la consulta médica.
- Medicann Care: Programa de seguimiento, acompañamiento y farmacovigilancia.

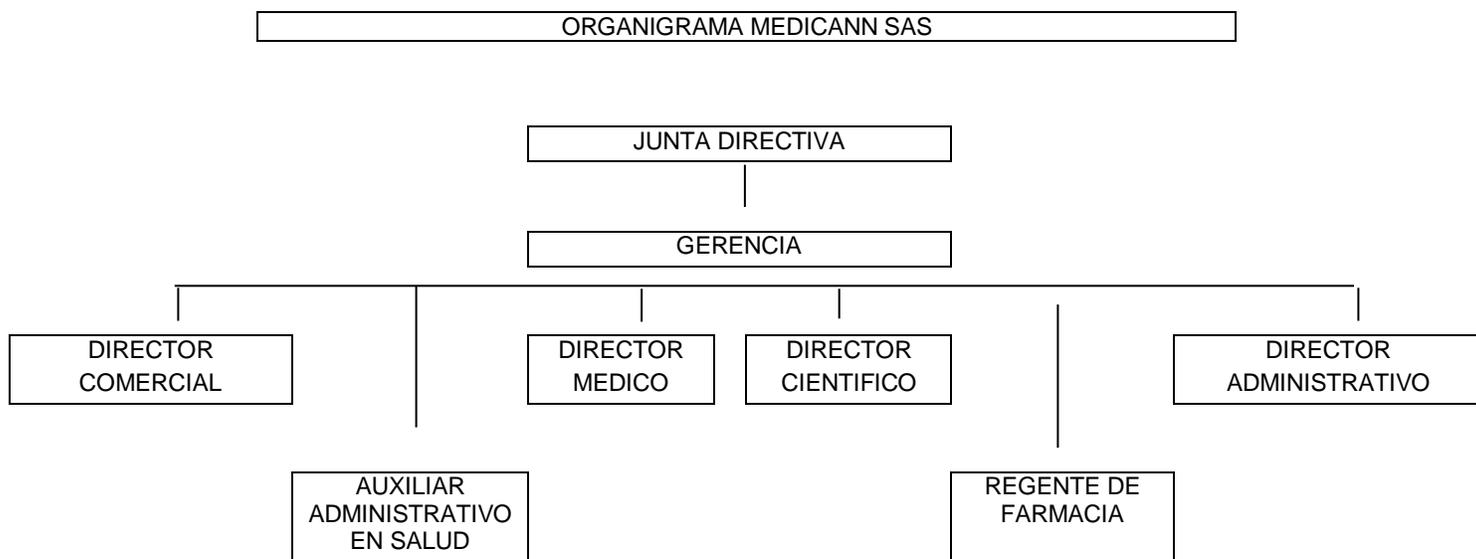
- Farmacia: Servicio farmacéutico, preparados magistrales, cosméticos y farmacéuticos.
- Medicann Home: Cuidados Paliativos.

Sus lineamientos estratégicos se definen a través de la misión, visión, y objetivos (34)

**MISIÓN:** Prestar servicios integrales de salud de baja complejidad mediante la formulación de cannabinoides para uso medicinal, ofreciendo una atención cálida y segura a los pacientes, apoyados por personal con alta calidad humana y científica, trabajo en equipo y productos aprobados por el INVIMA, generando sostenibilidad y responsabilidad social.

**VISIÓN:** Ser reconocidos Colombia, como un centro de excelencia en la formulación de cannabinoides para uso medicinal, mediante la innovación técnica científica, altos niveles de competencia y atención con calidad humana.

**OBJETIVO:** Ayudar a los pacientes a encontrar tratamientos alternativos y complementarios eficaces con cannabis medicinal, educando a los pacientes, los médicos y la comunidad y promoviendo la investigación en los cannabinoides recetados.



## **5. Metodología**

El enfoque de estudio seleccionado para la realización de esta investigación fue el cuantitativo, ya que es necesario la recolección y el análisis de datos para contestar la pregunta de investigación, confiando en la medición numérica, el conteo y frecuentemente en el uso de estadísticas. La perspectiva cuantitativa en un sentido general tiene como fin dar información fiable y estructurada, que permite sopesar la realidad del problema que se nos presenta, además ofrece la posibilidad de generalizar los resultados más ampliamente, otorga control sobre los fenómenos y un punto de vista de conteo y magnitudes de estos. Cabe resaltar que, en este enfoque, la posibilidad y facilidad de hacer comparaciones entre los variables y diferentes aspectos del fenómeno estudiado es mucho más amplia. De una manera técnica, la investigación cuantitativa tendrá éxito de acuerdo con las condiciones en su esquema de variables - valores, y que puedan ser aplicados para producir la información que se requiere de un fenómeno o más en particular.

### **5.1 Diseño de la investigación**

Esta investigación es de tipo, no experimental, de corte transversal. No experimental porque no se manipularon las variables, los datos a reunir se obtendrán de los asistentes al programa, transversal ya que la recolección de datos se realizará por medio de encuestas aplicadas en un solo tiempo. De acuerdo con Hernández, Fernández y Baptista, la investigación no experimental “es la que se realiza sin manipular deliberadamente las variables; lo que se hace en este tipo de investigación es observar los fenómenos tal y como se dan en un contexto natural, para después analizarlos”. De igual manera, los autores señalan que los diseños de investigación transversales “recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único” (35).

### **5.2 Tipo de estudio**

La presente investigación es de tipo descriptiva debido a que se recolectan datos que describen la percepción que tienen los usuarios sobre la calidad del programa. Los estudios de tipo descriptivo tienen como propósito, describir cómo es y de qué manera se manifiesta el fenómeno en cuestión; especificar las propiedades importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que sea sometido a análisis; en un estudio descriptivo se seleccionan algunas variables y se describe cada una de ellas en la investigación (36).

### **5.3 Población y muestra**

La población que se va a tener en cuenta se seleccionó por medio de un muestreo no probabilístico a conveniencia, los cuales son usuarios que asisten a la Ips para el estudio sobre la percepción de calidad frente al servicio de consulta externa, se conformará por todas las personas mayores de 18 años. Medicann Ips cuenta con un total de 646 pacientes en promedio por año en el periodo de los años del 2019 al 2022, a los cuales se presta atención en el área de consulta externa al año, los cuales

en promedio se atienden 54 pacientes al mes, con base en estos datos se va a realizar el muestreo para la obtención de los resultados. Para este proyecto se va a estudiar toda la población atendida en el primer trimestre de 2023, el cual en promedio son un total de 161 pacientes, con base en la recopilación de datos que se hizo de los años 2019 a 2022 desde que se fundó la Ips Medicann.

#### **Criterios de inclusión:**

- Mayores de 18 años.
- Que esté de acuerdo con participar en la investigación voluntariamente
- Que los pacientes que se les realizará la encuesta hayan asistido al servicio de consulta externa dos veces como mínimo en el último semestre.

#### **Criterios de exclusión:**

- Menores de 18 años.
- Las personas que presenten situación de discapacidad cognitiva que no les permite responder adecuada y coherentemente a las preguntas que se van a realizar.
- Personas en desacuerdo con participar en la investigación.
- Personas que no sepan leer o escribir.

#### **5.4 Recolección de la información**

La técnica de recolección de datos “implica elaborar un plan detallado de procedimientos que conduzcan a reunir datos con un propósito específico” según Hernández, Fernández y Baptista. La información fue recolectada a través de fuentes primarias y secundarias. Principalmente por medio de la aplicación de una encuesta y la revisión de documentos suministrados por la ESE. También se consultaron otro tipo de documentos como informes de investigación, artículos académicos, informes de organismos oficiales, entre otros.

- Con el objetivo de recolectar la información necesaria y contar con el apoyo de la institución y del personal directamente involucrado con el proyecto de investigación, se realizó un primer contacto con el área encargada de la institución a través de plataformas de reuniones virtuales y presenciales,

donde se realizó una serie de conversatorios de todo el proceso en la Institución y acceso a la documentación relevante para el objeto de la investigación.

- Se gestionaron las autorizaciones de comité académico requeridas por parte de la Universidad de Antioquia para realizar la investigación.
- Se ajustó el instrumento de recolección de la información para ser ejecutado, por medio del análisis del modelo Pecassus y la escala Likert.
- Se diseñó el consentimiento informado, basados en la declaración de Singapur y el reporte Belmont.
- Se definió un calendario en el primer trimestre y horario en horas de la mañana de 8 am a 12 pm para recolección de la información según los datos suministrados de los usuarios que asistieron al servicio de consulta externa.
- Proveer el consentimiento informado a los participantes y seguidamente efectuar la encuesta por medio de un link virtual para las personas atendidas virtualmente y por medio de unas hojas para su desarrollo a las personas que van presencialmente.
- Exponer después de los resultados ante los directivos de Medicann Ips el tratamiento y manejo de la información de las encuestas.

Para el análisis de la información y tener una interpretación oportuna de los resultados obtenidos, se va a realizar la interpretación de las encuestas realizadas a los 162 pacientes atendidos en el primer trimestre del año 2023, posterior a esto se van a estudiar los resultados por medio de tablas dinámicas y diagramas de barras en el software Excel, que nos permitan obtener una interpretación cuantitativa de las dimensiones evaluadas en las encuestas.

## **5.5 Instrumento**

La técnica aplicada es el almacenamiento y recopilación de bases de datos, el instrumento aplicado se realizará por medio de la encuesta de satisfacción de manera virtual y presencial por medio de un link virtual para las personas atendidas virtualmente y por medio de unas hojas para su desarrollo a las personas que van presencialmente, para así poder medir los parámetros de los objetivos específicos planteados y obtener un óptimo resultado

El modelo a implementar en el desarrollo de la investigación será el método Pecassus en combinación con la escala Likert la cual está compuesta por un total de 20 preguntas en las cuales se tendrá un tiempo de diligenciamiento de en promedio 10 a 15 minutos, con el fin de obtener evidencia, evaluar y proponer métodos para aplicar en torno al tema de calidad en Colombia, el MPS a través del Programa de Apoyo a la Reforma de Salud (PARS) creó una serie de proyectos para ajustar métodos o

instrumentos pertenecientes al Sistema de Garantía de la Calidad y a su aplicación mediante asesoría y ayuda técnica. (21)

En el año 2004, Colombia suscribió un contrato con el Banco Interamericano de Desarrollo (BID) con el propósito de formular un programa dirigido a reorganizar, rediseñar y modernizar las redes prestadoras de servicios de salud con las que contaba el país, para mejorar la gestión y la calidad de los hospitales, IPS de naturaleza pública. Posteriormente, el MPS contrató el diseño e implementación de una metodología dirigida a evaluar el impacto del ya mencionado programa según la percepción que de los usuarios de los servicios que les fueron prestados en dichas entidades, el país no contaba con una metodología para realizar mediciones de percepción, para tal fin, se validó el instrumento Percepción de Calidad Según Usuarios de Servicios de Salud (PECASUSS). (21)

Las instrucciones u orientaciones para facilitar el diligenciamiento del instrumento fueron las siguientes:

- El llenado de la encuesta es personal, anónimo y confidencial.
- Todas las afirmaciones deben tener respuesta.
- La información es recogida y analizada únicamente por los investigadores garantizando la confidencialidad de la información.

### **5.5.1 Caracterización de las variables**

Variable dependiente: calidad del servicio de consulta externa

Variable independiente: satisfacción de los usuarios del área de consulta externa.

Este instrumento contiene las siguientes variables sociodemográficas y de percepción de la calidad: el cual nos permite hacer una recolección y análisis de la percepción que tienen los usuarios de consulta externa, en el cual se deben tener en consideración los siguientes aspectos:

- Datos sociodemográficos de los usuarios: permite caracterizar la población que se estudia incluye datos como el tipo de extracto socioeconómico, edad, sexo, nivel de escolaridad y ocupación laboral.
- Dimensiones de percepción de la calidad:
  - Accesibilidad al servicio: Dificultad en trámites administrativos, el servicio que le ofrece la IPS es adecuado y coherente con el precio, ubicación.
  - Efectividad: Solución de las necesidades, trato del personal administrativo, trato del personal asistencial, y capacidad de los profesionales.

- Infraestructura: Estado de las instalaciones, muebles y enseres, aseo en la Institución.
- Continuidad y coordinación: Cooperación entre funcionarios, calidad del servicio.
- Oportunidad: Tiempo de espera de la atención, orientación de los servicios de consulta externa, recomendación de los servicios.
- Adherencia: Continuar utilizando los servicios de consulta externa.

Cada dimensión a indagar, se va evaluar con base en la mezcla entre las preguntas del método Pecasuss y la escala Likert, para ello se van a emplear una serie de indicadores dados por la percepción de la calidad de los servicios de salud.

### 5.5.2 Operacionalización de las variables.

**Tabla 1.**

Cat.	Variable	Definición	Naturaleza y escala de medición	Resultados
S O C I O D E M O G R Á F I C O	Edad	Tiempo que ha vivido una persona u otro ser vivo contando desde su nacimiento.	Cuantitativa nivel de razón	Mayor a 18 años
	Sexo	Es el conjunto de las peculiaridades que caracterizan los individuos de una especie dividiéndolos en masculinos y femeninos, y hacen posible una reproducción que se caracteriza por una diversificación genética.	Cualitativa de tipo nominal	Masculino  Femenino
	Ocupación	Actividad en que se desempeña un individuo.	Cualitativa tipo nominal	Ama de casa Trabajador independiente Trabajador dependiente Estudiante
	Estrato socioeconómico	Clasificación de la población en distintos estratos o grupos de personas que tienen características sociales y económicas similares, a través del examen de las características Físicas de sus viviendas, el entorno inmediato y el contexto urbanístico o rural de las mismas	Cualitativa de tipo ordinal	1 2 3 4 5 6

<b>Cat.</b>	<b>Variable</b>	<b>Definición</b>	<b>Naturaleza y escala de medición</b>	<b>Resultados</b>
A C C E S I B I L I D A D	Dificultad en trámites administrativos	Percepción de cada individuo respecto a la dificultad en la realización de los trámites necesarios para acceder al servicio.	Cualitativa de tipo ordinal.	Muy complicado Complicado Ni sencillo ni complicado Sencillo Muy sencillo
	El servicio que le ofrece la IPS es adecuado y coherente con el precio	Pagos realizados a la institución para recibir el servicio, de acuerdo con los resultados obtenidos	Cualitativa de tipo ordinal.	Siempre Casi siempre Algunas veces Casi nunca Nunca
	Ubicación	Apreciación del usuario sobre la distancia que está de su hogar a la Ips	Cualitativa de tipo ordinal	Muy satisfecho Satisfecho Algo satisfecho Insatisfecho Totalmente insatisfecho
E F E C T I V I D A D	Solución de las necesidades	Percepción del usuario a la respuesta obtenida por parte del personal de consulta externa de Medicann respecto a su caso.	Cualitativa de tipo ordinal.	Muy bueno Bueno Algo bueno Malo Muy malo.
	Trato de personal administrativo	Apreciación del individuo respecto al trato que recibe del personal administrativo en la institución.	Cualitativa de tipo ordinal.	Muy satisfecho Satisfecho Algo satisfecho Insatisfecho Totalmente insatisfecho
	Trato de personal asistencial	Apreciación del usuario sobre el trato que recibió por parte del personal asistencial de la institución	Cualitativa de tipo ordinal.	Muy satisfecho Satisfecho Algo satisfecho Insatisfecho Totalmente insatisfecho.
				Totalmente profesional Profesional

Cat.	Variable	Definición	Naturaleza y escala de medición	Resultados
	Capacidad de los profesionales	Percepción del usuario de los conocimientos y la certeza del personal que le atendió.	Cualitativa de tipo ordinal.	Algo profesional Poco profesional Nada profesional.
I N F R A E S T R U C T U R A	Estado de las instalaciones	Percepción del usuario respecto al estado de la planta física de la institución.	Cualitativa de tipo ordinal.	Muy satisfecho Satisfecho Algo satisfecho Insatisfecho Totalmente insatisfecho.
	Muebles y enseres	Apreciación del usuario de la dotación de alojamiento, y zonas comunes de la institución.	Cualitativa de tipo ordinal.	Siempre Casi siempre Algunas veces Casi nunca Nunca
	Aseo en la institución.	Valoración del individuo, de la limpieza de la institución.	Cualitativa de tipo ordinal.	Muy satisfecho Satisfecho Algo satisfecho Insatisfecho Totalmente insatisfecho.
C O N T I N U I D A D Y C O O R D I N	Cooperación entre funcionarios	Percepción del usuario que da cuenta de la coordinación del personal institucional.	Cualitativa de tipo ordinal	Muy satisfecho Satisfecho Algo satisfecho Insatisfecho Totalmente insatisfecho
	Calidad del servicio	Percepción general de los usuarios de Medicann sobre el servicio de consulta externa.	Cualitativa de tipo ordinal.	Muy satisfecho Satisfecho Algo satisfecho Insatisfecho Totalmente insatisfecho

Cat.	Variable	Definición	Naturaleza y escala de medición	Resultados
A C T I O N				
O P O R T U N I D A D	Tiempo de espera de la atención	Percepción de cada individuo respecto al tiempo que transcurre, desde la llegada del usuario a la institución y su atención médica.	Cualitativa de tipo ordinal.	Siempre Casi siempre Algunas veces Casi nunca Nunca
	Orientación de los servicios de consulta externa.	Percepción de los usuarios sobre la respuesta de inquietudes en el área de consulta externa.	Cualitativa de tipo ordinal.	Siempre Casi siempre Algunas veces Casi nunca Nunca
	Recomendación de los servicios	Percepción sobre la referencia a otras personas para usar el servicio de consulta externa de Medicann Ips	Cualitativa de tipo normal	Si No
A D H E R E N C I A	Continuará utilizando los servicios de consulta externa	Percepción del usuario sobre la calidad del servicio de consulta externa de Medicann Ips.	Cualitativa de tipo normal	Si No

La técnica que se utilizará en el procesamiento de los datos fue la estadística descriptiva que consiste en “un conjunto de procedimientos que tiene por objeto presentar masas de datos por medio de tablas, gráficos y/o medidas de resumen” (38). Para llevar a cabo la sistematización de los datos se utilizará la herramienta ofimática Office Excel, como resultado del formulario virtual de Google forms donde se ingresarán todos los datos de manera organizada, posterior a la aplicación del instrumento definido para la recolección de datos. El uso de esta herramienta permitirá a los investigadores tener un mayor control sobre la información recolectada para su análisis.

- El instrumento fue propuesto y validado por la Universidad de Antioquia y ha sido utilizado en investigaciones del mismo tipo.
- Las instrucciones de llenado son claras y de fácil diligenciamiento
- Se garantiza la honestidad de las respuestas por medio de la confidencialidad.
- El formato utilizado para la aplicación del instrumento será entendible y fácil de responder
- La encuesta no contiene afirmaciones personales ni solicitará información a los participantes que afecten su privacidad y el anonimato.

**Tabla 2 Matriz de análisis.**

Objetivo	Variable	Tipo de análisis	Medición estadística	Presentación de resultados
Caracterizar los usuarios a través de algunas dimensiones sociodemográficas edad, sexo, nivel de escolaridad, y ocupación laboral y estrato socioeconómico	Edad	Univariado	Mayor o igual 18	Diagrama circular
	Sexo	Univariado.	Masculino Femenino	Diagrama barras
	Condición laboral	Univariado.	Ama de casa Trabajador Independiente Trabajador Dependiente Estudiante	Diagrama de circular
	Nivel educativo	Univariado	Ninguna Primaria Secundaria Tecnico-Tecnologo Profesional	Diagrama circular
	Estrato socioeconómico	Univariado.	1 2 3 4 5 6	Diagrama de barras.

Objetivo	Variable	Tipo de análisis	Medición estadística	Presentación de resultados
<p>Describir los niveles de la percepción de la calidad a través de las dimensiones de accesibilidad al servicio, efectividad, infraestructura, continuidad y coordinación, adherencia con base en el método PECASUSS y la escala Likert.</p>	<p>Dificultad en trámites administrativos</p>	<p>Univariado.</p>	<p>Muy complicado Complicado Ni sencillo ni complicado Sencillo Muy sencillo</p>	<p>Diagrama circular</p>
	<p>El servicio que le ofrece la IPS es adecuado y coherente con el precio</p>	<p>Univariado.</p>	<p>Siempre Casi siempre Algunas veces Casi nunca Nunca</p>	<p>Diagrama circular</p>
	<p>Ubicación</p>	<p>Univariado.</p>	<p>Muy satisfecho Satisfecho Algo satisfecho Insatisfecho Totalmente insatisfecho</p>	<p>Diagrama de barras.</p>
	<p>Solución de las necesidades</p>	<p>Univariado.</p>	<p>Muy bueno Bueno Algo bueno Malo Muy malo.</p>	<p>Diagrama de barras.</p>
	<p>Trato de personal administrativo</p>	<p>Univariado.</p>	<p>Muy satisfecho Satisfecho Algo satisfecho Insatisfecho</p>	<p>Diagrama de barras.</p>

Objetivo	Variable	Tipo de análisis	Medición estadística	Presentación de resultados
			Totalmente insatisfecho	
	Trato de personal asistencial	Univariado.	Muy satisfecho Satisfecho Algo satisfecho Insatisfecho Totalmente insatisfecho	Diagrama de barras.
	Capacidad de los profesionales	Univariado.	Totalmente Profesional Profesional Algo profesional Poco profesional Nada profesional.	Diagrama de barras.
	Estado de las instalaciones	Univariado.	Muy satisfecho Satisfecho Algo satisfecho Insatisfecho Totalmente insatisfecho	Diagrama circular
	Muebles y enseres	Univariado.	Siempre Casi siempre Algunas veces Casi nunca Nunca	Diagrama circular

<b>Objetivo</b>	<b>Variable</b>	<b>Tipo de análisis</b>	<b>Medición estadística</b>	<b>Presentación de resultados</b>
	Aseo en la institución.	Univariado.	Muy satisfecho Satisfecho Algo satisfecho Insatisfecho Totalmente insatisfecho	Diagrama circular
	Cooperación entre funcionarios	Univariado.	Muy satisfecho Satisfecho Algo satisfecho Insatisfecho Totalmente insatisfecho	Diagrama circular
	Calidad del servicio	Univariado.	Muy satisfecho Satisfecho Algo satisfecho Insatisfecho Totalmente insatisfecho	Diagrama circular
	Tiempo de espera de la atención	Univariado.	Siempre Casi siempre Algunas veces Casi nunca Nunca	Diagrama de Barras
	Recomendación de los servicios	Univariado.	Si No	Diagrama circular

<b>Objetivo</b>	<b>Variable</b>	<b>Tipo de análisis</b>	<b>Medición estadística</b>	<b>Presentación de resultados</b>
	Continuará utilizando los servicios de consulta externa	Univariado.	Si No	Diagrama circular
Relacionar los niveles de la percepción de la calidad de los usuarios de consulta externa de Medicann, según las características de la población.	Edad y Tiempo de espera de la atención	Bivariado	0 a 100 %	Tabla dinámica
	Edad y calidad del servicio	Bivariado	0 a 100 %	Diagrama de barras
	Sexo y la solución de necesidades	Bivariado	0 a 100 %	Tabla dinámica
	Ocupación y ubicación	Bivariado	0 a 100 %	Diagrama de barras
	Ocupación y precio del servicio	Bivariado	0 a 100 %	Diagrama de barras
	Estrato socioeconómico y dificultad en procesos administrativos	Bivariado	0 a 100 %	Diagrama de barras
	Estrato socioeconómico y capacidad de los profesionales	Bivariado	0 a 100 %	Diagrama de barras
	Sexo y aseo de la institución	Bivariado	0 a 100 %	Diagrama de barras

## 6. Consideraciones éticas

De acuerdo a la Resolución 8430 de 1993 (46), por medio de la cual se dictan todas las normas científicas, técnicas y administrativas que se deben tener en cuenta cuando se realiza investigación en salud, este proyecto se encuentra en la categoría de investigación con riesgo mínimo, ya que la información será recolectada a través de una revisión bibliográfica y de la aplicación de una encuesta a los participantes; la encuesta será un documento privado, de uso exclusivo para las investigadoras, no se tratan temas altamente sensibles para los participantes o que le induzcan a un estado de ánimo alterado; además se asegura que los datos siempre serán confidenciales y al momento de publicar los resultados no se hará alusión a los participantes de forma personal.

Para minimizar los riesgos que se pueden presentar en el desarrollo del proyecto, los investigadores se comprometen a custodiar de manera adecuada la información recolectada y proteger la identidad de los participantes de la investigación garantizando el anonimato de los resultados.

Para desarrollar correctamente la investigación se tendrán en cuenta diferentes principios éticos, planteados en el Informe Belmont y los que plantea la bioética, con el fin de proteger a los participantes de la investigación. Estos principios son: Autonomía, Beneficencia, No maleficencia y Justicia. Por medio de estos se garantiza lo siguiente:

- Las personas que decidan participar en la investigación lo harán de forma voluntaria y sin presiones u obligaciones de parte de los investigadores y no tendrán posteriormente repercusiones que afectan la calidad de la prestación del servicio.
- Las personas participantes darán su autorización escrita o virtual a través de un consentimiento informado entregado y explicado por los investigadores, el cual contiene toda la información necesaria para que el participante esté informado y tenga claridad y conocimiento sobre la investigación.
- Los nombres de los participantes y la información que brindan se utilizarán de forma privada y confidencial, con fines netamente académicos.
- La persona será libre de retirarse de la investigación en el momento que lo considere pertinente o necesario.
- Se garantiza la privacidad de la información brindada.

Con los resultados que se obtengan se hará un análisis, que posteriormente será comunicado a la administración de la Ips para que puedan hacer una retroalimentación de en qué pueden mejorar o en su mejor caso seguir trabajando de la mejor manera con el fin de que los usuarios conozcan el resultado del trabajo y puedan seguir disfrutando o mejorar la atención prestada.

Beneficios: Este estudio se realiza con el fin de mejorar o en su mejor caso sostener el más alto grado de calidad, que tiene el área de consulta externa en la Ips Medicann para las personas que acceden a este centro de salud y así los usuarios gocen de la mejor calidad.

Las investigaciones éticas requieren que los participantes de la investigación, hasta el grado que estén capacitados, tengan la oportunidad de consentir a participar en la investigación. Esto se llama “consentimiento informado”. Cualquier proceso de consentimiento debe incluir estos tres componentes:

1. Información. Esto incluye información acerca de los procedimientos de la investigación, su propósito, los riesgos, los beneficios anticipados y una declaración ofreciéndole a la persona la oportunidad de hacer preguntas y de retirarse de la investigación cuando lo desee. Muchos de los consentimientos incluyen también información acerca de la organización o institución que lleva a cabo la investigación.
2. Comprensión. La forma en la cual el consentimiento informado y la información de la investigación se comparten, es tan importante como la propia información. Los investigadores son responsables de asegurar que los participantes potenciales en la investigación hayan comprendido la información antes de dar el consentimiento; que se les ha dado tiempo para considerarla o hacer preguntas; se les ha ofrecido la información en el idioma preferido y que no se requiere un nivel alto de habilidades literarias para comprenderla.
3. Consentimiento voluntario. El consentimiento para participar en la investigación es válido únicamente si se da en forma voluntaria, sin coacción, influencia.
4. se estará informando de los procedimientos y desarrollo de actividades a los directivos con el fin de que los investigadores del proyecto no tengan afectación por el desarrollo del proyecto en la Ips.

## **7. Aspectos administrativos**

### **7.1 Viabilidad y factibilidad.**

El sitio de aplicación del proyecto es la Ips Medicann en la Ciudad de Medellín donde exclusivamente se pretende dar respuesta a la investigación sobre calidad percibida por los usuarios del servicio de consulta externa.

A través de comunicaciones por correo electrónico con la Gerente de la institución se realiza la relación directa para desarrollar el proyecto, agendando posteriormente la reunión presencial quien otorga formalmente el aval institucional.

La persona encargada se comprometió a aportar la información pertinente para el desarrollo de la información. La investigación no requirió gran cantidad de recurso humano para completarse, las personas que conformaron el equipo se encuentran totalmente calificadas para obtener los objetivos propuestos. Se consideraron oportunos y pertinentes los métodos utilizados para llevarse a cabo, puesto que permitió recolectar datos verídicos para el logro de los objetivos resguardando la integridad de los participantes.

Dada la situación de emergencia sanitaria mundial, hay usuarios que asisten de manera virtual para asegurar las medidas de bioseguridad que se adoptaron, algunas actividades para el desarrollo del proyecto se pactaron de forma virtual; para ello en las bases de datos, la persona encargada proporcionó los correos electrónicos y teléfonos de cada uno de los pacientes, tratados conforme la Ley 1581 de 2012 de Habeas Data.

Este estudio responde a las necesidades actuales de Medicann Ips, ya que no se habían realizado estudios sobre la percepción de calidad de los servicios de la institución, estudios que se hacen imprescindibles para la toma de decisiones, el mejoramiento continuo y la calidad. Esta es una investigación dirigida a la identificación de aspectos que los usuarios perciben acerca de la prestación del servicio de consulta externa y de acuerdo con los hallazgos se formularon propuestas dirigidas al mejoramiento de la percepción de la calidad del servicio, aumentar la satisfacción y mejorar la imagen de la institución.

Para la planeación, aplicación y tabulación de la encuesta, se requiere de forma permanente el uso de redes y equipos electrónicos como computadores, impresora y celulares; adicionalmente para las encuestas que no se logren ejecutar de manera virtual y requiera traslado a la IPS, será necesario el uso de elementos de papelería como: carpetas, hojas, lapiceros, grapadora y ganchos.

Para el transporte hacia la Clínica, se requiere del gasto de los pasajes; dicho gasto será asumido por los investigadores en todas las ocasiones que se requiera el traslado.

La ejecución del proyecto requiere de un presupuesto aproximado de \$1.796.000 ANEXO dentro de los cuales se incluye además del uso de los equipos electrónicos, redes y elementos de papelería mencionados anteriormente, el traslado, tiempo de asesoría (honorarios asumidos por la universidad) y tiempo utilizado por los dos investigadores en los aproximadamente 6 meses de trabajo.

## 7.2 Presupuesto

**Tabla 3**

RUBROS	COSTO EN PESOS		TOTAL
	PRESUPUESTADO	COSTO REAL	
<b>EQUIPOS:</b> Computadores, impresoras, USB.	\$400.000	Impresiones \$200.000	\$200.000
<b>ASESORÍAS:</b> Honorarios	\$ 2.000.000	\$1.200.000	\$1.200.000
<b>VIAJES Y SALIDAS DE CAMPO:</b> transporte, alimentación, etc.	\$100.000	\$60.000	\$ 60.000
<b>MATERIALES E INSUMOS:</b> papel, esferos, lápices, carpetas, ganchos, etc.	\$200.000	\$150.000	\$150.000
<b>MATERIAL BIBLIOGRÁFICO:</b> Libros, revistas, material digital, pago de artículos, etc.	\$60.000	\$36.000	\$36.000
<b>TRABAJO FINAL:</b> Impresión, empaste, reprografía	\$60.000	\$50.000	\$50.000
<b>IMPREVISTOS:</b> Adicionales, reparaciones, reposiciones, etc.	\$200.000	\$100.000	\$100.000
<b>TOTAL</b>	<b>\$3.200.000</b>	<b>\$1.796.000</b>	<b>\$1. 796.000</b>

## 7.3 Cronograma

Tabla 4.

<b>Calidad percibida por los usuarios del servicio de consulta externa</b>	<b>Inicio</b>	<b>Terminación</b>
<b>1. Diseño de trabajo de grado</b>		
1.1. Planteamiento del problema	08/11/2022	30/03/2023
1.2. Pregunta de Investigación	15/11/2022	16/11/2022
1.3. Marco teórico (marco legal- conceptual- contextual)	17/11/2022	20/03/2023
1.4. Objetivos (general y específicos)	18/11/2022	20/11/2022
1.5. Metodología	21/11/2022	21/12/2022
1.6. Aspectos éticos	22/12/2022	20/01/2023
1.7. Aspectos administrativos	22/01/2023	19/02/2023
<b>2. Transición</b>		
2.1. Negociación de la propuesta	15/01/2023	30/01/2023
2.2. Elaborar una carta escrita dirigida a la gerente de Medicann Ips especificando el tema que se aborda en la investigación	02/03/2023	02/03/2023
2.3. Aprobación del proyecto por el comité de programa	20/02/2023	30/03/2023
<b>3. Analizar la percepción de los usuarios sobre la calidad en la prestación de servicios de salud en el área de consulta externa</b>		
<b>3.1. Solicitar al área encargada, las bases de datos que utilizan en la institución para estructurar el contenido de la información</b>		

3.1.2. Redactar, imprimir y firmar el documento para enviarlo a la Clínica.	30/02/2023	30/02/2023
<b>3.2. Hacer una búsqueda bibliográfica de estudios relacionados con la Percepción de la Calidad.</b>		
3.2.1. Elaborar una lista de palabras claves para facilitar la búsqueda de la información.	09/11/2022	10/11/2022
3.2.2. Seleccionar los buscadores bibliográficos de referencia que puedan contener información de investigaciones relacionadas con el tema tratado.	09/11/2022	10/11/2022
<b>3.3. Revisar las bases de datos y el Software que contenga información necesaria o pertinente para la investigación.</b>		
3.3.2. Clasificar la información obtenida para estructurar la información encontrada y suministrada por la Institución.	11/11/2022	14/11/2022
<b>4. Caracterizar los usuarios a través de algunas dimensiones sociodemográficas mediante la aplicación de la encuesta</b>		
<b>4.1. Solicitar de manera escrita la información relacionada con los usuarios que se encuentran asistiendo al servicio de consulta externa</b>		
4.1.1. Estructurar el contenido de la información que se solicitará al encargado	15/11/2022	17/11/2022
4.3.2. Tabular la información recolectada en el formulario.	20/03/2023	20/03/2023
4.3.3. Categorizar la información recolectada en las preguntas del formulario.	21/03/2023	24/03/2023
4.3.4. Analizar los resultados encontrados.	25/03/2023	30/05/2023
<b>5. Describir los niveles de la percepción de la calidad a través de las dimensiones de accesibilidad al servicio, efectividad, infraestructura, continuidad y coordinación, adherencia con base en el método PECASUSS y la escala Likert.</b>		
5.1. Establecer el primer contacto con el personal por medio del envío de un resumen de la investigación con los datos más relevantes y donde quede claro el objetivo del proyecto.	26/04/2022	30/04/2022
5.2.1. Enviar el consentimiento informado y la encuesta a todo el personal que cumpla con los criterios de inclusión.	8/05/2023	15/05/2023
5.3.3. Responder a las preguntas e inquietudes de los participantes de la investigación.	8/05/2023	8/05/2023

<b>5.4. Recolectar las respuestas acumuladas desde el formulario de Google</b>		
5.4.1. Tabular la información recolectada en el formulario.	15/03/2023	26/03/2023
5.4.2. Categorizar la información recolectada en las preguntas del formulario.	16/03/2023	20/03/2023
5.4.3. Analizar los resultados encontrados.	21/05/2023	25/06/2023
<b>6. Relacionar los niveles de la percepción de la calidad de los usuarios de consulta externa de Medicann, según las características de la población</b>		
<b>6.1. Realizar la sistematización de la información acumulada en el formulario de Google sobre todas las encuestas realizadas</b>		
6.1.1. Tabular la información recolectada en el formulario.	15/06/2023	20/06/2023
6.1.2. Categorizar la información recolectada en las preguntas del formulario.	16/06/2023	20/06/2023
6.2.2. Identificar los niveles de la percepción	17/06/2023	20/06/2023
6.2.3. Analizar los resultados encontrados.	21/03/2023	25/06/2023
7. Fase final		
7.1. Realizar la presentación final – sustentación	29/08/2023	05/09/2023

## 8. Resultados

Al realizar el desarrollo del proyecto se encontró que a nivel general la percepción de la calidad que tienen los usuarios de Medicann Ips es en su 90% estar satisfechos con el trabajo que se viene realizando por parte de la institución, para obtener esta información establecieron unos objetivos de manera secuencial, con el fin de poder evidenciar como esta demográficamente estructurada la población de MEDICANN IPS, cuál es la percepción de la calidad que estos tienen a través de factores como la accesibilidad al servicio, efectividad, infraestructura, continuidad, coordinación, adherencia y relación con los niveles de la calidad según la información arrojada por la encuesta.

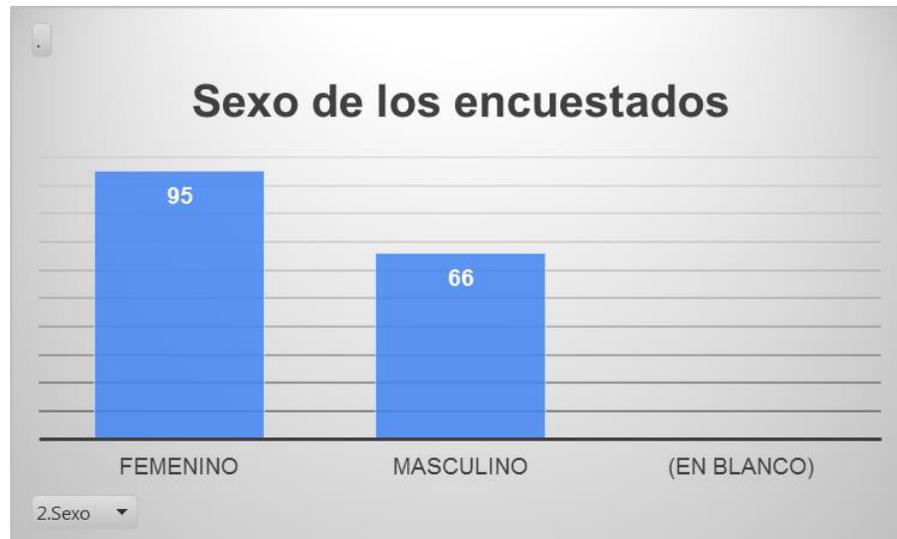
Durante este proceso se tuvieron que hacer ajustes en la parte del análisis de la información, mejoras en el proceso de recolección donde se hizo mayor uso de la modalidad virtual, ya que de las 161 personas que se tenían como muestra 126 fueron encuestadas de forma virtual y 35 de forma presencial por temas de tiempo y agilidad en la recolección de información, cabe resaltar que, con el fin de lograr una óptima recolección de la información, se brindó acompañamiento por medio de WhatsApp con el propósito de que se tuviera una respuesta más ajustada a la realidad que viven los pacientes de Medicann IPS, para esto se recopilieron datos demográficos de los encuestados, entre los cuales se obtuvieron los siguientes resultados:

**Gráfico 1. Distribución porcentual de la edad de los encuestados.**



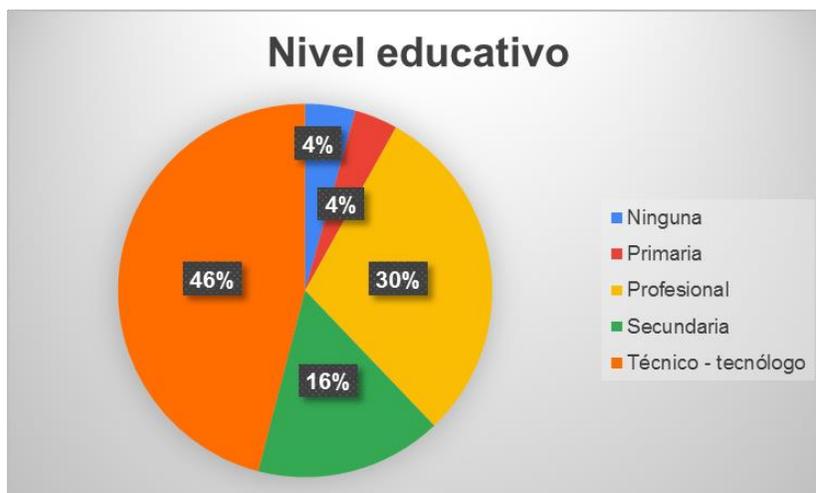
Con base en estos resultados de la encuesta evidenciamos que el 67% de los encuestados son jóvenes y adultos, las estrategias de mejoramiento de comunicación y planeación de programas debe tener en cuenta este grupo que hace parte de la institución sin omitir aquellos que estén en porcentaje menor para así, a la hora de tener enfoques de realización de algún programa se tenga mayor margen de éxito en la parte de consulta externa de la institución.

**Gráfico 2. Frecuencia del sexo de los encuestados.**



Entre la población encuestada se encontró que 66 de ellos eran población masculina y 95 era población femenina, la mayor proporción está representada en mujeres, esto puede darse ya que la mayor parte de la población Colombia es femenina, además en los estudios de percepción realizados anteriormente en Colombia, nos muestra que las mujeres siempre son más las que buscan cuidar y mantener una vida saludable, mientras que los hombres son más des complicados en estos temas de la salud, según las encuestas investigadas manifiestan que a lo largo de la historia las mujeres han hecho mayor uso de los servicios de salud. (40)

**Gráfico 3. Distribución porcentual de educación de los encuestados.**



El nivel educativo del personal encuestado en Medicann Ips permitió identificar la siguiente información: El nivel técnico- tecnólogo es un 46%, profesional con un 30%, secundaria con un 16%, primaria con un 4% y el 4% restante no cuentan con ningún tipo de estudio, al realizar la investigación muestra como la mayoría de las personas con 92% tienen un nivel educativo superior al bachiller esto es un buen avance para poder en temas de en un futuro poder manejar temas que todas las personas de la institución entiendan.

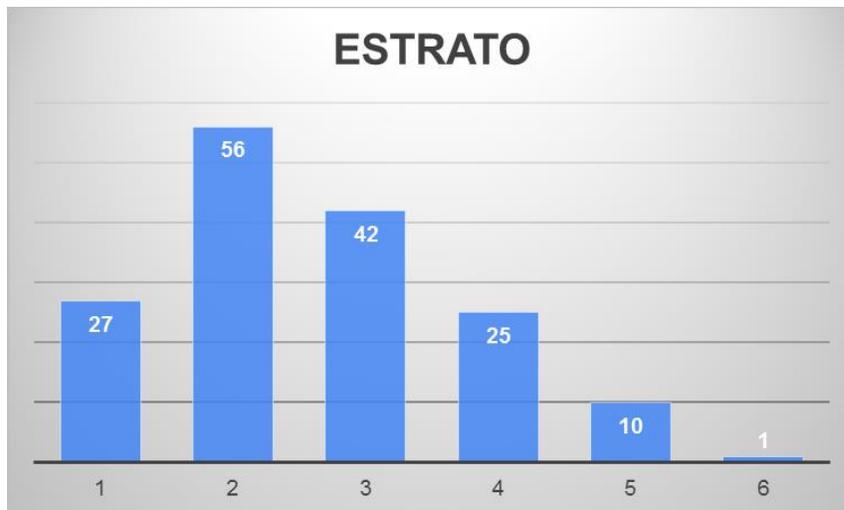
**Gráfico 4. Distribución porcentual de la condición laboral de los encuestados.**



Entre la población encuestada se encontró que el 62% de los usuarios son trabajadores dependientes, el 17% trabajadores independientes, el 9%

estudiantes, el 5% amas de casa, el 4% se encuentran desempleados, el 2% son pensionados, el 1% empleados - estudiantes, esto nos permite identificar el nivel de la condición laboral de la población que asiste a la Institución, lo cual refleja que las personas de este trimestre tienen un poder adquisitivo para poder utilizar los servicios que brinda la institución.

**Gráfico 5. Distribución del estrato de los encuestados.**



Entre la población encuestada se encontró que 27 usuarios pertenecen al estrato 1, 56 estrato 2, 42 estrato 3, 25 estrato 4, 10 estrato 5 y 1 usuario al estrato 6.

Aquí podemos observar que en los encuestados del trimestre de enero a marzo un 77.64% están entre estrato 1 a 3, un 15.53% estrato 4 y solo un 7% están en los estratos del 5 al 6, dándonos a entender que en Medicann IPS la mayoría de pacientes que se atendieron en este trimestre estudiado son de estratos bajo-medios.

**Gráfico 6. Distribución porcentual sobre la percepción que tienen los encuestados del grado de dificultad en trámites administrativos.**



Entre la población encuestada se encontró que al 9% le pareció el trámite para ser atendidos complicado, 10% muy complicado, 22% muy sencillo, 29% ni complicado ni sencillo, y 30% sencillo.

El 59% de la población encuestada manifiesta que el trámite para ser atendidos le pareció entre sencillo y nada complicado, esto es un indicio que a más de la mitad de los encuestados les parece oportuno los trámites administrativos.

Un 19% manifiesta que el trámite es complicado-muy complicado, y que un 29% piensa que es un trámite ni sencillo ni complicado lo que nos da entender que en este trimestre hay personas que en el área de consulta siente que los trámite administrativos no están siendo de todo ágiles o fáciles.

**Gráfico 7. Distribución porcentual de la percepción del costo del servicio según los encuestados.**



Entre la población encuestada se encontró que el 50% de los usuarios manifiestan que el valor que tuvieron que pagar les pareció siempre adecuado, el 28% como casi siempre lo cual dice que el 78% se siente bien con el precio esto se puede dar porque la mayoría de encuestados trabajan y tienen un ingreso con el cual costear los gastos que identifican necesitan para salud.

El 22% restante de la población califica entre algunas veces y casi nunca porcentaje que se debe analizar ya que si bien en los análisis de la población la mayoría es empleado sigue siendo un porcentaje alto para no sentirse cómodos con este precio esto puede llevar a que más adelante estas personas tengan dificultad en el acceso a los servicios de la institución.

**Gráfico 8. Distribución porcentual de la percepción que tienen los usuarios encuestados con la ubicación de Medicann Ips.**



El nivel de satisfacción de los encuestados es predominante en un 88% esta percepción puede darse por la nuevas vías que se han realizado para llegar a la zona de Calasanz barrio en el que está situada la institución, con la construcción del puente del año anterior a mejorado mucho la movilidad lo que en temas de acceso los usuarios lo perciben de forma positiva en su mayoría, tan solo el 12% perciben algo satisfecho con esta ubicación lo cual puede darse por ser una población que viva en barrios más lejanos a la institución.

**Gráfico 9. Distribución porcentual de la percepción de la solución de necesidades de los encuestados.**



Entre la población encuestada se encontró que al 1,86% le pareció que casi nunca le dieron solución a su necesidad, el 11,80% algunas veces, al 23% casi siempre y al 63,35% siempre.

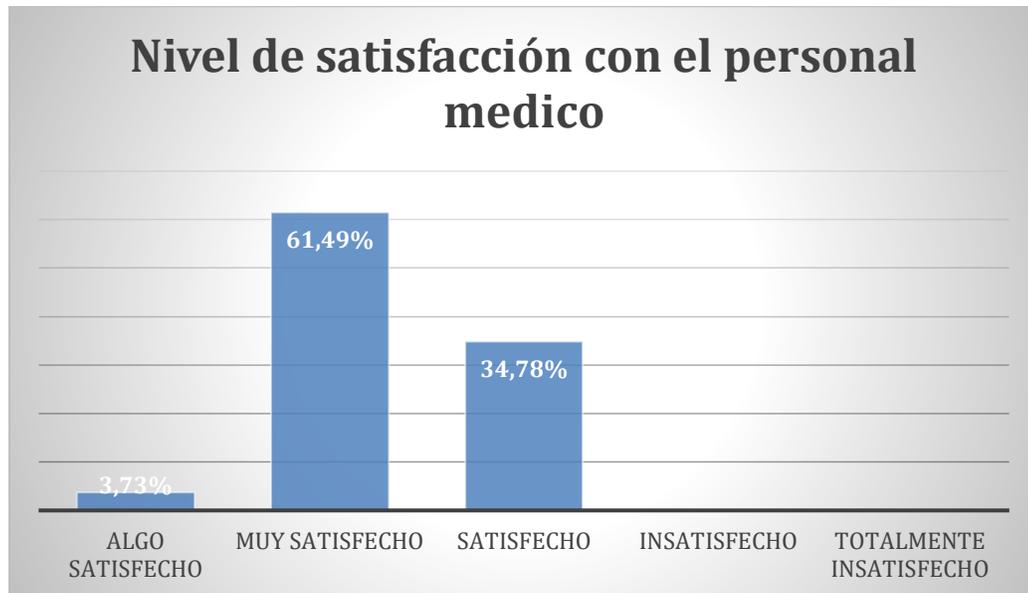
El 86,33% de los encuestados manifiestan que la solución en salud que le dieron en la institución fue buena, lo cual indica que se está percibiendo el servicio en este trimestre de manera efectiva por parte de los encuestados, sin embargo, hay un 14% de los encuestados que no sienten una solución completa por lo cual se debe indagar como mejorar los temas de efectividad para esta población.

**Gráfico 10. Distribución porcentual de la percepción de los encuestados acerca del trato del personal administrativo.**



Entre la población encuestada se encontró que al 98,14% le pareció que el trato administrativo (Recepcionista, regente de farmacia), recibido fue entre muy satisfecho y satisfecho, lo cual demuestra el trato humanizado que tienen estos con sus pacientes, refiriéndonos a un trato humanizado como trato digno por parte del personal administrativo con respeto y amor hacia lo que hacen, haciéndoles sentir que hay una atención efectiva en este personal hacia las personas encuestadas.

**Gráfico 11. Distribución porcentual de la percepción de los encuestados acerca del trato del personal asistencial.**



Al igual que en el anterior indicador se encuentra que un 96.27% los usuarios encuestados se encuentran satisfechos y muy satisfechos con el trato, esto ayuda a que los usuarios experimenten un servicio con calidez por parte del personal, enfocándose al usuario como persona, el 3.73% califica algo satisfecho es decir es muy bajo el porcentaje de personas que tienen una percepción neutra de la calidad en el trato de este personal.

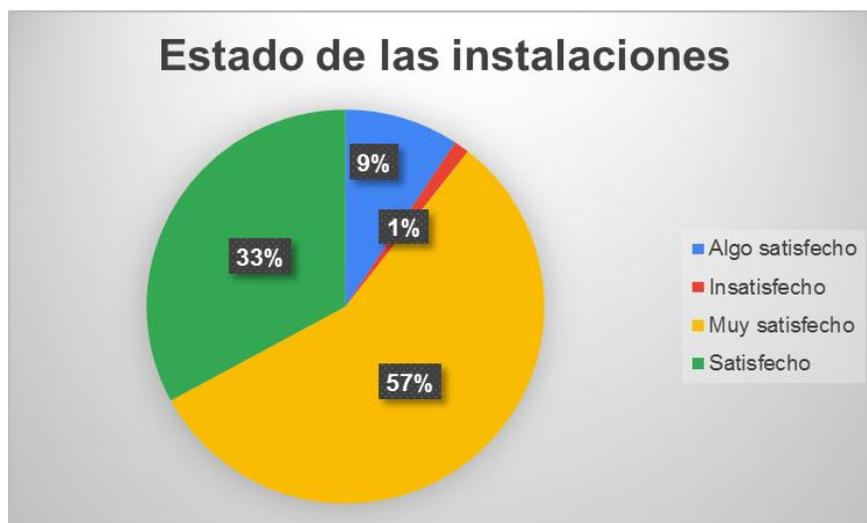
Estos últimos dos gráficos muestran cómo perciben de manera humanizada los usuarios los servicios por parte del personal de consulta externa, lo cual muestra que hay buena coordinación y adherencia por parte de los encuestados hacia estos y nos indica que el personal debe seguir haciendo las cosas orientadas a la satisfacción de las necesidades de los usuarios como lo vienen haciendo.

**Gráfico 12. Distribución porcentual de la percepción de los encuestados acerca del conocimiento de los profesionales.**



Entre la población encuestada se encontró que el 6,21% manifiesta que el conocimiento de los profesionales para solucionar las necesidades en salud fue algo bueno, el 37,27% bueno, el 0,62% ni bueno ni malo y el 55,90% muy bueno, lo cual nos muestra que el 93% de los encuestados están satisfechos con el conocimiento del personal profesional, esta percepción de los encuestados indica una buena adherencia al servicio ya que al parecerles bueno a su gran mayoría lo van a seguir usando y genera confianza en los usuarios, sin embargo se debe trabajar en lograr un 100% de satisfacción siempre buscando la excelencia como profesionales.

**Gráfico 13. Distribución porcentual de los encuestados sobre el estado de las instalaciones y aseo de Medicann Ips.**



El 90% de los encuestados manifiesta que la condición de la planta física de Medicann Ips está cuidada y se encuentran satisfechos y muy satisfechos, lo cual indica que se trabaja en el mantenimiento de la infraestructura de la institución y el aseo y la conservación de muebles y enseres, existe un 9% de los encuestados que dicen estar algo satisfechos y solo 1% de insatisfechos, frente a temas de infraestructura siempre en investigaciones de otras instituciones se es difícil llegar a un 100% ya que la belleza y los gustos son relativos, pero se puede trabajar en los estándares para mantenerlos los mas altos posibles.

**Gráfico 14. Distribución porcentual de percepción de los encuestados acerca de los muebles y enseres de Medicann Ips.**



La mayoría de visitantes al ingresar a este tipo de espacios efectúa su opinión de la institución basándose en la primera impresión y establecen expectativas para el momento de la atención, por lo cual el amoblado (muebles, enseres y instrumentos) de Medicann IPS puede significar una percepción de la calidad de servicio buena o mala en la institución, el 10% de los usuarios manifiesta que no están conformes con el amoblado de la institución, el otro 90% les parece que los muebles, enseres y aseo de la institución es el adecuado, lo cual nos da a entender que están satisfechos con las condiciones de las instalaciones.

**Gráfico 15. Distribución porcentual de la percepción de los encuestados acerca de la cooperación entre funcionarios.**



El trabajo en equipo debe ser una de las principales características con que debe contar el personal de todas las instituciones que prestan servicios de salud, con ello los usuarios tendrán muchas más garantías en cuanto a la calidad del servicio, lo observado en los resultados es una muestra de buenas prácticas en este aspecto por parte de Medicann Ips al ser considerados por el 90% bueno, lo cual es un punto a destacar, esto muestra cómo se trabaja de manera coordinada y nos ayuda a mantener una utilización de forma continua por parte de los encuestados.

**Gráfico 16. Distribución porcentual del nivel general de satisfacción de los encuestados.**



Entre la población encuestada se encontró que el 1% calificó el nivel de satisfacción insatisfecho, 10% algo satisfecho, 39% en satisfecho y el 50% muy satisfecho.

El 89% de los encuestados manifestaron que la calidad del servicio prestado estuvo entre satisfecho y muy satisfecho, es un punto a destacar por parte de la institución, pues indica que los usuarios están percibiendo de buena manera la operación de este, aunque tan solo un 9% califico algo satisfecho y un 1% insatisfecho también son usuarios de la institución por lo cual se debe trabajar por llegar a un 100% de satisfacción y buscar la excelencia en la percepción de la calidad.

**Gráfico 17. Distribución porcentual de la percepción del tiempo de espera al momento de cumplir la cita según encuestados.**



Entre la población encuestada se encontró que el 19,88% les pareció que el nivel de satisfacción en los tiempos de espera algunas veces es el adecuado, 3,73% casi nunca, 30,43% casi siempre, 0,62% nunca y el 45,34% siempre, lo cual nos indica que al 76% se sienten satisfechos con el tiempo del servicio lo cual muestra efectividad a la hora de prestar atención, el restante manifiesta que solo algunas veces y casi nunca lo cual es un porcentaje alto que se puede tomar en cuenta para mejorar los tiempos de atención del área.

**Gráfico 18. Distribución porcentual de la percepción que tienen los encuestados al recomendar los servicios de Medicann Ips.**



Entre la población encuestada se encontró que el 99% sí recomendaría el servicio, y es un dato importante porque es evidente que en general el servicio de consulta externa prestado en Medicann Ips es satisfactoria para los pacientes que acuden a la Institución, además nos habla de que la continuidad por parte de los encuestados es buena y se sienten cómodos y seguros con los servicios de la institución.

**Gráfico 19. Distribución porcentual de los encuestados que volverían a usar el servicio de consulta externa de Medicann Ips.**



Entre la población encuestada se encontró que 99% volvería a utilizar el servicio

de consulta externa y el 1% no, lo cual muestra que la adherencia al servicio es favorable por parte los encuestados y seguirán prefiriendo a Medicann como su IPS para este tipo de servicio, esto ayuda a que la institución a pesar de ser tan reciente se sienta cómoda y continúe prestando un servicio oportuno en esta área de la institución con trato humanizado y profesionalismo hacia sus pacientes.

**Gráfico 20. Tabla de relación entre edad y percepción del tiempo de espera en el servicio de consulta externa.**

Tiempo de espera	Medición					Total general
	Edad	Algunas veces	Casi nunca	Casi siempre	Nunca	
18 a 25 años	7	2	11	1	15	36
25 a 35 años	14	2	24		32	72
35 a 45 años			8		12	20
45 a 55 años	8		4		8	20
55 a 65 años	3		2		5	10
Más de 65 años		2			1	3
(en blanco)						
<b>Total general</b>	<b>32</b>	<b>6</b>	<b>49</b>	<b>1</b>	<b>73</b>	<b>161</b>

Al analizar la información de la edad de las personas que les parece adecuado el tiempo de espera, vemos que su gran mayoría la población que fue encuestada a pesar de ser personas jóvenes y adolescentes, se sienten satisfechos con la accesibilidad al área de consulta externa, pero que del total de encuestados las personas que están en un rango de edad de 18 a 25 años nos muestra la tabla que son las que manifiestan estar inconformes con este tiempo de espera, esto nos puede dar a entender que tienen una percepción negativa de la agilidad en la atención de la consulta.

**Gráfico 21. Relación entre edad y calidad del servicio.**



ya habíamos visto que a nivel general el 89% de los encuestados nos manifestó que se siente satisfechos con el servicio de consulta externa de Medicann, pero es bueno evidenciar que las personas que respondieron no estar completamente satisfechos con el servicio fueron un total de 17 personas las cuales están en un rango de 18 a 35 años.

Lo cual nos ayuda a interpretar que el nivel de percepción de Medicann es satisfactorio a nivel general, para que la empresa siga haciendo su atención con calidad, poder analizar que les gusta a las personas del servicio como seguir ejecutando esta atención y así poder seguir teniendo una percepción satisfactoria del servicio de consulta externa de la Institución.

**Gráfico 22. Tabla de relación entre sexo y solución de necesidades**

**Cuenta de 13. ¿Ha recibido orientación y asesoría sobre el servicio de consulta externa de Medicann Ips cuando lo necesita?**

Solución de necesidades	Algunas veces	Casi nunca	Casi siempre	Siempre	Total general
Femenino	14	0	19	62	95

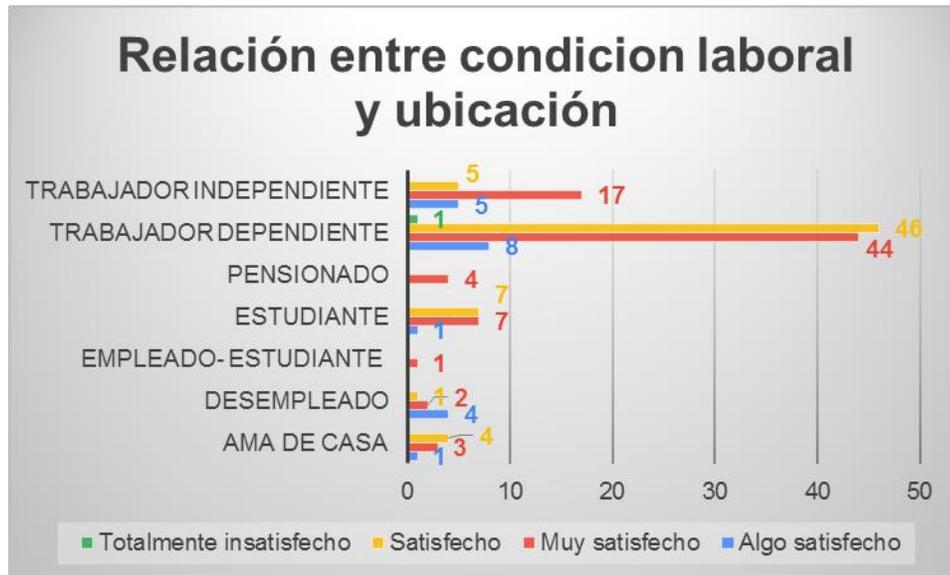
Masculino 5 3 18 40 66

(en blanco)

<b>Total general</b>	<b>19</b>	<b>3</b>	<b>37</b>	<b>102</b>	<b>161</b>
----------------------	-----------	----------	-----------	------------	------------

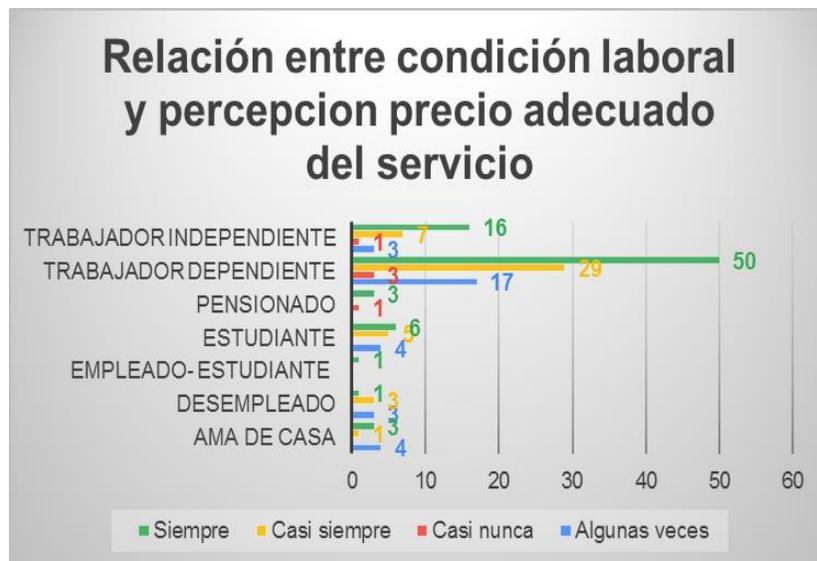
Ya en el gráfico 9 nos da a conocer que un 86% de la población encuestada respondió que siempre y casi siempre se le solucionan las necesidades, lo cual nos muestra que se brinda una correcta asesoría y buena percepción a la hora del personal de consulta externa solucionar un problema, sin embargo, vemos que 14 mujeres contestaron que solo algunas veces les solucionan el problema, y que 8 hombres respondieron que casi nunca y algunas veces les dan solución a lo que necesitan.

**Gráfico 23. Relación entre ocupación y ubicación.**



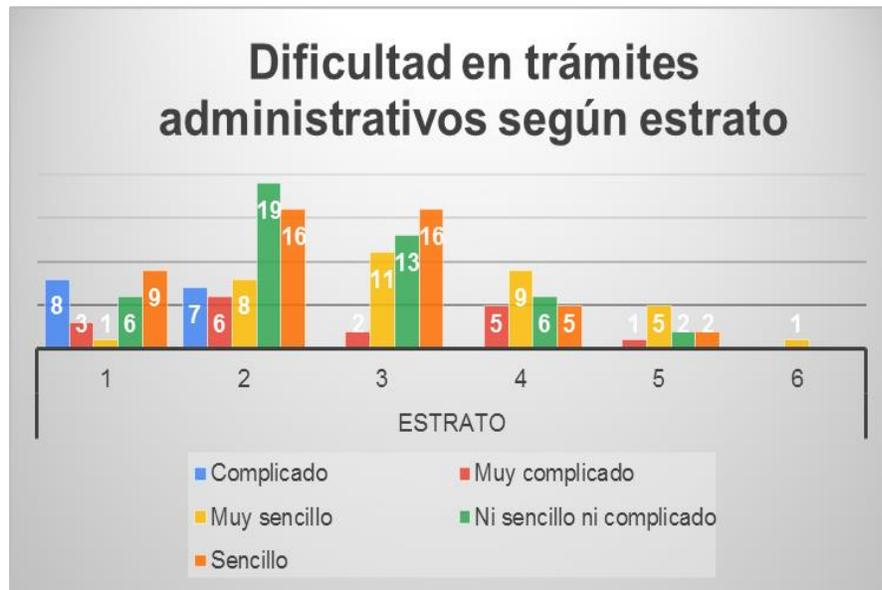
A nivel general toda la población se encuentra satisfecha con la ubicación de la institución y en relación con la condición laboral solamente 1 trabajador dependiente respondió está totalmente insatisfecho con la ubicación, lo cual no nos muestra ninguna afectación de la percepción de las personas según su condición laboral en relación con su ubicación, esto se analiza debido a que Medicann es una institución que presta sus servicios en horario de que a nivel nacional se denomina como laboral o de oficina lo cual podría interferir con las labores de los encuestados sin embargo notamos que en su mayoría la población no muestra una insatisfacción por la ubicación con relación a su trabajo y no interfiere con el acceso al servicio prestado por la institución.

**Gráfico 24. Relación entre condición laboral y la percepción del precio del servicio.**



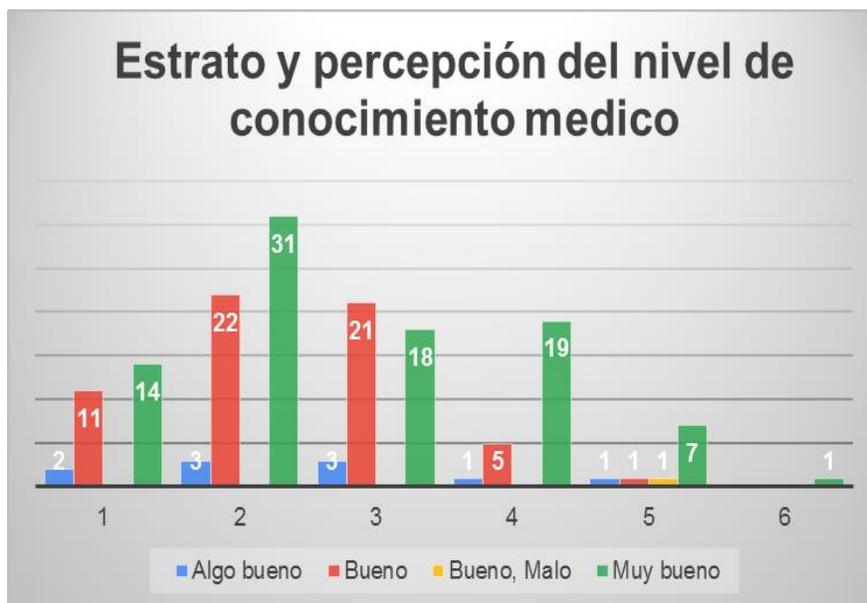
En el gráfico podemos observar que si bien en su mayoría las personas encuestadas son trabajadores dependientes los mismos están satisfechos con el precio del servicio excepto 3 que respondieron que casi nunca es el adecuado para el servicio, un dato curioso es que los desempleados y amas de casa no se encuentran inconformes con el precio de las consultas, lo cual nos puede dar a entender y complementar que el precio es el adecuado para el servicio ya que estos a pesar de no tener un ingreso fijo o estable por su condición laboral, se sienten satisfechos con este, estos nos da a ver que los encuestados perciben que frente a economía Medicann presta servicios de acceso y genera adherencia por parte de los usuarios.

**Gráfico 25. Relación entre estrato socioeconómico y dificultad en trámites administrativos.**



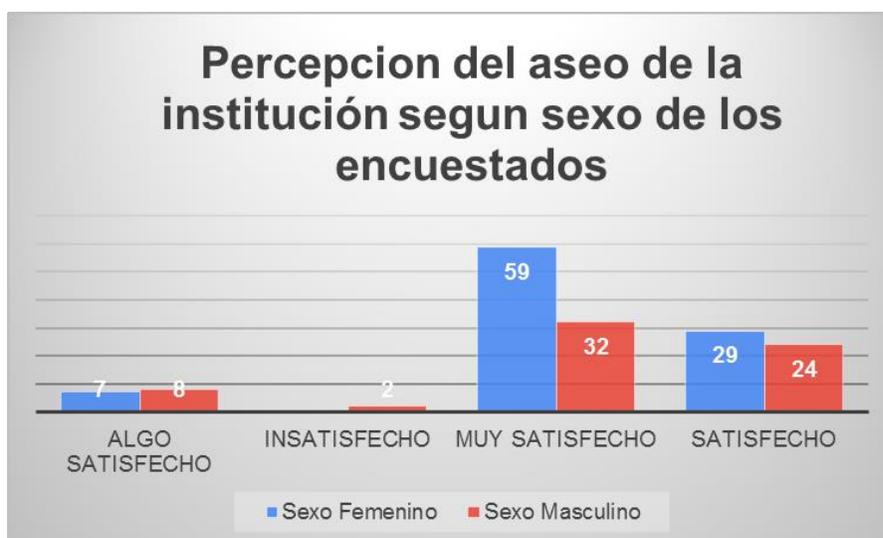
Vemos que a nivel general los encuestados no sienten tener dificultades con los trámites administrativos, y que a un total de 17 encuestados les parece muy complicados estos procesos, de los cuales 9 son estrato 1 y 2 lo cual es un poco más de la mitad de los inconformes, seguidos por 7 que están en los estratos 3 y 4 con el segundo número más alto de personas que les parece complicado este tipo de trámite, esto sirve para trabajar en la coordinación y así como se deben mejorar los trámites administrativos poder conocer la población que tiene una percepción de dificultad para así mismo implementar tramites más sencillos para ellos.

**Gráfico 26. Relación entre estrato socioeconómico y qué tan bueno les parece el conocimiento del personal médico.**



En la revisión de la relación del estrato con la percepción que tienen los encuestados del conocimiento médico, se ve que en general en todos los estratos se sienten confiados con la capacidad intelectual de los médicos de Medicann Ips, lo cual se debe a que en la percepción de conocimiento de los usuarios a nivel general su mayoría se encuentra satisfecho con la capacidad que tienen los profesionales.

**Gráfico 27. Relación entre sexo de los usuarios con base en su percepción del aseo de la Institución.**



El gráfico 13 evidencia como el 90% de los encuestados tienen una percepción satisfactoria del aseo de las instalaciones, a nivel de genero vemos que no hay una relación muy alta dependiendo el tipo de sexo, un dato atípico puede ser que, aunque la mayoría de los hombres tienen una buena percepción del aseo, solo uno respondió no está satisfecho con este, lo cual muestra que en temas de aseo las personas encuestadas ven la infraestructura de la institución en buenas condiciones independiente de que sean más las mujeres las que asisten al servicio.

## 9. DISCUSIÓN

El tema de la calidad de la atención en salud comenzó a cobrar mayor relevancia a inicios de los años 90, desde lo propuesto por Donabedian, quien consideró elementos importantes en el proceso de atención, tales como, las instalaciones, el personal asistencial (estructura), la manera como se brinda el servicio (proceso), y el resultado generado por las intervenciones realizadas (resultado), considerando que estos elementos al interactuar entre sí logran influir en los resultados finales de la atención y en consecuencia también terminan influyendo en la salud de las personas. (45)

Por lo que, entidades como la Organización Mundial de la Salud (OMS) consideran que una alta calidad sanitaria, es la que identifica las necesidades de salud a nivel individual y colectivo de la población, y que, además, destina recursos en salud para suplir dichas necesidades de manera oportuna (46).

Con base en lo anterior se realiza este estudio donde todas las variables analizadas en el estudio fueron de gran importancia para conocer la percepción de la calidad de los usuarios del servicio de consulta externa en Medicann Ips y lograr los objetivos específicos del estudio, aplicando lo dicho por la OMS en *De la política a la acción: comprender y medir la calidad de la atención* (43), donde insta a las entidades en salud a medir la percepción de quienes efectivamente usan los servicios. De los resultados obtenidos, en las variables sociodemográficas se encontró que las mujeres asisten en mayor cantidad que los hombres al servicio lo cual concuerda con el *Informe Nacional de la Calidad de la Atención en Salud 2015*, el cual muestra que las mujeres asisten en mayor medida a diversos servicios por múltiples causas, las más comunes son relacionadas a salud reproductiva y maternas. (44)

La calificación por parte de los usuarios acerca de la calidad del servicio de consulta externa de Medicann Ips aprueba y contrasta con lo establecido por la OPS en el informe *Nuevo plan que busca mejorar la calidad de la atención médica en las Américas* (47), el cual dice que un poco más del 50% de los usuarios de los servicios de salud en las Américas está inconforme con los mismos. Se infiere que Medicann Ips ha implementado estrategias que contrarresten la situación actual del continente en cuanto a la prestación de dichos servicios, de lo cual, gracias a sus esfuerzos ha contrarrestado el estándar regional.

A nivel nacional, uno de los antecedentes más relevantes en materia de calidad en salud se estableció a partir de la implementación de la ley 100 de 1993, en la cual, la calidad ha sido contemplada como un atributo fundamental para brindar una atención en salud a la población de manera “oportuna, personalizada, humanizada, integral, continua y de acuerdo con estándares aceptados en procedimientos y prácticas profesional” (50).

Con base en lo anterior, se vio la necesidad de que para el cumplimiento de esas condiciones en la prestación de los servicios de salud con calidad, se estableciera

el Sistema Obligatorio de Garantía de la Calidad (SOGC) mediante el decreto 1011 de 2006. Este sistema pretende asegurar a los usuarios la prestación de servicios de salud de manera accesible y equitativa, a través de “un nivel profesional óptimo, teniendo en cuenta el balance entre beneficios, riesgos y costos, con el objetivo de lograr la adhesión y satisfacción de dichos usuarios”. Igualmente plantea que para evaluar y mejorar la calidad de la atención, esta deberá cumplir con las características de accesibilidad, oportunidad, seguridad, pertinencia y continuidad en la atención, además que las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud (IPS) tienen la obligatoriedad de generar y suministrar datos para el funcionamiento del sistema (51) lo cual es muy interesante resaltar es que frente a estos temas de accesibilidad el precio del servicio le parece adecuado, es asequible al 97% de los encuestados. Esto nos da a entender que Medicann IPS maneja un precio razonable a su mayoría de pacientes; también hablando de temas de accesibilidad Medicann es una Institución que en referencia con su ubicación el 99% de los encuestados la encuentra como una zona central y de fácil acceso y que cuenta con un personal que según el 86% de los encuestados siempre tiene una solución a las necesidades que ellos presentan con un trato humanizado y cálido hacia ellos.

Para dar inicio a este apartado sobre percepción de la calidad, es importante señalar que para autores como Ross, Zeballos e Infante, en el ámbito de los 24 sistemas y servicios de salud, la calidad tiene dos grandes dimensiones que están relacionadas: “la calidad técnica, que desde la perspectiva de los prestadores busca garantizar la seguridad, efectividad y utilidad de las acciones en pro de la salud, así como la atención oportuna, eficaz y segura de los usuarios de los servicios; y la calidad percibida por los propios usuarios, que toma en cuenta las condiciones materiales, psicológicas, administrativas y éticas en que dichas acciones se desarrollan” (48) donde si analizamos las respuestas de las personas encuestadas Frente a temas de efectividad hablando del tiempo de atención, el 76% de los encuestados se encuentran satisfechos, sin embargo toca analizar porque 24% de la población no se encuentra de esta manera ya que en temas de calidad siempre se debe buscar llegar al 100% de población satisfecha.

Revisando lo estudiado anteriormente se puede decir que la satisfacción del usuario se convirtió en un indicador esencial de la atención en salud, no solo permite evaluar su percepción, sino que es un indicador para el mejoramiento de la calidad e insumo para los sistemas administrativos y gerenciales de las instituciones. A pesar de esto, los estudios revisados reportan que existe una tendencia a la insatisfacción donde no se da cumplimiento a las expectativas de los usuarios (49), frente a lo estudiado en Medicann a nivel general el 89% de los encuestados están satisfechos con la atención del servicio de consulta externa de Medicann Ips y lo más gratificante es que el 99% de los encuestados manifestó recomendar el servicio y seguiría usándolo en ocasiones futuras, lo que quiere decir que la Institución es un punto de referencia para la población y tiene como reto seguir aumentando la favorabilidad entre sus usuarios, continuar la prestación de los servicios de forma excelente y lograr satisfacer a todos sus usuarios.

## 10. Conclusiones

Plantear estrategias de mejora continua permite aumentar los niveles de calidad de la prestación de los servicios en la institución, esto nos puede ayudar obteniendo la Percepción de los usuarios, a lo largo de las investigaciones de calidad en salud siempre hemos visto que esta se basa en esa percepción, mediante este estudio con las consultas bibliográficas se pudo verificar que este tipo de análisis sirve para poder identificar mediante variables como es esa percepción de los pacientes de Medicann Ips.

Para nosotros como profesionales del área de la salud es de vital importancia realizar este tipo de estudios ya que pone en práctica todo lo teórico que vemos a lo largo de la carrera, y nos ayuda a forjar experiencia sobre lo que se vive en las instituciones de salud, una parte que nos encontramos en este proceso es que la virtualidad nos ha ayudado a mejorar mucho la forma de recolectar información y poder conseguir una información más acertada, ya que sin que la mayoría de usuarios tener que desplazarse hasta las instalaciones pudimos resolver dudas sobre inquietudes que tuvieran sobre la encuesta y así poder tratar y aportar al tema de la calidad de esta institución de una forma más acertada.

Medicann Ips es una Institución que no contaba con este tipo de trabajos debido a su breve tiempo prestando el servicio, con lo cual esta investigación aporta de manera positiva a una caracterización de su población, con el fin de adoptar estrategias de atención en salud que respondan a las particularidades de sus usuarios, al hacer todo el análisis de la información se tienen las siguientes conclusiones:

- 1) Al analizar las variables demográficas como lo son; la edad, sexo, la condición laboral, el estrato económico, el nivel educativo se pudo evidenciar de los pacientes encuestados en el primer trimestre, que alrededor del 67% están catalogados entre jóvenes y adultos, el mayor porcentaje de la población que utiliza el servicio es la femenina con respecto a la masculina. También nos damos cuenta que su nivel educativo en un 76% es técnico-profesional y que la condición laboral de estos nos arroja que un 89% está entre trabajadores dependientes e independientes y por último se evidenció que el 77,64% de la población encuestada está entre estratos del 1 al 3.
- 2) En temas de accesibilidad se logra identificar que la percepción de los usuarios encuestados frente al tema de trámites administrativos arrojó un 59% de los encuestados indicó que son sencillos, mientras que un 19% manifestó que los trámites son complicados, al hacer un análisis del estrato con relación a este tipo de procesos nos encontramos en que los estratos no influyen mucho con este porcentaje que se encuentra inconforme a la hora de realizar trámites administrativos.

- 3) Un hallazgo que cabe resaltar es que el precio del servicio le parece adecuado, es asequible al 97% de los encuestados. Esto nos da a entender que Medicann IPS maneja un precio razonable a su mayoría de pacientes; también hablando de temas de accesibilidad Medicann es una Institución que en referencia con su ubicación el 99% de los encuestados la encuentra como una zona central y de fácil acceso y que cuenta con un personal que según el 86% de los encuestados siempre tiene una solución a las necesidades que ellos presentan con un trato humanizado y cálido hacia ellos.
- 4) Frente a temas de efectividad hablando del tiempo de atención, el 76% de los encuestados se encuentran satisfechos, un dato curioso fue que de las personas encuestadas los que contestaron que el tiempo de espera no es el adecuado fueron jóvenes de 18 a 25 años.
- 5) Con relación a la infraestructura de Medicann Ips el 90% de las personas encuestadas manifiestan que se sienten satisfechas con la parte física y aseo de la Institución, también podemos evidenciar que este mismo 90% les parece pertinente los muebles y enseres para la prestación del servicio, lo cual nos da a entender que a las personas encuestadas.
- 6) A nivel general el 89% de los encuestados están satisfechos con la atención del servicio de consulta externa de Medicann Ips y lo más gratificante es que el 99% de los encuestados manifestó recomendar el servicio y seguiría usándolo en ocasiones futuras, lo que quiere decir que la Institución es un punto de referencia para la población y tiene como reto seguir aumentando la favorabilidad entre sus usuarios, continuar la prestación de los servicios de forma excelente y lograr satisfacer a todos sus usuarios.

## 11. Recomendaciones

Estas recomendaciones se formularon con base en los resultados de la investigación.

1. Aunque solo el 8% de los encuestados cuenta con educación primaria y menor, se debe establecer métodos de comunicación apropiados hacia esta población, en un lenguaje comprensible y evitar los tecnicismos. También es recomendable identificar cuáles son los medios de comunicación que utilizan e implementarlos, así podrán recordar e informarse fácilmente de todo lo relacionado a la Institución, por ejemplo al nosotros realizar la encuesta la aplicación de WhatsApp fue de gran ayuda al atender inquietudes de la encuesta a futuro se puede incluir una línea de atención con el fin de mejorar la parte de accesibilidad, ya que hablando de trámites administrativos un gran porcentaje de la población respondió que no les parecen sencillos este tipo de trámites.
2. Es de gran importancia identificar cuáles son los enseres que generan un descontento a ese 10% de los encuestados en los usuarios, y determinar de acuerdo con los hallazgos de qué forma se pueden mejorar dichos implementos y que esto influya en la percepción de la infraestructura que tienen los usuarios tratando siempre de llegar a la excelencia en calidad.
3. También es recomendable analizar el 10% de los encuestados que respondieron no sentirse tan satisfechos con la infraestructura de la institución con el fin de poder lograr una percepción positiva de los espacios del área de consulta externa.
4. Es recomendable seguir con las prácticas de capacitación y trabajo en equipo, influenciado hacia la empatía por usuarios y compañeros, con ese trato humano y cálido que se le está brindando a los usuarios. para mantener aquellas categorías que sí dieron un porcentaje más alto de satisfacción, y que así frente a temas de continuidad y coordinación logren estar como institución a un 100%, en estas características.
5. A nivel general se tuvo una percepción de calidad de un 90% lo cual es relativamente bueno para una institución tan nueva en el sector salud, sin embargo, la salud siempre busca tener un 100% de efectividad, para ello se puede trabajar en fortalecer los puntos anteriores y así estar cada vez más cerca de esta.

## ANEXO 1

### ENCUESTA DE PERCEPCIÓN DE CALIDAD SEGÚN USUARIOS DEL SERVICIOS DE CONSULTA EXTERNA DE MEDICANN IPS.

Enlace del formulario: <https://forms.gle/QyrRyqg2AMPFM4E77>

Sr(a) usuario(a) para nosotros es muy importante conocer su opinión sobre los servicios de consulta externa que le estamos brindando, esto nos permitirá mejorar en beneficio suyo y de sus familiares. Los propósitos de la encuesta son de carácter netamente académico e interés institucional.

**Fecha:** \_\_\_\_\_

**1. Edad:**

18 a 25 años 25 a 35 años 35 a 45 años 45 a 55 años 55 a 65 años más de 65 años.

**2. Sexo:** Masculino\_\_ Femenino\_\_

**3. Educación:**

Ninguna Primaria Secundaria Técnico - tecnólogo Profesional

**4. Condición laboral:**

Ama de casa Trabajador independiente Trabajador dependiente

Estudiante Desempleado Otro ¿Cuál? \_\_\_\_\_

**5. Estrato:** 1 2 3 4 5 6

**6. ¿Qué tan satisfecho te encuentras con la atención recibida por parte del personal administrativo (Recepcionista, regente de farmacia) de Medicann Ips?**

Muy satisfecho Satisfecho Algo satisfecho Insatisfecho Totalmente insatisfecho.

**7. ¿Qué tan satisfecho te encuentras con la atención del personal médico de**

**consulta externa de Medicann Ips?**

Muy satisfecho Satisfecho Algo satisfecho Insatisfecho Totalmente insatisfecho.

**8. ¿Qué tanto conocimiento tiene el personal de consulta externa de Medicann Ips?**

Muy bueno Bueno Algo bueno Malo Muy malo.

**9. ¿Qué le parece la realización de los trámites administrativos, en el área de consulta externa?**

Muy complicado Complicado Ni sencillo ni complicado Sencillo Muy sencillo.

**10. ¿El tiempo que tiene esperar para ser atendido es el adecuado a la necesidad?**

Siempre Casi siempre Algunas veces Casi nunca Nunca.

**11. ¿Considera que el servicio que le ofrece la IPS es adecuado con el precio?**

Siempre Casi siempre Algunas veces Casi nunca Nunca

**12. ¿La actitud del personal de consulta externa de Medicann Ips le transmite confianza y seguridad?**

Siempre Casi siempre Algunas veces Casi nunca Nunca.

**13. ¿Ha recibido orientación y asesoría sobre el servicio de consulta externa de Medicann Ips cuando lo necesita?**

Siempre Casi siempre Algunas veces Casi nunca Nunca.

**14. ¿Los equipos e instrumentos utilizados para la prestación del servicio son adecuados?**

Siempre Casi siempre Algunas veces Casi nunca Nunca.

**15. ¿Qué tan satisfecho te encuentras con las instalaciones y aseo del área de consulta externa de Medicann Ips?**

Muy satisfecho Satisfecho Algo satisfecho Insatisfecho Totalmente insatisfecho.

**16. ¿En las instalaciones de la IPS existen todas las señalizaciones exigidas por**

**las normas de seguridad laboral (ruta de evacuación, baños, sellos de habilitación, zonas de acceso restringido)?**

Siempre Casi siempre Algunas veces Casi nunca Nunca.

**17. ¿Qué tan satisfecho se encuentra con la ubicación, accesibilidad y cercanía de Medicann Ips con relación a su lugar de vivienda?**

Muy satisfecho Satisfecho Algo satisfecho Insatisfecho Totalmente insatisfecho.

**18. ¿A nivel general qué tan satisfecho se siente con la calidad del servicio de consulta externa de Medicann Ips?**

Muy satisfecho Satisfecho Algo satisfecho Insatisfecho Totalmente insatisfecho.

**19. ¿Recomendaría el servicio de consulta externa de Medicann Ips con sus familiares y allegados?**

Sí No

**20. Continuará usando los servicios de consulta externa de Medicann Ips?**

Sí No

## **ANEXO 2**

### **CONSENTIMIENTO INFORMADO**

**Calidad en los servicios de salud en el área de consulta externa de Medicann Ips, según las percepciones de los usuarios, año 2023.**

**Investigadores:**

**Sara Lizeth Ruiz Ramírez**

**Miguel Ángel Becerra Rojas**

La presente investigación es realizada por estudiantes de Administración en Salud, de la Facultad Nacional de Salud Pública de la Universidad de Antioquia.

La recolección de información se hará por medio de una encuesta conformada por 20 preguntas, su diligenciamiento se estima en aproximadamente 10 minutos. Si usted acepta participar del estudio, deberá brindar información y responder las preguntas previamente establecidas por la investigación, las cuales tratan temas sobre sus experiencias, vivencias, pensamientos u opiniones, alrededor de la consulta externa de la IPS Medicann.

Después de la recolección de información se hará un análisis de la misma, aclarando que la información que el participante brinde, incluyendo datos personales y demás, serán confidenciales y se usará para fines netamente académicos. En el caso de la información personal no aparecerá en la publicación de los resultados de la investigación.

El propósito de este documento es brindarle toda la información necesaria para que usted decida voluntariamente sobre su participación en la investigación acerca de la percepción de calidad que obtuvo posteriormente a egresar del servicio de consulta externa de Medicann Ips, con el fin de encontrar logros y problemas que presenta la institución, además de generar recomendaciones de mejora de acuerdo a los hallazgos.

Los procesos que se realizan no implican un costo que se deba asumir, debido a que la investigación no busca un lucro económico o material. Además, el estudio no realizará ninguna intervención o modificación en las variables fisiológicas, psicológicas, sociales y laborales sobre la población objeto, por lo que se ha determinado que esta es una investigación de riesgo mínimo. Un riesgo puede derivarse de la pérdida de la información por problemas de software, de igual forma la información será guardada en bases de datos administradas por los investigadores en la suite de Google por medio de usuarios institucionales de la Universidad de Antioquia, lo que asegura un respaldo de los datos en la nube.

Su participación será en 3 momentos diferentes; primer momento: presentación del proyecto, segundo momento: lectura y explicación del consentimiento informado y tercer momento: aplicación de la encuesta. En conjunto con la explicación de los beneficios sociales o comunitarios que se espera estos produzcan, el cual es el mejoramiento de la calidad en la prestación de este.

La devolución de los resultados a los participantes y la divulgación científica se realizará de acuerdo con los usuarios participantes e instituciones que deseen ingresar con copia de este.

La participación de los usuarios será una decisión propia, autónoma, sin ninguna clase de obligación y totalmente voluntaria. Este consentimiento no es considerado como cláusula de permanencia, es decir, la persona que haya aceptado participar puede decidir retirarse de la investigación cuando lo considere necesario.

Adicionalmente los investigadores responsables (Sara Lizeth Ruiz y Miguel Ángel Becerra) han manifestado su voluntad y disponibilidad para aclarar cualquier duda que surja acerca de su participación en la actividad antes, durante y después de realizarla. Para ello, se le informa que el domicilio para estos efectos es la Facultad Nacional de Salud Pública, ubicada en Cl. 62 #52-59, Medellín, Antioquia, Of. 232 tel.: - [219 68 00](tel:2196800), perteneciente a la Universidad de Antioquia o vía correos electrónicos: [slizeth.ruiz@udea.edu.co](mailto:slizeth.ruiz@udea.edu.co) - [angel.becerra@udea.edu.co](mailto:angel.becerra@udea.edu.co)

También podrá comunicarse con responsables institucionales como el asesor [jhon.arenas@udea.edu.co](mailto:jhon.arenas@udea.edu.co) y el programa académico [administraciongssfnspn@udea.edu.co](mailto:administraciongssfnspn@udea.edu.co)

Declaración de aceptación:

Con mi libre decisión yo acepto y confirmo que he entendido que vamos a hacer y cómo, así como los derechos que tengo al participar de esta investigación. He podido resolver todas mis preguntas y, por lo tanto, yo consiento voluntariamente participar en este estudio.

¿Acepta usted participar en este estudio? Sí \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_

Nombre:

## Anexo 3 Carta de autorización Medicann Ips



Medellín, 20 febrero 2023

### A QUIEN PUEDA INTERESAR

#### CERTIFICO:

Cordial saludo,

Medicann Ips con Nit 901253212-9 da el aval institucional a los estudiantes de la Facultad Nacional de Salud Pública: Sara Lizeth Ruiz Ramírez y Miguel Ángel Becerra Rojas, para realizar el proyecto denominado Calidad percibida por los usuarios del servicio de consulta externa.

Cualquier información adicional con gusto le atenderé.

Atentamente,

**Bertha Lucia Ocampo López**  
Gerente y Representante Legal

Carrera 81b # 49f -14, Calasanz, teléfono 4085467, celular 3014166667  
[gerenciamedicannips@gmail.com](mailto:gerenciamedicannips@gmail.com)  
Medellín-Antioquia



[www.medicannips.com](http://www.medicannips.com)



[infomedicannips@gmail.com](mailto:infomedicannips@gmail.com)

## Anexo 4. Carta de autorización Universidad de Antioquia



Medellín, 02 de marzo de 2023

Profesor  
Jhon Smith Arenas Murillo  
Jhon.arenas@udea.edu.co

Cordial saludo,

De manera muy atenta solicito su participación como asesor del Trabajo de Grado “Calidad Percibida por los usuarios del servicio de consulta externa en MEDICANN IPS en el año 2023”, presentado por los estudiantes: Miguel Ángel Becerra Rojas, correo: [angel.becerra@udea.edu.co](mailto:angel.becerra@udea.edu.co) y Sara Lizeth Ruiz Ramírez, correo: [slizeth.ruiz@udea.edu.co](mailto:slizeth.ruiz@udea.edu.co), del programa Administración en Salud, Énfasis en Gestión de Servicios de Salud, sede Medellín.

Para realizar esta actividad le solicito tener en cuenta el Reglamento para Trabajo de Grado de la Facultad Nacional de Salud Pública, según el Acuerdo 053 del 27 de mayo de 1999, usted dispone de 40 horas para la asesoría de la estudiante durante el desarrollo del trabajo de grado y debe elaborar el registro de actividades para el seguimiento respectivo a la asesoría en el formato, el cual debe hacer llegar al coordinador de trabajo de grado acorde a las fechas indicadas previamente.

Las estudiantes se pondrán en contacto con usted, con el propósito de acordar el cronograma para el acompañamiento.

Agradezco su atención y colaboración,

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Mónica Lucía Jaramillo Gallego'. The signature is written in a cursive style.

Mónica Lucía Jaramillo Gallego  
Jefa del departamento de ciencias específicas

Copia: Profesor: Elkin Ramírez Rave, Coordinador Administración GSS  
Estudiantes: Sara Lizeth Ruiz y Miguel Ángel Becerra

Universidad de Antioquia – Facultad Nacional de Salud Pública Calle 62 No. 52 – 59, Medellín,  
Colombia, Correo electrónico: [administraciongssfnsp@udea.edu.co](mailto:administraciongssfnsp@udea.edu.co) Teléfono: 2196843 Of.300

## Bibliografía

1. Luz Myriam Durán Silva. Calidad en la prestación de los servicios de salud. [Internet]. [Consultado 2018 Mar 14]. Disponible en: <https://ciencia.lasalle.edu.co/cgi/viewcontent.cgi?article=1221&context=svo>
2. Jessica Hanae Zafra H, Liz Veramendi E, Nathaly Villa S. Problemas en la calidad de atención en salud: oportunidad de mejora. [Internet]. [Consultado 2018 Mar 14]. Disponible en: <http://www.scielo.org.pe/pdf/afm/v76n1/a17v76n1.pdf>
3. Carlos Alfonso Kerguelén B. Calidad en salud en Colombia, los principios. [Internet]. [Consultado 2018 Mar 14]. Disponible en: <https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/CA/calidad-salud-colombia.pdf>
4. Ross C, Frommelt G, Hazelwood L, Chang R. The role of expectations in patient satisfaction with medical care. J Health Care Mark. 1987; 7(4):16-26. Disponible en: [https://revistas.javeriana.edu.co/files-articulos/RGPS/17-34%20\(2018-I\)/54555308006/](https://revistas.javeriana.edu.co/files-articulos/RGPS/17-34%20(2018-I)/54555308006/)
5. Gonzáles Vargas V, Valecillos J, Hernández C. Calidad en la prestación de servicios de salud: parámetros de medición. Rev Ciencias Soc [Internet]. 2013;XIX(4):663–71. Available from: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=28029474005>
6. Begazo S, Nestor A. Expectativas y percepciones de los usuarios del nivel de calidad de atención de los hospitales de la Región de Salud Puno. Universidad Nacional del Altiplano; 2006 <https://repositorioslatinoamericanos.uchile.cl/handle/2250/3273829>
7. Nueva ISO 9001:2015. Desarrollo del concepto calidad [Internet]. 2016. Available from: <https://www.nueva-iso-9001-2015.com/2016/09/desarrollo-concepto-calidad/>
8. Secretaria Distrital de Salud D.C. Manual Guía para el diseño arquitectónico del servicio de consulta externa. [Consultado 2018 Mar 16]. Disponible en: [https://www.academia.edu/18538967/MANUAL\\_PARA\\_EL\\_DISE%C3%91O\\_DEL\\_SERVICIO\\_DE\\_CONSULTA\\_EXTERNA\\_telemedicina](https://www.academia.edu/18538967/MANUAL_PARA_EL_DISE%C3%91O_DEL_SERVICIO_DE_CONSULTA_EXTERNA_telemedicina)
9. Gonzáles Vargas V, Valecillos J, Hernández C. Calidad en la prestación de servicios de salud: parámetros de medición. Rev Ciencias Soc [Internet]. 2013;XIX(4):663–71. Available from: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=28029474005>

10. Suñol R, Álvar N. La Calidad de la atención. 1991. Disponible en:  
[https://www.fadq.org/wp-content/uploads/2018/12/LA-CALIDAD-DE-LA-ATENCION\\_Art-Net\\_Sunol.pdf](https://www.fadq.org/wp-content/uploads/2018/12/LA-CALIDAD-DE-LA-ATENCION_Art-Net_Sunol.pdf)
11. Ministerio de Salud y Protección Social. Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad (SOGC). [Internet]. [Consultado 2018 Mar 18]. Disponible en:  
<https://www.minsalud.gov.co/salud/Paginas/Sistema-Obligatorio-Garant%C3%ADa-Calidad-SOGC.aspx>
12. Díaz Bedoya PJ. Modelos de medición de la calidad de servicio: propuesta de implementación en los establecimientos de sanidad militar-Colombia. Universidad del Rosario; 2018. Disponible en:  
<https://repository.urosario.edu.co/items/63d1136e-0899-4a94-a1e4-f7d62c953f95>
13. Vallina E. Las expectativas del cliente. [Internet]. 2016. Available from:  
<https://byevavallina.com/la-experiencia-del-cliente/>
14. Percepción. Disponible en:  
<https://www.um.es/docencia/pguardio/documentos/percepcion.pdf>
15. Servicios Globales de Marketing. La percepción de calidad en el sector servicios [Internet]. 2016. Disponible en <https://repositorio.unan.edu.ni/3693/1/2745.pdf>
16. Instituto Colombiano de Medicina Tropical. Sedes [Internet]. Available from:  
<http://icmt.org.co/index.php/icmt/sedes>
17. Ministerio de Salud y Protección Social. Resolución 256 de 2016. 2016. Disponible en  
<https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/CA/abece-resolucion-256-de-2016.pdf>
18. ICONTEC. Norma Técnica Colombiana NTC - ISO 9000 [Internet]. 2015-09- 23 2015 p. 55. Available from:  
<https://www.ramajudicial.gov.co/documents/5454330/14491339/d2.+NTC+ISO+9000-2015.pdf/ccb4b35c-ee63-44b5-ba1e-7459f8714031>
19. ICONTEC. Norma Técnica Colombiana NTC-ISO 9001. Sistemas de gestión de la calidad. Requisitos. [Internet]. 2015 p. 47. Available from:  
<https://www.agencomex.com/pdf/ISO-9001-2015.pdf>
20. Diaz Daniela. La promesa del cannabis medicinal en Colombia aún es una costosa utopía para los pacientes. El país. Disponible en

<https://elpais.com/america-colombia/2022-09-19/la-promesa-del-cannabis-medicinal-en-colombia-aun-es-una-costosa-utopia-para-los-pacientes.html>.

21. Cabrera G. Londoño J. Bello León. Rev. Salud pública. 2008; 10 (3):443-451.
22. Delgado-Gallego, M., Vázquez-Navarrete, M. and de Moraes-Vanderlei, L. (2017). Calidad en los servicios de salud desde los marcos de sentido de diferentes actores sociales en Colombia y Brasil. [online] Scielosp.org. Recuperado de: <https://www.scielosp.org/article/rsap/2010.v12n4/533-545/> [Citado 1 Sep. 2019].
23. Mohammed K, Rajjo T, Prathibha V. Creating a patient-centered health care delivery system: A systematic review of health care quality from the patient perspective. Am J Med Qual. 2016; 31(1):12-21.
24. Lobo A, Domínguez K, Rodríguez J. Satisfacción de los usuarios de los centros de salud de la ciudad de Ourense. RIdEC 2016; 9(1):21-5. [Citado 1 Sep. 2019]. <https://www.enfermeria21.com/revistas/ridec/articulo/27119/satisfaccion-de-los-usuarios-de-los-centros-de-salud-de-la-ciudad-de-ourense/>
25. Ministerio de Salud. Encuesta nacional de servicios prestados por las EPS. [Internet]. [Consultado 2020 octubre 1]. Disponible en: <https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/CA/Informe-encuesta-satisfaccion-eps-2017.pdf>
26. OMS. Servicios sanitarios de calidad. [Internet]. [Consultado 2020 octubre 19]. Disponible en: <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/quality-health-services>
27. OMS. De la política a la acción: comprender y medir la calidad de la atención: tratar la complejidad. [Internet]. [Consultado 2020 octubre 23]. Disponible en: [https://www.who.int/es/health-topics/quality-of-care#tab=tab\\_1](https://www.who.int/es/health-topics/quality-of-care#tab=tab_1)
- 28 Hospital Universitario del Valle. Calidad de la atención en salud, Percepción de los usuarios [Documento en internet] [Consultado 2014 agosto 15]. Disponible en: <https://docplayer.es/5393847-Calidad-de-la-atencion-en-salud-percepcion-de-los-usuarios.html>
- 29 Hospital Universitario del Valle. Calidad de la atención en salud, Percepción de los usuarios [Documento en internet] [Consultado 2014 agosto 15]. Disponible en: <http://www.fundacionfundesalud.org/pdf/files/calidad-de-la-atención-en-salud.pdf>
30. Gómez M. Consulta Externa. [Internet]. [Consultado 2020 diciembre 04]. Disponible en: <http://www.esecamudemonitos.gov.co/externa.html>

- 31.OMS. Patient empowerment can lead to improvements in health-care quality. [Internet]. [Consultado 2020 octubre 6]. Disponible en: <https://apps.who.int/iris/handle/10665/272129?locale-attribute=es&>
- 32.Colombia. Presidencia de la República. Decreto 1876 de 1994 por el cual se reglamentan los artículos 194, 195, 197 de la Ley 100 de 100 de 1993 en lo relacionado con las Empresas Sociales del Estado. Diario oficial, 41478 (ago. 5 de 1994).
33. Cubillos Sánchez Paola Andrea. Panorama del cannabis con fines médicos y científicos en Colombia. Disponible en: [http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S0120-33472021000200600&script=sci\\_arttext&tlng=es](http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S0120-33472021000200600&script=sci_arttext&tlng=es)
- 34 Página Institucional de Medicann Ips - Disponible en: <https://medicannips.com/>
- 35 Otzen T. Manterola C. Estudios Observacionales. Los Diseños Utilizados con Mayor Frecuencia en Investigación Clínica. Scielo. 2014 Jun; 32(2):634-645.
36. Villamar J. El positivismo y la investigación científica. Revista Empresarial ICE-FEE-UCSG. 2015 diciembre; 9(3):29-34.
37. La definición del concepto en psicología con base en la teoría Gestalt. [http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0123-885X2004000200010#:~:text=La%20Gestalt%20defini%C3%B3n%20la%20percepci%C3%B3n,categor%C3%ADas%20conceptos%20etc](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0123-885X2004000200010#:~:text=La%20Gestalt%20defini%C3%B3n%20la%20percepci%C3%B3n,categor%C3%ADas%20conceptos%20etc)
38. Hospital Juan Cardona el 6 de septiembre de 2017. ¿Qué son las consultas externas? Disponible en: <https://riberasalud.com/juan-cardona/2017/09/06/que-son-las-consultas-externas/>
39. Consultores especializados en Gestión de Calidad 2005. Todo lo que debes saber sobre la ISO 9001. Disponible en: <https://ctmaconsultores.com/todo-sobre-norma-iso-9001/>
40. Carol C. Guarnizo-Herreño y Carlos Agudelo. Rev. Salud publica. Bogota 2008. Equidad de género en el acceso a los servicios de salud en Colombia. Disponible en: [http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0124-00642008000600005](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0124-00642008000600005)
41. Torres K. Afanador T. Solís F. Martínez F. Calidad y su evolución: revisión. Dimens. Empres. 2012 Dec; 10 (2): 100-107.
42. Cabrera G. Londoño J. Bello León. Rev. Salud pública. 2008; 10 (3):443-451.
43. Barrios A. Pioneros de la calidad. [Internet]. [Consultado 2020 noviembre 23]. Disponible en:

[https://repositorio.ufsc.br/bitstream/handle/123456789/190966/201\\_00015.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ufsc.br/bitstream/handle/123456789/190966/201_00015.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

44. Ministerio de Salud y protección Social. Informe Nacional de la Calidad en la Atención en Salud 2015. [Internet]. [Consultado 2021 septiembre 1]. Disponible en:  
<https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/DIJ/informe-nal-calidad-atencion-salud-2015.pdf>
45. Humet C, Suñol R. Calidad Asistencial. Rev. Calidad Asistencial [Internet] 2001; 16(1). [citado 18 de agosto de 2021]; Disponible en: <https://www.fadq.org/wp-content/uploads/2016/02/Monografico-Avedis1parte.pdf>
46. OMS. Marco Conceptual de la Clasificación Internacional para la Seguridad del Paciente. [Internet]. [citado 22 de mayo de 2020]. Disponible en: [https://www.who.int/patientsafety/implementation/icps/icps\\_full\\_report\\_es.pdf](https://www.who.int/patientsafety/implementation/icps/icps_full_report_es.pdf)
47. OPS. Nuevo plan busca mejorar la calidad de la atención médica en las Américas. [Internet]. [Consultado 2020 octubre 12]. Disponible en: [https://www.paho.org/hq/index.php?option=com\\_content&view=article&id=15490:new-plan-to-improve-quality-of-health-care-endorsed-by-ministers-of-health&Itemid=1926&lang=es](https://www.paho.org/hq/index.php?option=com_content&view=article&id=15490:new-plan-to-improve-quality-of-health-care-endorsed-by-ministers-of-health&Itemid=1926&lang=es)
48. Ross AG, Zeballos JL, Infante A. La calidad y la reforma del sector de la salud en América Latina y el Caribe. Rev. Panam. Salud Pública [Internet]. 2000; 8(2). [citado 7 de octubre de 2020]. Disponible en: <https://iris.paho.org/bitstream/handle/10665.2/8793/3007.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
49. Vélez susan\_ González Yolima 2021 Calidad atención servicios de salud. (biblioteca digital udea) Disponible en: [https://bibliotecadigital.udea.edu.co/bitstream/10495/21060/6/VelezSusan\\_GonzalezYolima\\_2021\\_CalidadAtenci%C3%B3nServiciosSalud.pdf](https://bibliotecadigital.udea.edu.co/bitstream/10495/21060/6/VelezSusan_GonzalezYolima_2021_CalidadAtenci%C3%B3nServiciosSalud.pdf)
50. Colombia. Ministerio de Salud. Ley 100 de 1993, por la cual se crea el sistema de seguridad social integral y se dictan otras disposiciones. Bogotá: El Ministerio; 23 de Diciembre de 1993. [Internet]. [citado 25 de mayo de 2020]. Disponible en: [https://docs.supersalud.gov.co/PortalWeb/Juridica/Leyes/L0100\\_93.pdf](https://docs.supersalud.gov.co/PortalWeb/Juridica/Leyes/L0100_93.pdf)
51. Kerguelén Botero C. Calidad en Salud en Colombia los Principios [Internet]. Bogotá, Colombia; 2008 [citado 17 de mayo de 2020]. Disponible en: <https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/CA/calidad-salud-colombia.pdf>