



**UNIVERSIDAD
DE ANTIOQUIA**

**Percepción de los usuarios sobre la calidad de los servicios de
consulta externa de la Corporación Hospital San Juan de Dios -
Uniremington de Santa Rosa de Osos, Antioquia, para el tercer
trimestre del año 2023**

Autor(es)

**Natalia Cordero Becerra
Ana María García David
Erika Paola Moreno Pineda**

**Universidad de Antioquia
Facultad Nacional de Salud Pública
Medellín, Colombia
2023**





Percepción de los usuarios sobre la calidad de los servicios de consulta externa de la Corporación Hospital San Juan de Dios - Uniremington de Santa Rosa de Osos, Antioquia, para el tercer trimestre del año 2023

Natalia Cordero Becerra
Ana María García David
Erika Paola Moreno Pineda

Tesis o trabajo de investigación presentada(o) como requisito parcial para optar al título de:
Administrador en Salud

Asesor:
Jhon Smith Arenas Murillo

Universidad de Antioquia
Facultad Nacional de Salud Pública
Medellín, Colombia
2023

Tabla de contenido

Resumen.....	12
Introducción.....	13
1. Planteamiento del problema.....	14
2. Justificación	19
3. Objetivos.....	22
3.1. Objetivo General	22
3.2. Objetivos específicos	22
4. Marcos de referencia.....	23
4.1. Marco teórico.....	23
4.1.1. Calidad según diferentes autores.....	23
4.1.2. Percepción según diferentes autores.....	24
4.1.3. Instrumentos para medir la calidad percibida en servicios de salud por los usuarios 26	
4.2. Marco conceptual.....	32
4.2.1. Percepción:	32
4.2.2. Calidad:	32
4.2.3. Calidad percibida:	33
4.2.4. Servicios de salud:.....	33
4.2.5. Consulta externa:.....	33
4.2.6. Calidad de la atención en salud:	33
4.2.7. Atributos de la calidad:	34
4.2.8. Líneas de trabajo para servicios sanitarios de calidad:	34
4.3. Marco normativo.....	35
4.3.1. ISO 9000:	35
4.3.2. ISO 9001:	35
4.3.3. ISO 9004:	35
4.3.4. Constitución Política de Colombia:.....	36
4.3.5. Ley 100 de 1993:	36
4.3.6. Ley 872 de 2003:	36
4.3.7. Decreto 1011 de 2006:	36

4.3.8.	Ley 1122 de 2007:	36
4.3.9.	Ley estatutaria 1751 de 2015:	37
4.4.	Marco contextual	37
4.4.1.	Características Físicas Del Territorio	38
4.4.2.	Reseña	38
4.4.3.	Histórica	38
4.4.4.	Población	39
4.4.5.	Clima	39
4.4.6.	Infraestructura sanitaria del municipio	40
4.4.7.	Corporación Hospital San Juan de Dios - Uniremington	41
5.	Metodología	43
5.1.	Tipo de estudio	43
5.1.1.	Sustentación epistemológica:	43
5.1.2.	Cuantitativo:	43
5.1.3.	Descriptivo:	43
5.1.4.	De corte transversal:	44
5.2.	Población	44
5.2.1.	Población blanco:	44
5.2.2.	Población estudio:	44
5.2.3.	Criterios de inclusión:	44
5.2.4.	Criterios de exclusión:	44
5.2.5.	Muestra y muestreo:	44
5.2.6.	Plan de recolección de la información.	45
5.3.	Instrumento	45
5.3.1.	Caracterización de las variables	46
5.3.2.	Operacionalización de las Variables	47
5.3.4.	Criterios de confiabilidad, validez y calidad del instrumento	54
5.4.	Prueba piloto	55
5.5.	Procesamiento, Tabulación y Consolidación de la información	55
5.6.	Metodología de marco lógico	56
5.7.	Plan de Análisis	57
6.	Consideraciones Éticas	60
6.1	Archivo, custodia y manejo de la información.	61

7. Aspectos Administrativos	62
7.1. Factibilidad	62
7.2. Viabilidad.....	62
7.3. Cronograma y presupuesto	63
8. Resultados	64
8.1. Análisis Univariado.....	64
8.2. Análisis Bivariado.....	78
9. Discusión.....	84
9. Conclusiones	86
10. Recomendaciones	87
8. Anexos	115
Referencias	119

Agradecemos primero a Dios por la sabiduría y la fortaleza durante este largo camino académico; a nuestras familias, en especial a Hildora Becerra, Rafael Cordero, Rosalba David, Martín Jaramillo, Emilio García, Gladiz Pineda, Jaime Moreno y Jhojanes Moreno por su apoyo, paciencia durante nuestro proceso y amor incondicional por nosotras. Fueron muchos días, noches y fines de semana incesantes, alejados de nuestros seres queridos, y aun así estuvieron presentes para darnos fuerza y motivación para lograr la meta.

También queremos resaltar el gran esfuerzo y dedicación de nuestros profesores y compañeros que se convirtieron en amigos y fueron parte fundamental para nuestro crecimiento personal y profesional. Así mismo, agradecer a nuestros amigos y a las personas que fueron parte de nuestro recorrido por la universidad y que con sus palabras y acciones contribuyeron a alcanzar este gran sueño.

Finalmente, queremos agradecer y resaltar nuestra disciplina, compromiso y perseverancia de manera conjunta e individual, las cuales han sido la base fundamental de nuestro desarrollo académico y nos han llevado a obtener el título de Administradoras en Salud.

Lista de figuras

- Figura 1.** Distribución porcentual de individuos según sexo, usuarios Corporación Hospital San Juan de Dios – Uniremington, Santa Rosa de Osos, 2023. 64
- Figura 2.** Distribución porcentual de personas según Ocupación, usuarios Corporación Hospital San Juan de Dios - Uniremington, Santa Rosa de Osos, 2023.65
- Figura 3.** Distribución porcentual de personas según Nivel de Escolaridad, usuarios Corporación Hospital San Juan de Dios - Uniremington, Santa Rosa de Osos, 2023.65
- Figura 4.** Distribución porcentual de personas según Estrato Socioeconómico, usuarios Corporación Hospital San Juan de Dios – Uniremington, Santa Rosa de Osos, 2023. 66
- Figura 5.** Distribución porcentual de personas según Tipo de afiliación al SGSSS, usuarios Corporación Hospital San Juan de Dios – Uniremington, Santa Rosa de Osos, 2023. 66
- Figura 6.** Distribución porcentual y proporción de personas según Zona de residencia, usuarios Corporación Hospital San Juan de Dios – Uniremington, Santa Rosa de Osos, 2023. 67
- Figura 7.** Distribución porcentual de personas según Ultimo servicio demandado, usuarios Corporación Hospital San Juan de Dios – Uniremington, Santa Rosa de Osos, 2023. 67
- Figura 8.** Distribución porcentual de personas según Apreciación de los trámites necesarios para ser atendido, usuarios Corporación Hospital San Juan de Dios – Uniremington, Santa Rosa de Osos, 2023. 68
- Figura 9.** Distribución porcentual de personas según Percepción de los canales de atención, usuarios Corporación Hospital San Juan de Dios – Uniremington, Santa Rosa de Osos, 2023. 68
- Figura 10.** Distribución porcentual de personas según Percepción del pago para ser atendido, usuarios Corporación Hospital San Juan de Dios – Uniremington, Santa Rosa de Osos, 2023. 69
- Figura 11.** Distribución porcentual de personas según Minutos de espera para ser atendido en consulta externa, usuarios Corporación Hospital San Juan de Dios – Uniremington, Santa Rosa de Osos, 2023. 69
- Figura 12.** Proporción de personas según Percepción del tiempo de espera para ser atendido en consulta externa, usuarios Corporación Hospital San Juan de Dios – Uniremington, Santa Rosa de Osos, 2023. 70
- Figura 13.** Distribución porcentual de personas según Percepción de la atención recibida por el profesional de la salud, usuarios Corporación Hospital San Juan de Dios – Uniremington, Santa Rosa de Osos, 2023. 70

- Figura 14.** Distribución porcentual de personas según Percepción de la orientación recibida por el personal administrativo, usuarios Corporación Hospital San Juan de Dios – Uniremington, Santa Rosa de Osos, 2023. 74
- Figura 15.** Distribución porcentual de personas según Percepción de la orientación recibida por el personal asistencial, usuarios Corporación Hospital San Juan de Dios – Uniremington, Santa Rosa de Osos, 2023. 74
- Figura 16.** Proporción de personas según Percepción del trato recibido por el personal asistencial, usuarios Corporación Hospital San Juan de Dios – Uniremington, Santa Rosa de Osos, 2023. 72
- Figura 17.** Proporción de personas según Percepción del trato recibido por el personal administrativo, usuarios Corporación Hospital San Juan de Dios – Uniremington, Santa Rosa de Osos, 2023. 73
- Figura 18.** Distribución porcentual de personas según Claridad del profesional de la salud, usuarios Corporación Hospital San Juan de Dios – Uniremington, Santa Rosa de Osos, 2023. 73
- Figura 19.** Distribución porcentual de personas según Información suministrada por el profesional de la salud para el cuidado en casa, usuarios Corporación Hospital San Juan de Dios – Uniremington, Santa Rosa de Osos, 2023. 74
- Figura 20.** Proporción de personas según Calificación del aseo de la institución, usuarios Corporación Hospital San Juan de Dios – Uniremington, Santa Rosa de Osos, 2023. 74
- Figura 21.** Distribución porcentual de personas según Calificación del estado de la planta física, usuarios Corporación Hospital San Juan de Dios – Uniremington, Santa Rosa de Osos, 2023. 75
- Figura 22.** Distribución porcentual de personas según Calificación del estado de la silletería y camillas, usuarios Corporación Hospital San Juan de Dios – Uniremington, Santa Rosa de Osos, 2023. 75
- Figura 23.** Distribución porcentual de personas según percepción de la comunicación entre el personal administrativo y asistencial, usuarios Corporación Hospital San Juan de Dios – Uniremington, Santa Rosa de Osos, 2023. 76
- Figura 24.** Distribución porcentual de personas según calificación a la atención recibida en el servicio de consulta externa, usuarios Corporación Hospital San Juan de Dios – Uniremington, Santa Rosa de Osos, 2023. 76
- Figura 25.** Distribución porcentual de personas según nivel general de satisfacción con la atención recibida en el servicio de consulta externa, usuarios Corporación Hospital San Juan de Dios – Uniremington, Santa Rosa de Osos, 2023. 77
- Figura 26.** Distribución porcentual de personas que volverían a usar los servicios de Consulta externa, usuarios Corporación Hospital San Juan de Dios – Uniremington, Santa Rosa de Osos, 2023. 77

- Figura 27.** Distribución porcentual de personas que recomendarían a sus amigos y familiares usar los servicios de Consulta externa, usuarios Corporación Hospital San Juan de Dios – Uniremington, Santa Rosa de Osos, 2023. 78
- Figura 28.** Distribución porcentual de personas por Sexo y Nivel general de Satisfacción en Consulta externa, usuarios Corporación Hospital San Juan de Dios – Uniremington, Santa Rosa de Osos, 2023. 79
- Figura 29.** Distribución porcentual de personas por Nivel de escolaridad y Claridad del Profesional de Salud en Consulta externa, usuarios Corporación Hospital San Juan de Dios – Uniremington, Santa Rosa de Osos, 2023. 79
- Figura 30.** Distribución porcentual de personas por Estrato Socioeconómico y Si Volvería a usar los servicios de Consulta externa, usuarios Corporación Hospital San Juan de Dios – Uniremington, Santa Rosa de Osos, 2023. 80
- Figura 31.** Distribución porcentual de personas por Tipo de afiliación y Apreciación de los trámites necesarios para ser atendido en Consulta externa, usuarios Corporación Hospital San Juan de Dios - Uniremington, Santa Rosa de Osos, 2023.80
- Figura 32.** Distribución porcentual de personas por Zona de residencia y Tiempo de espera para ser atendido en Consulta externa, usuarios Corporación Hospital San Juan de Dios – Uniremington, Santa Rosa de Osos, 2023. 81
- Figura 33.** Distribución porcentual de personas por Calificación Estado de la planta física y Si Volvería a usar los servicios de consulta externa, usuarios Corporación Hospital San Juan de Dios – Uniremington, Santa Rosa de Osos, 2023. 81
- Figura 34.** Distribución porcentual de personas por Calificación aseo de la institución y Calificación Estado de la planta, usuarios Corporación Hospital San Juan de Dios – Uniremington, Santa Rosa de Osos, 2023. 82
- Figura 35.** Distribución porcentual de personas por Estrato socioeconómico y Percepción de Tiempo de espera, usuarios Corporación Hospital San Juan de Dios – Uniremington, Santa Rosa de Osos, 2023. 83

Lista de anexos

Anexo 1. Instrumento, encuesta en formulario de Google.	115
Anexo 2. Consentimiento informado.	115
Anexo 3. Carta de solicitud de permiso y carta de aprobación para realizar trabajo de grado.	117
Anexo 4. Cronograma y presupuesto.	118

Glosario

- APS:** Atención Primaria en Salud
- BID:** Banco Interamericano de Desarrollo
- CHSJD:** Corporación Hospital San Juan de Dios
- CIMA:** Centro de Investigaciones Médicas
- EAPB:** Entidades Administradoras de Planes de Beneficios
- IPS:** Institución Prestadora de Servicios de Salud
- ISO:** International Organization for Standardization – Organización Internacional de Estandarización
- MIPG:** Modelo Integrado de Planeación y Gestión
- MSNM:** Metros Sobre el Nivel de Mar
- MSPS:** Ministerio de Salud y Protección Social
- NTCGP:** Norma Técnica de Calidad de la Gestión Pública
- OCDE:** Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico
- OMS:** Organización Mundial de la Salud
- OPS:** Organización Panamericana de la Salud
- PARS:** Programa de Apoyo a la Reforma de la Salud
- PBS:** Plan Básico de Salud
- PDM:** Plan de Desarrollo Municipal
- PECASUSS:** Percepción de Calidad Según Usuarios de Servicios de Salud
- PQRS:** Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias
- SERVQUAL:** Service Quality Model - Modelo de Calidad de Servicio
- SIAU:** Sistema de Información y Atención al Usuario
- SIC:** Sistema de Información para la Calidad
- SISPRO:** Sistema Integrado de Información de la Protección Social
- SGC:** Sistema de Gestión de Calidad
- SGSSS:** Sistema General de Seguridad Social en Salud
- SOGC:** Sistema Obligatorio de la Garantía de la Calidad

Resumen

El estudio tuvo como objetivo conocer la percepción de calidad sobre la calidad percibida por los usuarios del servicio de consulta externa de la Corporación Hospital San Juan de Dios - Uniremington del municipio de Santa Rosa de Osos en el tercer trimestre del 2023, que permitió la propuesta de un plan de mejoramiento previsto para el 2024. Esta investigación se realizó con una metodología de tipo cuantitativo, descriptivo y de corte transversal, se utilizó el cuestionario PECASUSS que cuenta con variables sociodemográficas y de percepción de la calidad distribuido en 28 preguntas, que fue aplicado por medio de un enlace que direcciona al formulario virtual para una muestra total de 366 usuarios seleccionados de manera aleatoria a conveniencia que permitió recolectar los datos que requería esta investigación. 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 y se plantearon en una propuesta de plan de mejora para estos hallazgos.

Palabras clave: percepción, calidad, satisfacción, servicios de salud, PECASUSS

Abstract

The objective of the study was to determine the quality perception of the quality perceived by users of the outpatient service of the Corporation Hospital San Juan de Dios Uniremington of the municipality of Santa Rosa de Osos in the third quarter of 2023, which made it possible to propose an improvement plan for the year 2024. This research was conducted with a quantitative, descriptive, and transversal methodology, using the PECASUSS questionnaire that has sociodemographic and quality perception variables distributed in 28 questions, which was applied through a link that directs to the virtual form for a total sample of 366 users randomly selected by convenience that allowed collecting the data required for this research. It was found that the majority of the population perceives the quality of the service received by the institution between good and very good, they were satisfied and would return to the entity, however, some negative aspects were detected, which were considered and were raised in a proposal for an improvement plan for these findings.

Key words: Quality, perception, satisfaction, health services, PECASUSS

Introducción

El presente trabajo pretende dar a conocer la percepción de los usuarios sobre la calidad de los servicios de consulta externa de la corporación Hospital San Juan de Dios Uniremington, con el fin de conocer puntos a favor y en contra que se pueden detectar a través de una encuesta de calidad. La elegida para este trabajo es el reconocido instrumento PECASUSS, el cual cuenta con aval por parte del Ministerio de Salud en Colombia para calificar y determinar aspectos específicos que conlleva la prestación de los servicios de salud en comunidades diversas. El fin de esta investigación es que, con los resultados obtenidos, realizar una propuesta de plan de mejora sujeto a los conocimientos normativos y del área administrativa en salud, para que la corporación pueda incentivar, promover y mejorar su área de calidad y así, alcanzar una mejor satisfacción de los usuarios.

1. Planteamiento del problema

Actualmente el concepto de la calidad ha adquirido gran importancia para las instituciones prestadoras de servicios de salud, tanto a nivel nacional como internacional, ya que la valoración de esta les permite a las organizaciones evaluar el funcionamiento administrativo y misional, medir el desempeño y tomar decisiones adecuadas para el mejoramiento continuo. Juran supuso que la calidad es el conjunto de características que satisfacen las necesidades de los clientes; además, considera que la misma consiste en no tener deficiencias; Crosby por su parte, determinó que la calidad es el cumplimiento de normas y requerimientos precisos a partir de la necesidad de los usuarios y el alcance para satisfacer de forma altamente adecuada las necesidades¹.

En el campo de la atención en salud, el interés por garantizar la calidad en los servicios surge de la responsabilidad que el profesional de la salud adquiere con su paciente de buscar lo mejor para él (principio de beneficencia). En este sentido también, la preocupación por la calidad está relacionada a la reducción de la variabilidad innecesaria de los procesos de diagnóstico, tratamiento y cuidado, como también el estado de la infraestructura, equipos y demás herramientas necesarias para la atención. La evaluación desde la perspectiva de los usuarios ha tomado relevancia desde las reformas del sector salud. Las estrategias para su evaluación se han apoyado básicamente en dos modelos: el de la satisfacción del usuario a partir del concepto de calidad propuesto por Donabedian, y desde el modelo de la discrepancia o desconfirmación propuesto por Parasuraman².

La calidad en la atención sanitaria se asocia en general con la calidad técnica encargada del cumplimiento de las regulaciones y la adhesión a normas sanitarias. Sin embargo, también tiene que ver con la efectividad de los servicios de salud y la atención de los funcionarios de salud. Esto quiere decir que la calidad es técnica cuando implica la prestación oportuna, eficiente y segura de la atención sanitaria, y se percibe cuando las adecuadas condiciones físicas y éticas incluyen talento humano, entorno, avances tecnológicos y desarrollos en gestión de instituciones de salud. Para poder ser evaluado por los profesionales o los usuarios, este concepto multidimensional debe ser comprendido desde diferentes dimensiones, como desempeño técnico, acceso a los servicios, efectividad de la atención, eficiencia de la prestación de servicios, relaciones interpersonales, continuidad de servicios, seguridad, infraestructura física, comodidad y elección³.

Según la Organización Mundial de la Salud - OMS -, la calidad de la atención es el grado en que los servicios de salud para las personas y los grupos de población

incrementan la probabilidad de alcanzar resultados sanitarios deseados y se ajustan a conocimientos profesionales basados en datos probatorios. Esta definición de calidad de la atención abarca la promoción, la prevención, el tratamiento, la rehabilitación y la paliación, e implica que la calidad de la atención puede medirse y mejorarse continuamente mediante la prestación de una atención basada en datos probatorios que tenga en cuenta las necesidades y preferencias de los usuarios de los servicios: los pacientes, las familias y las comunidades⁴.

En Colombia, la Constitución Política señala que la atención de la salud y el saneamiento ambiental están a cargo del Estado, y debe ser este quien garantice a todas las personas el acceso a los servicios de promoción, protección y recuperación de la salud. En el país, la calidad es un principio fundamental en el derecho a la salud, donde se busca una atención integral, eficiente, accesible, oportuna, segura y continua, que logre satisfacer las necesidades de los usuarios⁵.

A partir de la ley 100 de 1993, se creó la necesidad de establecer mecanismos de medición que den cuenta de la calidad de la atención que brindan las instituciones de salud a los usuarios y la percepción que existe en cuanto a las expectativas de la atención antes de recibir el servicio. Con el decreto 1011 de 2006 se definió la calidad como la prestación de servicios a los usuarios de manera accesible y equitativa en busca de lograr la satisfacción. Dado esto, se implementa el Sistema Obligatorio de Garantía de la Calidad - SOGC -, el cual es el conjunto de instituciones, normas, requisitos, mecanismos y procesos deliberados y sistemáticos del sector salud para generar, mantener y mejorar la calidad de servicios de salud del país⁶.

La Resolución 1446 de 2006 reglamentó para el Sistema de Información para la Calidad –SIC– un conjunto de indicadores para Instituciones Prestadoras de Salud - IPS - y las Entidades Administradoras de Planes de Beneficios - EAPB -, centrados en aspectos relevantes, como: oportunidad/accesibilidad, calidad técnica, gerencia del riesgo y satisfacción/lealtad. Estos tienen el propósito de realizar el seguimiento y evaluación de la gestión de la calidad de la atención, brindar información a los usuarios para elegir libremente con base en la calidad de los servicios y ofrecer insumos para la referenciación por calidad, lo que permite materializar los incentivos de prestigio del Sistema General de Seguridad Social en Salud⁷.

La NTCGP 1000-2009, que pasó a ser parte del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, especifica los requisitos para un sistema de gestión de la calidad aplicable a entidades a las que se refiere la Ley 872 de 2003, el cual se constituye en una herramienta de gestión que permite dirigir y evaluar el desempeño institucional, en términos de calidad y satisfacción social en la prestación de los servicios a cargo

de las entidades, para lo cual las IPS tienen que realizar mediciones periódicas de la satisfacción y percepción de calidad de los servicios.⁸

A pesar de la gran cantidad de normas en cuanto a calidad que aplican a las instituciones y/o empresas involucradas, la Superintendencia de Salud reporta año tras año un alto número de peticiones, quejas, reclamos y solicitudes - PQRS - por parte de los usuarios. Entre los meses de enero a julio del 2020 se reportaron 484.801 quejas, y los motivos más frecuentes fueron: demora en la asignación de citas, falta de oportunidad para imágenes diagnósticas, falta de oportunidad en la entrega de medicamentos del Plan Básico de Salud - PBS -, entre otros.⁹

Según Quintanilla, la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios es una de las principales áreas de estudio del comportamiento de los consumidores dado que, el rendimiento de las organizaciones de servicios es valorado por las propias personas que adquieren estos bienes, por ello los estudios de la calidad del servicio y de la satisfacción de los consumidores, tienen en común la importancia del punto de vista de los clientes al valorar el servicio que proporciona la propia organización y lo que esperan de estos para mejorar la calidad¹⁰.

La evaluación de la percepción de la calidad en los servicios hospitalarios, consideran las dimensiones básicas de estructura, procesos y resultados de Donabedian, quien define la calidad de la atención en salud, como el grado en que los medios más deseables se utilizan para alcanzar las mayores mejoras posibles en la salud. La percepción de los pacientes con los servicios de salud recibidos es fundamental en la eficiencia, y la calidad de la gestión de las instituciones de servicios de salud, aunque la valoración de la calidad de la salud resulta ser compleja en el sentido objetivo y subjetivo de los sujetos y los diferentes factores que los rodean.¹¹

La OMS manifiesta que, en cuanto a los servicios de salud, en todos los continentes se presentan deficiencias en relación a su calidad, ya que existe una alta cantidad de diagnósticos inexactos, errores de medicación, tratamientos inadecuados, prácticas médicas inseguras y proveedores que carecen de capacitación o experiencia.¹² La Organización Panamericana de la Salud - OPS - por su parte señala que, pese a que en el siglo XXI se han promovido y aplicado políticas en cuanto al mejoramiento de la calidad en los servicios de salud en la región, tales como los sistemas de gestión de la calidad, un poco más del 50% de los usuarios califican los servicios prestados como de mala calidad. Además, esta misma organización asegura que, entre el 2013 y el 2014 se podrían haber evitado más de 1,2 millones de muertes en la región de las Américas si los sistemas de salud hubieran ofrecido servicios accesibles, oportunos y de calidad.¹³

En América Latina, los datos que se encuentran relacionados con la satisfacción de los usuarios indicaron que, en el año 2007 del 25% al 50% de la población se encontraba insatisfecha con la calidad de los servicios de salud y para el 2013 los resultados que se obtuvieron de la encuesta fueron similares.¹⁴ En México, en 2006, se realizó un estudio en 8.109 pacientes que acudían al servicio de atención ambulatoria en 15 hospitales; en éste, se obtuvo como resultado una insatisfacción del 15.06% y una percepción del servicio de mala calidad de 10.8%.¹⁵ En Cuba, la Encuesta Nacional de Satisfacción del 2008, evidenció que el 70% de los habitantes se encontraban conformes con los servicios de salud¹⁶.

Para el año 2017 el Ministerio de Salud y Protección Social en Colombia, aplicó el instrumento PECASUSS donde se evidenció que la satisfacción global de los usuarios fue del 72,6%, la cual fue una cifra igual al año anterior, sin embargo, en servicios específicos, los usuarios tienen una menor satisfacción en urgencias y citas no programadas.¹⁷ En otro estudio, del 2013, realizado específicamente en 11 ciudades del país, se encontró que la ciudad de Medellín es la que tiene el mayor número de habitantes satisfechos con sus servicios de salud y que se sienten con este derecho garantizado. Es más, mientras que el promedio en los dos casos ha ido bajando desde 2008 en el grupo de las once poblaciones, en Medellín se ha mantenido relativamente estable. En 2013 el promedio de satisfacción de las 11 ciudades se ubicó en 50%, mientras en Medellín llegó a 57%. En cuanto a la percepción de garantía del derecho, el promedio de las 14 ciudades llegó también al 50%, mientras en Medellín llegó a 66%.¹⁸

En la Corporación Hospital San Juan de Dios - CHSJD – Uniremington, de Santa Rosa de Osos prima en su Misión y Visión el concepto de calidad, manifestando su compromiso con el mejoramiento en la salud de la comunidad con criterios de calidad, seguridad, formación en salud, eficiencia y humanización, para así lograr la satisfacción de los clientes internos y externos. Y visualizan para el 2024, prestar servicios de salud con altos estándares de calidad, centrada en el modelo de Atención Primaria en Salud - APS - que satisfaga las expectativas de los usuarios y familias¹⁹.

Desde el 2019, año en que el hospital San Juan de Dios pasó a ser Corporación, se realiza una encuesta de satisfacción general para todos los servicios, la cual cuenta con una serie de preguntas basadas en la resolución 0256 de 2016, que dicta las disposiciones en relación con el Sistema de Información para la Calidad y se establecen los indicadores para el monitoreo de la calidad en salud; estas preguntas se realizan a una muestra representativa de los usuarios que asisten a la institución, y la información recolectada se utiliza para realizar reportes trimestrales al ministerio de Salud y Protección Social²⁰.

Según el último reporte publicado en el SISPRO - Sistema Integrado de Información de la Protección Social -, del 31 de diciembre de 2022, para el municipio de Santa Rosa de Osos, sólo 2 instituciones de Salud suministraron la información sobre la proporción de satisfacción global de sus usuarios, donde la Corporación Hospital San Juan de Dios- Uniremington obtuvo un 83,5% y la IPS San Marcos de León Norte S.A.S un 97,4%; siendo esta información referente para esta investigación ya que nuestro interés es conocer particularmente cuál es la percepción de la calidad que tiene los usuarios de consulta externa de la Corporación.²¹

La consulta externa es el área asistencial de mayor importancia en la atención primaria en salud, ya que permite el diagnóstico, tratamiento o seguimiento de un paciente con base a la anamnesis (historia clínica) y la exploración física; es un servicio fundamental dentro de cualquier hospital porque no sólo sirve de enlace entre el servicio de Urgencias, sino que también permite el seguimiento de pacientes hospitalizados. Se trata de un servicio polivalente, con múltiples especialidades de la medicina donde lo fundamental es la atención al paciente con calidez y profesionalidad, buscando mejorar su calidad de vida ²².

Por ende, estos servicios son esenciales para conocer la percepción de la calidad, ya que al ser recibida la atención por los usuarios se puede conocer de manera objetiva y real la calidad de la prestación del servicio, además, los servicios de consulta externa son de mayor demanda, lo que permite identificar mejor la interacción del personal asistencial y administrativo con los usuarios, y en general la calidad de los servicios que presta la Corporación, esto de manera más confiable y precisa.

Ahora bien, si los usuarios se sienten insatisfechos con la atención en el servicio de consulta externa, aumentarán los reclamos y las quejas, se descontinuarán los tratamientos, condicionando el incremento del tiempo de recuperación y por ende el aumento de la población enferma, y en general se causaría el desprestigio del hospital. Por lo tanto, una manera de hacer factible una intervención efectiva, es identificar oportunamente las causas de insatisfacción de los usuarios, para poder implementar a partir de ello acciones de mejora con el objetivo de subsanar los factores que condicionan la insatisfacción, garantizando una atención de calidad que propicie la continuidad de los tratamientos hasta la recuperación, así como facilitar el desarrollo de capacidades en las organizaciones de salud para la toma de decisiones dirigidas a la mejora continua de la calidad.

2. Justificación

Evaluar la calidad de los servicios de atención desde la perspectiva de los usuarios bajo los criterios nacionales e internacionales es cada vez más utilizado, ya que existe la certeza de que esta percepción puede detectar y medir los diferentes aspectos que influyen en la atención. En el área de la salud, esto cobra aún más importancia, porque se ha demostrado que los pacientes satisfechos, son quienes siguen más efectivamente las recomendaciones dadas por el equipo de salud, y, por tanto, son quienes muestran una mejora en su salud de forma más rápida y duradera.²³

En los últimos años, el término satisfacción de los usuarios, ha tenido un auge significativo por su importancia para la administración de los servicios de salud, ya que esta se entiende como el resultado final de la calidad en los servicios, como un factor clave para la conservación de los usuarios, además, la calidad es un antecedente importante de la satisfacción. La OPS refiere que la satisfacción implica una experiencia racional o cognoscitiva, definida en términos de discrepancia percibida entre aspiraciones y logros, derivada de la comparación entre las expectativas y el comportamiento del producto o servicio. Depende de muchos factores como las experiencias previas, las expectativas e información recibida de otros usuarios y de la propia organización de salud. Esto hace que la satisfacción sea diferente para distintas personas y para la misma persona en circunstancias diferentes.²⁴

La satisfacción del usuario es un indicador imprescindible de la calidad de la atención de los servicios de salud, conocer la percepción de calidad que sobre los servicios de salud tienen los usuarios es una necesidad para todas las instituciones prestadoras de servicios, pues ello les puede ayudar en sus procesos de mejoramiento continuo, ya que permite identificar tanto los aspectos positivos como las falencias existentes; los usuarios esperan ser atendidos de manera 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.²⁵

La consulta externa como servicio ambulatorio que permite la recuperación a través del seguimiento continuo de una enfermedad persistente no crítica es un servicio clave para medir la satisfacción de los usuarios, ya que abarca el proceso de atención desde la solicitud de una cita hasta la estabilización o eliminación de una patología por medio del ordenamiento de tratamientos oportunos²⁶.

Es por ello, que mediante este estudio se pretende obtener datos por medio de encuestas, que permitan conocer y analizar la percepción de la calidad de los servicios de consulta externa que reciben los usuarios de la Corporación Hospital San Juan de Dios del municipio de Santa Rosa de Osos, según los indicadores contemplados en el SOGC, que, a su vez, se encuentran preestablecidos en el instrumento PECASUSS con el que se implementará este proyecto. Los hallazgos más importantes como logros o falencias serán socializados ante los administrativos de la corporación, los cuales permitirán construir un plan de mejoramiento de la prestación de los servicios evaluados en torno a la calidad.

Se considera pertinente esta investigación, ya que en las bases de datos consultadas como: Liliac, PubMed, Ebsco, Science Direct, etc, no se hallaron investigaciones sobre la percepción de los servicios de consulta externa que influyen directamente en el estado de bienestar de la población sin exclusión de sexo, y determina la excelencia en la calidad de la prestación básica de la institución de salud.

Sin embargo, se halló en el repositorio de la Universidad de Antioquia, una investigación realizada en el 2018 por estudiantes de pregrado de la Facultad Nacional de Salud Pública sobre percepción de calidad pero únicamente en el servicio de Citología, donde se encuestaron a 216 usuarias de este servicio, que estuvieran entre los 14 y 70 años de edad, cuyo objetivo era evaluar la percepción de la atención que tienen las pacientes por el servicio que reciben en citología en el hospital San Juan de Dios del municipio de Santa Rosa de Osos ²⁷.

En esta investigación se halló que, los dos aspectos con mayor grado de inconformidad fueron: 1. Las respuestas del personal del hospital ante las inquietudes o preguntas sobre la citología y 2. Las salas de espera, la silletería, las camas y camillas donde las atendieron para realizarse la citología. Por otro lado, entre los aspectos calificados positivamente por parte de las encuestadas se destacan tres de ellos, los cuales son: 1. La capacidad de las profesionales para realizar la citología, 2. La atención brindada mientras le realizaban la citología y 3. La calidad del servicio recibido en la citología²⁸.

Finalmente, la investigación en mención recomendaba que era fundamental que, en el plan de mejora del hospital, en lo que concierne al servicio de citología, se implementen acciones que mejoren la información que se les brinda a las pacientes por parte del personal ante sus dudas o inquietudes. Es importante también buscar alternativas que permitan a la población conocer las consecuencias de no realizarse la citología periódicamente, por lo que sería ideal construir una estrategia de comunicación y difusión que motive la asistencia de las mujeres al hospital en especial en las zonas rurales del municipio.²⁹

Por su parte, esta investigación acerca de la percepción de los usuarios sobre la calidad de los servicios de consulta externa permite no solo conocer la percepción de este servicio, sino también de otros servicios de la institución, ya que con el instrumento elegido se puede conocer ampliamente fortalezas y debilidades en la prestación de los servicios de la institución, buscando la satisfacción de las necesidades de los usuarios y la mejora continua de los procesos misionales y administrativos.

3. Objetivos

3.1. Objetivo General

Analizar la percepción de los usuarios sobre la calidad de los servicios de consulta externa de la Corporación Hospital San Juan de Dios Uniremington de Santa Rosa de Osos, Antioquia, que permita elaborar una propuesta de mejora, para el año 2023.

3.2. Objetivos específicos

- 3.2.1 Identificar las características sociodemográficas y las variables de percepción por medio del instrumento PECASSUS.
- 3.2.2 Relacionar la información sociodemográfica y las variables de percepción de la calidad que tienen los usuarios de los servicios recibidos en la Corporación.
- 3.2.3 Diseñar una propuesta de mejora de la atención en salud, de acuerdo con los datos obtenidos en los objetivos 1 y 2.

4. Marcos de referencia

4.1. Marco teórico

4.1.1. Calidad según diferentes autores

El concepto de Calidad ha tenido diferentes interpretaciones de acuerdo con la especialización de cada autor y su experiencia en cuanto a la calidad. Por ejemplo, Kaoru Ishikawa, administrador de empresas y experto en el control de calidad, manifiesta que la calidad se da tras el desarrollo, diseño y manufactura del producto más económico, útil, y siempre satisfactorio para el consumidor. Esta modalidad japonesa insiste en que todas las divisiones y todos los empleados de una compañía deben participar en el estudio y promoción del control de calidad. Lo anterior permite dar seguimiento a cada etapa del proceso productivo para detectar oportunamente las posibles fallas en el producto o servicio, y, en caso de presentarse alguna, aplicar las soluciones o mejoras necesarias que permitan el cumplimiento de las normas y requisitos que correspondan³⁰.

El reconocido estadístico estadounidense E.W. Deming quien fue profesor universitario, autor de textos, consultor y difusor del concepto de calidad total, establece que la calidad no es otra cosa más que una serie de cuestionamientos hacia una mejora continua que se hace de manera interna como externa, de acuerdo con la percepción del producto/servicio³¹. Esto permite optimizar procesos, ofrecer mayor calidad y, en consecuencia, lograr una mayor satisfacción de los clientes.

La calidad también hace alusión a la entrega de productos y servicios sin defectos ni fallas al personal encargado de la producción o atención, y así mismo al cliente final. Está teoría planteada por el empresario estadounidense Philip Crosby también relaciona la importancia de entregar estos productos/servicios en el menor tiempo posible para lograr la satisfacción esperada, alcanzando así que el cliente o usuario realice la compra o adquiera el servicio, y desee hacerlo nuevamente en un futuro; es esto lo que se denomina fidelizar el cliente³².

Por otro lado, J. M. Juran ingeniero eléctrico, consultor de gestión del siglo XX y recordado como un experto en calidad, define la calidad como el conjunto de características que satisfacen las necesidades de los clientes, además considera que calidad es no tener deficiencias en el proceso de demanda y oferta, las cuales se perciben desde la interacción humana y la obtención del producto³³. Feigenbaum, por su parte, considera que calidad es un sistema eficaz para integrar los esfuerzos de mejora de la gestión, de los distintos grupos de la organización para proporcionar

productos y servicios a niveles que permitan la satisfacción del cliente, a un costo que sea económico para la empresa³⁴.

Desde una perspectiva internacional, la norma ISO 9000:2005, señala la calidad como el grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos en función de satisfacer las necesidades de los clientes y otras partes interesadas³⁵. Esto, a través de los principios de gestión de la calidad como lo son: el enfoque al cliente, el liderazgo, la participación del personal, el enfoque basado en procesos, el enfoque de sistema para la gestión, la mejora continua, el enfoque basado en hechos para la toma de decisiones y las relaciones mutuamente beneficiosas tanto para la parte de la oferta, como para la parte de la demanda³⁶.

Avedis Donabedian, fundador del estudio de la calidad en la atención en salud la define, como el grado en que los medios más deseables se utilizan para alcanzar las mayores mejoras posibles en la salud³⁷. Este autor, definió como los pilares de la calidad a los siete atributos por los cuales se reconoce y juzga la calidad de la asistencia: eficacia, efectividad, eficiencia, optimización, aceptabilidad, accesibilidad, equidad y legitimidad. A estas dimensiones clásicas se pueden añadir otras nuevas, como la seguridad clínica, e incluso desagregarlas en función de las prioridades de cada uno de los actores del proceso asistencial: el paciente, el usuario o cliente como el destinatario del servicio, el profesional sanitario como proveedor del servicio, y la Administración, bien sea pública o privada, que actúa como financiador y garante³⁸.

De acuerdo con el conocimiento adquirido en el área administrativa en salud y a los conceptos anteriores, entendemos la calidad en salud como un principio relevante en la prestación de los servicios, que influyen, además, en la labor de un equipo que dirigen sus esfuerzos a la satisfacción total de sus pacientes. Por lo tanto, las instituciones en salud deben conocer las necesidades de sus usuarios y plantear de manera cooperativa y conjunta, estrategias flexibles de atención que se ajusten a las características de los usuarios.

4.1.2. Percepción según diferentes autores

La psicofisiología definía la percepción como una actividad cerebral de complejidad creciente impulsada por la transformación de un órgano sensorial específico, como la visión o el tacto. La Gestalt realizó una revolución copernicana en psicología al plantear la percepción como el proceso inicial de la actividad mental y no un derivado cerebral de estados sensoriales. Su teoría, arraigada en la tradición filosófica de Kant, consideró la percepción como un estado subjetivo, a través del cual se realiza una abstracción del mundo externo o de hechos relevantes. Wertheimer considera que la percepción no es el resultado de la recepción y acumulación de impresiones

producidas por el mundo circundante sino aquello que se denomina un proceso de organización psíquica.³⁹

El planteamiento ecologista de Gibson defiende la teoría de que la percepción es un proceso simple; en el estímulo está la información, sin necesidad de procesamientos mentales internos posteriores. Según la psicología clásica de Neisser, la percepción es un proceso activo-constructivo en el que el perceptor, antes de procesar la nueva información y con los datos archivados en su conciencia, construye un esquema informativo anticipatorio, que le permite contrastar el estímulo y aceptarlo o rechazarlo según se adecue a lo propuesto por el esquema.⁴⁰

En la psicología moderna, la interacción con el entorno no sería posible en ausencia de un flujo informativo constante, al que se denomina percepción. La percepción puede definirse como el conjunto de procesos y actividades relacionados con la estimulación que alcanza a los sentidos, mediante los cuales obtenemos información respecto a nuestro hábitat, las acciones que efectuamos en él y nuestros propios estados internos.⁴¹

El concepto de percepción acercándose a la atención en salud, apunta al cómo se realiza cada proceso que conlleva la atención de salud y como se encuentra involucrado el paciente para recibir la prestación del servicio. La percepción discrimina no solo la relación personal que tienen los usuarios con los funcionarios que lo reciben, sino también, con el entorno en el cual se relacionan: planta física, instalaciones, adecuaciones e higiene.

Estos ámbitos son variantes que pueden modificarse de acuerdo con las necesidades que puedan ser detectadas, justamente para que la percepción de la calidad de los usuarios alcance mayores niveles y puedan satisfacer sus necesidades, alcanzando así el éxito en la institución de Salud.

Características de la Percepción

La percepción de un individuo es subjetiva, selectiva y temporal. Es subjetiva, ya que las reacciones a un mismo estímulo varían de un individuo a otro. Ante un estímulo visual, se derivan distintas respuestas. La condición de selectiva, en la percepción es consecuencia de la naturaleza subjetiva de la persona que no puede percibir todo al mismo tiempo y selecciona su campo perceptual en función de lo que desea percibir. Es temporal, ya que es un fenómeno a corto plazo. La forma en que los individuos llevan a cabo el proceso de percepción evoluciona a medida que se enriquecen las experiencias, o varían las necesidades y motivaciones de estos.⁴²

Aunque los estímulos sensoriales pueden ser los mismos para todas las personas, cada una de ellas percibirá cosas distintas. Este fenómeno nos lleva a concebir la percepción como resultado de dos tipos de inputs: Las sensaciones o el estímulo físico que proviene del medio externo, en forma de imágenes, sonidos, aromas, etc. Los inputs internos que provienen del individuo, como son las necesidades, motivaciones y experiencia previa, y que proporcionarán una elaboración psicológica distinta de cada uno de los estímulos externos.⁴³

Fases de la Percepción

La percepción es un proceso que se realiza en tres fases: selección, organización e interpretación. Cuando la percepción se recibe de acuerdo con nuestros intereses, se denomina percepción selectiva. La percepción selectiva se refiere al hecho de que el sujeto percibe aquellos mensajes a que está expuesto según sus actitudes, intereses, escala de valores y necesidades. Es decir, se opera un auténtico procesamiento de la información por parte del sujeto, mediante el cual el mensaje despierta en el individuo toda una serie de juicios de valor que se traducen en reacciones de muy distinto signo.⁴⁴

El paso siguiente a la selección es analizar agrupadamente las características de los diversos estímulos. Según la escuela de la Gestalt, el contenido de la percepción no es igual a la suma de las cualidades de la imagen proyectiva. El organismo produce formas simples. Con lo cual, los mensajes cuanto más básicos y simples se presenten, mejor serán percibidos y, por lo tanto, asimilados. La interpretación es la última fase del proceso perceptual, que trata de dar contenido a los estímulos previamente seleccionados y organizados. La interpretación depende de la experiencia previa del individuo, así como de sus motivaciones, intereses personales y su interacción con otras personas. Por ello, la forma de interpretar los estímulos puede variar, a medida que se enriquece la experiencia del individuo o varían sus intereses. Así, la formación de los estereotipos corresponde en gran parte a la interpretación perceptual que el individuo da a los acontecimientos.⁴⁵

4.1.3. Instrumentos para medir la calidad percibida en servicios de salud por los usuarios

SERVQUAL:

El modelo SERVQUAL es un método de medición de la calidad de un servicio que se basa en contrastar las expectativas que tienen los clientes antes de probarlo con las

opiniones que comparten una vez que lo obtienen. La idea es que, cuando se analiza la información que se recaba con este modelo, se comprenda si hay mucha diferencia entre lo que las personas perciben de dicho servicio y lo que en realidad reciben cuando se acercan a él. Ayuda, entonces, a que la marca o empresa tenga una mejor idea de si lo que promete a su audiencia coincide con lo que al final entrega, y si es necesario hacer modificaciones.⁴⁶

El método SERVQUAL fue desarrollado por Parasuraman, Zeithaml y Berry entre 1985 y 1988, consiste en identificar cinco dimensiones clave que se miden con un cuestionario de 22 preguntas, y es llevado a cabo mediante cinco dimensiones, que son; dimensión de fiabilidad, sensibilidad, seguridad, empatía, y elementos tangibles; ha permitido crear mejoras en la calidad de la atención en los servicios de salud del país fundamentadas en los hallazgos.⁴⁷

Ventajas

- Con este modelo se pueden hacer análisis departamentales o por áreas, pues al poner el foco en la calidad del servicio, también es posible revisar en detalle a ciertos equipos responsables de los aspectos clave de toda esta área. Por ejemplo, en los protocolos de atención al cliente o el control de calidad de un producto antes de ponerlo a la venta.
- Al hacer el seguimiento de los ajustes que el modelo SERVQUAL sugirió en una etapa anterior, los clientes pueden comparar esos cambios con las nuevas implementaciones del modelo.
- Es fácil adaptar el modelo SERVQUAL a diferentes empresas, según sus propias necesidades, ya que el cuestionario se ajusta a las características particulares de cada una.
- Gracias a la información recabada, es posible trazar un mapa de la calidad en el servicio o los productos según los niveles de satisfacción. Así se ubican los puntos más débiles que hay que atender con mayor urgencia.

Desventajas

- Debido a que el modelo se basa en las percepciones de los clientes, quizá no se recabará información muy objetiva, sino basada en opiniones.
- Además, el modelo plantea que la calidad de un servicio se calcula con la diferencia que hay entre la percepción y la expectativa, y no tiene en cuenta el desempeño real de lo recibido. Es decir, algunos teóricos piensan que considerar las expectativas es ocioso, si al final el servicio cumple con su propósito.
- Es posible que el cuestionario sea demasiado largo para aplicar o que resulte tedioso para las personas encuestadas⁴⁸.

PECASUSS

Con el fin de obtener evidencia, evaluar y proponer métodos para aplicar en torno al tema de calidad en Colombia, el Ministerio de Salud y Protección Social – MSPS - 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.⁴⁹

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, e IPS's de naturaleza pública. Posteriormente, el MSPS 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.⁵⁰

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.⁵¹

Este instrumento contiene las siguientes variables sociodemográficas y de percepción de la calidad:

Variables sociodemográficas

- Personales: edad, sexo.
- Académico: nivel educativo
- Afiliación a la seguridad social: SISBEN, régimen contributivo.
- Laborales
- Estrato socio económico

Variables de percepción de la calidad

- **Accesibilidad a los servicios:** dificultad en trámites administrativos, costos del servicio.

- **Efectividad:** solución de las necesidades, trato del personal asistencial, trato del personal administrativo, capacidad de los profesionales, cuidados de la salud en casa.
- **Infraestructura:** estado de las instalaciones, muebles y enseres, aseo en la institución.
- **Continuidad y coordinación:** cooperación entre funcionarios, calidad del servicio.
- **Adhesión:** si los usuarios quieren continuar recibiendo los servicios del hospital⁵².

Ventajas

- Óptima identificación preliminar de dominios de calidad percibida
- Adaptación al nivel de escolaridad de los participantes
- Precisión semántica en cada pregunta
- Pertinente frente a la validación de criterios de calidad.
- El instrumento permite la objetividad en las respuestas dadas por los participantes respecto a la calidad de los servicios de salud.
- Adhesión a los servicios específicos de salud

Desventajas

- Aunque el formulario es claro y amigable, puede percibirse extenso y resultar monótono para los participantes.
- Si bien el instrumento abarca de manera amplia las diferentes dimensiones sobre la calidad, no permite profundizar en la opinión general de los participantes sobre la experiencia que tuvieron en la IPS

4.1.4. Metodología de Marco Lógico

El marco lógico es un instrumento desarrollado en los años 70 y utilizado desde entonces por diferentes organismos de cooperación. Se trata a la vez de un ejercicio y de un método de análisis, además de ser una estructuración de los resultados de dicho ejercicio, que permite presentar de forma sistemática y lógica los objetivos de un proyecto y sus relaciones de causalidad, dependencia, condicionamientos o requisitos. Asimismo, sirve para indicar si se han alcanzado los objetivos y definir las hipótesis o supuestos exteriores a la intervención que pueden influir en su consecución⁵³.

El Marco Lógico se puede utilizar en todas las fases del ciclo de un proyecto: durante la fase de preparación (identificación), deberá desarrollarse ya el Marco Lógico, sin

que pueda pretenderse completarlo totalmente. Será en las etapas siguientes (formulación, negociación, ejecución, evaluación) cuando el cuadro lógico se complete progresivamente para que sirva de base a la gestión de cada fase del ciclo del proyecto⁵⁴.

ANÁLISIS DE SITUACIÓN

Un proyecto que responda a las necesidades reales de un grupo destinatario debe basarse necesariamente en un análisis correcto y completo de la situación. Esta situación deberá interpretarse conforme al interés y las actividades de las partes interesadas que a menudo tienen una visión diferente de su misma realidad.

Este análisis se da a través de las etapas siguientes:

- Origen de un proyecto: Problema detectado, necesidad que debe resolverse
- El análisis de participación o de involucrados (tiene en cuenta a las personas, a los grupos, instituciones y organizaciones).
- El análisis de los problemas (imagen de la realidad actual)
- El análisis de los objetivos (imagen del futuro y de una situación mejor)
- El análisis de las estrategias (comparación de diferentes “cadenas de objetivos”)

Estas etapas, que tendrán lugar durante la fase de “identificación”, permitirán escoger un conjunto de objetivos que serán precisados de forma más exhaustiva en el proyecto. Para que el proyecto responda a las necesidades reales del grupo destinatario de este, es indispensable analizar (preferentemente junto con las diversas partes implicadas) los problemas que se plantean, los objetivos formulados y la posible elección de una estrategia.⁵⁵

Análisis de involucrados

El proceso tiene en cuenta a las personas, a los grupos, instituciones y organizaciones; incorpora diversidades –sexo, etnia, cultura, situación socioeconómica, discapacidades-. Permite identificar a quiénes afecta el problema, cómo, sus condiciones para enfrentarlo, y las relaciones que mantienen con otros actores implicados de manera directa e indirecta⁵⁶.

Análisis de problemas

El análisis de problemas consiste en el establecimiento de las relaciones causa – efecto entre los factores negativos de una situación existente. Con este análisis se pretende identificar los obstáculos reales, importantes y prioritarios para los grupos implicados. Los problemas seleccionados en este estadio son constatados por los

grupos oficiales, no oficiales, las instituciones u organizaciones implicadas y los expertos. El análisis se presenta en forma de diagrama, con los efectos de un determinado problema en la parte superior y sus causas en la inferior⁵⁷.

Análisis de objetivos

Una vez realizados los diversos estudios y el análisis de los problemas, la siguiente etapa es la identificación y formulación de los objetivos que se pretenden conseguir. Los “estados negativos” del diagrama de los problemas se convierten en estados positivos alcanzados. Por ejemplo, “bajo índice de escolaridad” se convierte en “índice de escolaridad incrementado”. Todos estos estados positivos alcanzados se presentan en un diagrama de objetivos en el que se observa una clasificación por orden de importancia “medios-fin” que tiene estrecha relación con las causas-efectos del diagrama del Árbol de Problemas previamente elaborado⁵⁸.

Análisis de estrategias

Esta etapa permite:

- Identificar las diferentes estrategias posibles para alcanzar un Objetivo Específico
- Seleccionar la estrategia que se adoptará para efectuar la intervención

En el diagrama de los objetivos, los diferentes “conjuntos” de objetivos de la misma naturaleza se denominan estrategias. Se debe identificar la estrategia o estrategias que serán asumidas por la futura intervención.

Esta selección se efectuará utilizando una serie de criterios a partir de los cuales se elige la estrategia más pertinente y oportuna. Algunos ejemplos de criterios serían:

- prioridades de las partes implicadas
- presupuesto disponible
- pertinencia de la estrategia
- probabilidades de éxito
- período que debe cubrir
- contribución del plan a la solución de los problemas

Las estrategias alternativas pueden ser comparadas según estos criterios, con el fin de elegir una o varias para la futura intervención. Estos criterios son analizados por las partes implicadas y por los órganos con poder de decisión. Como norma general, la selección de una o varias estrategias se realizan una vez que se ha determinado el Objetivo Específico, es decir, el objetivo que se pretende alcanzar con la intervención de un proyecto⁵⁹.

Elaboración de un Marco Lógico

El Marco Lógico es un conjunto de conceptos interdependientes que describen de modo operativo y en forma de matriz los aspectos más importantes de una intervención. Esta descripción permite verificar si la intervención ha sido establecida correctamente. Asimismo, facilita el seguimiento y proporciona una evaluación más satisfactoria. Se trata de una estructuración del contenido de una intervención presentando de forma sistemática y lógica los objetivos, resultados y actividades de una intervención y sus relaciones causales (lógica vertical). Esta estructuración sólo será posible una vez efectuado un análisis profundo de los datos disponibles (problemas, objetivos y posibilidades).

Además de esta lógica entre actividades y objetivos (primera columna, la de la Lógica de Intervención), también se indicarán en el Marco Lógico los factores externos (hipótesis/supuestos) que influyen en la realización satisfactoria de la intervención. Por último, el Objetivo General, el Objetivo Específico y los Resultados se precisarán describiendo los indicadores (segunda columna) y sus fuentes de verificación (tercera columna) que sean necesarias para obtener la información sobre la consecución de los objetivos y resultados. Los medios y costos se indican en la última fila (Actividades), en las columnas segunda y tercera.⁶⁰

4.2. Marco conceptual

4.2.1. Percepción:

El término percepción hace alusión a las impresiones que puede percibir un individuo de un objeto a través de los sentidos (vista, olfato, tacto, auditivo y gusto). Es el primer proceso cognoscitivo, en el cual el individuo o animal capta la información proveniente del exterior y llega a los sistemas sensoriales y, es el cerebro quien se encarga de formar conexiones de neuronas que permite representar la imagen o idea completa de lo que fue descubierto.⁶¹

4.2.2. Calidad:

La calidad es un concepto subjetivo. La calidad está relacionada con las percepciones de cada individuo para comparar una cosa con cualquier otra de su misma especie, y diversos factores como la cultura, el producto o servicio, las necesidades y las expectativas influyen directamente en esta definición. La calidad, en relación con los productos y / o servicios, tiene varias definiciones, como que el producto se ajuste a las exigencias de los clientes, el valor añadido, algo que no tienen los productos similares, la relación costo / beneficio, etc.⁶²

4.2.3. Calidad percibida:

La calidad percibida de un producto o servicio es la calidad que un consumidor cree que tiene un producto, la cual que puede o no coincidir con la calidad real, pues tiene que ver con la percepción, un criterio completamente subjetivo. Una buena calidad percibida puede tener grandes beneficios para el proceso de venta de un producto o servicio, pues básicamente le ayudará a “venderse solo” gracias a la reputación que se ha formado entre su público objetivo.⁶³

4.2.4. Servicios de salud:

Los servicios de salud son actividades específicas, como las campañas de vacunación, la educación para la salud, las consultas médicas, pero también pueden ser el agrupamiento de varias actividades, por ejemplo, los servicios de salud prenatales donde no sólo se recibirán consultas prenatales, sino que también se vacunará contra el tétanos, etc. Un servicio de salud tiene por finalidad la realización concreta de actividades, con la ayuda de recursos materiales, humanos y logísticos.⁶⁴

4.2.5. Consulta externa:

La Consulta Externa es un servicio ambulatorio para pacientes con una cita asignada previamente que acceden a atenciones médicas para diferentes tipos de diagnósticos. Se refieren a aquellos actos médicos realizados de forma ambulatoria en un local adaptado para ello para el diagnóstico, tratamiento o seguimiento de un paciente con base a la anamnesis (historia clínica) y la exploración física⁶⁵.

4.2.6. Calidad de la atención en salud:

La calidad de la atención es el grado en que los servicios de salud para las personas y las poblaciones aumentan la probabilidad de resultados de salud deseados. Se basa en conocimientos profesionales basados en la evidencia y es fundamental para lograr la cobertura sanitaria universal. La atención sanitaria de calidad se puede definir de muchas maneras, pero hay un creciente reconocimiento de que los servicios de salud de calidad deben ser:

- **Eficaz** – proporcionar servicios de salud basados en evidencia a quienes los necesitan;
- **Seguro** – evitar daños a las personas para las que el cuidado está destinado; Y
- **Centrado en las personas:** proporcionar atención que responda a las preferencias, necesidades y valores individuales.

Para aprovechar los beneficios de una atención médica de calidad, los servicios de salud deben ser:

- **Oportuno** – reducción de los tiempos de espera y a veces de retrasos dañinos;

- **Equitativo** – proporcionar atención que no varía en calidad debido al género, la etnia, la ubicación geográfica y la situación socioeconómica;
- **Integrado** – proporcionar atención que pone a disposición toda la gama de servicios de salud a lo largo del curso de la vida;
- **Eficiente:** maximiza el beneficio de los recursos disponibles y evita el desperdicio⁶⁶.

4.2.7. Atributos de la calidad:

El objetivo principal de los servicios de salud no debe ser otro que lograr la máxima satisfacción del cliente, la cual está directamente relacionada y condicionada por una serie de atributos:

- **Accesibilidad:** Posibilidad que tiene el Usuario para utilizar los servicios de salud.
- **Oportunidad:** Posibilidad que tiene el Usuario de obtener los servicios que requiere sin que se presenten retrasos que pongan en riesgo su vida o su salud.
- **Seguridad:** Conjunto de elementos estructurales, procesos, instrumentos y metodología que minimizan el riesgo de sufrir eventos adversos durante la atención.
- **Pertinencia:** Garantía que los usuarios reciban los servicios que requieren.
- **Continuidad:** Garantía que los usuarios reciben las intervenciones requeridas mediante la secuencia lógica y racional de actividades basadas en el conocimiento científico y sin interrupciones innecesarias.
- **Satisfacción del Usuario:** Nivel del estado de ánimo del Usuario-Paciente y su familia al comparar la atención en salud con sus expectativas⁶⁷.

4.2.8. Líneas de trabajo para servicios sanitarios de calidad:

La OMS, la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico - OCDE - y el Banco Mundial han propuesto una serie de medidas para que los gobiernos, los sistemas de salud, los ciudadanos, los pacientes, y el personal sanitario puedan lograr, mediante el trabajo conjunto, una prestación de servicios sanitarios de calidad en primera línea, a partir de las siguientes líneas de trabajo:

- **Cobertura sanitaria universal y calidad:** debería convertirse en un compromiso mundial que todas las personas que necesitan servicios de salud reciban una atención de alta calidad y sin exponerse a dificultades financieras.
- **Orientación estratégica nacional en materia de calidad:** las políticas y estrategias nacionales destinadas a mejorar la calidad de la atención

proporcionan una base sólida para aumentar la calidad en todo el sistema de salud.

- **Calidad en todo el sistema de salud:** para prestar servicios de calidad, hace falta una buena gobernanza, un personal sanitario cualificado y competente que cuente con apoyo y esté motivado, así como mecanismos de financiación que posibiliten y fomenten una atención de calidad, además de sistemas de información que continuamente realicen labores de vigilancia y aprendan a impulsar una atención mejor, así como medicamentos, dispositivos y tecnologías que estén disponibles, sean inocuos y estén debidamente regulados, aparte de centros sanitarios accesibles y bien equipados.
- **Sistemas de salud resilientes de calidad:** la calidad y la resiliencia son conceptos estrechamente relacionados, ya que los sistemas de salud para ser resilientes necesitan prestar servicios de salud de calidad antes de una emergencia de salud pública, y mantenerlos durante el desarrollo de esta, aparte de mejorarlos tras su finalización⁶⁸.

4.3. Marco normativo

La calidad está sujeta a lineamientos o normas nacionales e internacionales que permiten garantizar su cumplimiento y se encuentra sustentado de manera sistemática para su debido desarrollo. De no ser cumplidos, estos mismos lineamientos pueden catalogarse como derecho vulnerado en cuanto a la calidad de los servicios de salud. Por lo tanto, son bases legales para el desarrollo del proyecto de investigación las siguientes:

4.3.1. ISO 9000:

Establece los principios para alcanzar la calidad de los servicios y productos con la creación de un sistema de gestión de esta, correcto y eficiente. El objetivo de la ISO 9000 es implementar un sistema de gestión de calidad dentro de una organización, aumentar la productividad, reducir los costos innecesarios y garantizar la calidad de los procesos y productos.⁶⁹

4.3.2. ISO 9001:

Determina los requisitos para el cumplimiento de SGC, que permiten a una empresa demostrar su capacidad de satisfacer los requisitos del cliente y para acreditar de esta capacidad ante cualquier parte interesada.⁷⁰

4.3.3. ISO 9004:

Comprende el enfoque SGC para el mejoramiento del desempeño y el éxito sostenido. Proporciona las directrices para el aumento de la eficacia y la eficiencia

globales de la organización. Tiene como objetivo la mejora continua del desempeño de la organización medida a través de la satisfacción de los clientes y de las demás partes interesadas en la organización.⁷¹

4.3.4. Constitución Política de Colombia:

En su Artículo 49, señala que la atención de la salud y el saneamiento ambiental son servicios públicos a cargo del Estado. Se garantiza a todas las personas el acceso a los servicios de promoción, protección y recuperación de la salud.⁷²

4.3.5. Ley 100 de 1993:

Por la cual se creó el "Sistema General de la Seguridad Social Integral", que considera la salud como un derecho básico y como un servicio público a cargo del Estado, el cual se debe garantizar a todos los habitantes del territorio Nacional en condiciones de acceso efectivo, calidad, oportunidad, suficiencia, continuidad, pertinencia e integralidad⁷³.

4.3.6. Ley 872 de 2003:

Contribuye a la creación del SGC de las entidades del Estado, que se convierte en una herramienta para: detectar y corregir oportunamente las desviaciones de los procesos que puedan afectar el cumplimiento de los requisitos y la satisfacción de los usuarios; controlar los procesos para disminuir la duplicidad de funciones, las peticiones por incumplimiento, las quejas, reclamos, denuncias y demandas; registrar las estadísticas de las desviaciones detectadas y de las acciones correctivas; facilitar control político y ciudadano a la calidad, garantizando el fácil acceso a la información; y ajustar los procedimientos, metodologías y requisitos a los exigidos por normas técnicas internacionales sobre gestión de la calidad.⁷⁴

4.3.7. Decreto 1011 de 2006:

Por el cual se establece el Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad de la Atención de Salud del Sistema General de Seguridad Social en Salud, que determina el conjunto de instituciones, normas, requisitos, mecanismos y procesos deliberados y sistemáticos que desarrolla el sector salud para generar, mantener y mejorar la calidad de los servicios de salud en el país.⁷⁵

4.3.8. Ley 1122 de 2007:

Por medio de la cual se realizan ajustes al Sistema General de Seguridad Social en Salud, teniendo como prioridad el mejoramiento en la prestación de los servicios a los usuarios, buscan fortalecer los programas de salud pública y las funciones de inspección, vigilancia y control y la organización y funcionamiento de redes para la prestación de servicios de salud.⁷⁶

4.3.9. Ley estatutaria 1751 de 2015:

La cual tiene por objeto garantizar el derecho fundamental a la salud, regular y establecer sus mecanismos de protección. Comprende el acceso a los servicios de salud de manera oportuna, eficaz y con calidad para la preservación, el mejoramiento y la promoción de la salud, dónde el Estado adoptará políticas para asegurar la igualdad de trato y oportunidades en el acceso a las actividades de promoción, prevención, diagnóstico, tratamiento, rehabilitación y paliación para todas las personas.⁷⁷

4.4. Marco contextual

La Altiplanicie de Santa Rosa de Osos corresponde a una meseta irregular, ubicada en uno de los ramales de la Cordillera Central, al noreste del Departamento de Antioquia y a 2.581 msnm. El Municipio tiene una extensión de 812 km²; está ubicado en una planicie a 71.5 km de la Ciudad de Medellín y sus límites son: al norte, con los Municipios de San José de la Montaña, Yarumal y Angostura; al este, con los Municipios de Carolina Del Príncipe, Gómez Plata y Yolombó; al sur, con los Municipios de Santo Domingo, Don Matías y al oeste, con los Municipios de Entreríos y Belmira⁷⁸.

La división política del Municipio de Santa Rosa la componen 73 veredas y 5 corregimientos, distribuidos así:

Corregimiento de Hoyo Rico: Localizado en la parte central del Municipio a 0.5 Km de la troncal de occidente y a una distancia de 6 kms de la cabecera municipal, con sus Veredas Las Ánimas, La Cabaña, San Francisco, La Cejita, Rio Grande, Pontezuela, Verbenal y Los Salados.

Corregimiento de Aragón: Localizado al norte del Municipio, distancia de la cabecera del Municipio de 32 kms. Veredas El Quince, La Ruiz, El Chamizo, El Topacio, El Botón, San Bernardo, Quebradona y La Samaria.

Corregimiento de San Pablo: Localizado al Sureste del Municipio, la distancia de la cabecera municipal es de 38 kms. Veredas El Barro, San Antonio, Dos Quebradas, El Caney, La Lomita, El Ahitón, La Pava-Salamina, Chilimaco, Barrancas, El Llano, El Congo y Montefrío.

Corregimiento San Isidro: Localizado al sureste, distancia de la cabecera municipal de 24 km. Veredas Montañita, Mortiñal, El Sauce, San Isidro Parte Baja, Aguaditas y Santa Ana.⁷⁹

4.4.1. Características Físicas Del Territorio

El municipio de Santa Rosa de Osos está ubicado en la zona del Altiplano o Valle de los Osos se expande en la zona de vertiente hacia el río Porce, lo que le da un piso térmico frío en una extensión de 732.42 km², es decir el 90.2 % del territorio municipal, un piso térmico medio con un área de 79.58 km², o sea, el 9.8% del área municipal, estos dos pisos térmicos corresponden a bosque muy húmedo montano bajo (altiplano) y bosque muy húmedo premontano (vertiente), respectivamente. Cuenta con una precipitación media anual de 2.238.9 mm, una humedad relativa del 79% y una temperatura promedio de 14^oc.

La geología de esta zona está representada por roca metamórfica al noreste y al sur de la zona urbana, rocas ígneas del batolito antioqueño predominan en la mayor parte del territorio antioqueño, depósitos aluviales no consolidados se encuentran a lo largo de los drenajes principales, se encuentra además una capa de ceniza volcánica. El altiplano corresponde a una meseta de topografía irregular ubicada en la cordillera central, con morfologías que van desde colinas muy suaves a colinas muy onduladas. Los cauces y los ríos que pasan por la zona forman valles de topografía plana, las pendientes varían entre 0 y 50%, predominando las pendientes media y alta. El municipio es atravesado por los ríos, Río Grande y río Cucurucho y Las Quebradas Oro Bajo y Las Cruces; con abundantes fuentes de agua, son unas 14 microcuencas principales. La mayoría de ellas drenan hacia los ríos Grande y Guadalupe.⁸⁰

4.4.2. Reseña

4.4.3. Histórica

De acuerdo con lo registrado en el Plan de Desarrollo Municipal – PDM -, los primeros pobladores del territorio que hoy comprende el municipio fueron los indios Nutabes, quienes se dedicaban al tejido del algodón y a la explotación del oro como actividades para su sustento. Hasta 1541, cuando el capitán Francisco Vallejo descubre la meseta y le da el nombre de Valle de los Osos, debido a la gran cantidad de estos animales que se encontraban en la región. Posteriormente comienzan a llegar diferentes exploradores de la época que descubrieron el potencial aurífero de la zona, durante varios años se da la explotación minera en la zona en cabeza de diferentes colonizadores. En 1814 fue erigido como municipio y llamado Santa Rosa de Osos.

Debido a su posición geográfica estratégica, en 1825 el presidente de la república Francisco de Paula Santander le concede el título de Ciudad y Distrito Capital de la Región del Norte y se convirtió en un referente en el desarrollo económico de la región. La presencia de la iglesia católica ha tomado un papel importante en el desarrollo de la vida social y cultural del municipio, en 1917 se instauró la Diócesis de

Santa Rosa de Osos y el servicio del Obispo Miguel Ángel Builes dejó un legado como fundador de tres comunidades religiosas de connotado valor para la iglesia católica. En la actualidad, Santa Rosa de Osos gracias a su ubicación geográfica hace parte del llamado anillo vial del Norte de Antioquia, que comunica al departamento con la costa Atlántica, sus condiciones climáticas propician la diversidad de actividades agropecuarias, entre las que se destacan el cultivo de tomate de árbol, lulo, papa, uchuva y frijol, sin embargo, la explotación de ganado para la producción de leche es la actividad más sobresaliente. Además, se resalta su potencial turístico y abundantes recursos naturales disponibles.⁸¹

4.4.4. Población

Santa Rosa de Osos cuenta con un Población Total de 37.869 habitantes, de los cuales 21.602 pertenecen al área urbana, y 16.267 al área rural. El 52% de la población vive en la cabecera urbana de Santa Rosa de Osos, el 32% en los corregimientos y el otro 16% en el resto de las veredas. En Colombia, normalmente los corregimientos surgen de la agrupación de diversas veredas, y desde ellos se administra la totalidad de las zonas rurales, sin embargo, en Santa Rosa de Osos, la mayoría de las veredas no pertenecen a ningún corregimiento, por lo cual la figura de Las Aldeas es una división administrativa oficial casi única, que nace de la necesidad de organizar gubernamentalmente la complejidad de su zona rural. El territorio municipal que hace parte del suelo rural está dividido en aglomeraciones de veredas denominadas Aldeas para facilitar la administración. A su vez se agrupan de acuerdo con particularidades socio-geográficas⁸².

4.4.5. Clima

La ciudad de Santa Rosa de Osos se encuentra a 2550 MSNM, lo que la ubica en un piso térmico frío, cosa que comparte con algunos de sus corregimientos. Entre los cuales se destaca Aragón, donde las temperaturas mínimas registradas han bajado de 0 °C, punto de congelación del agua.

Durante el Fenómeno del Niño normalmente o periodos prolongados de sequía, es común en el municipio el fenómeno climático conocido como heladas, que afecta principalmente los pastizales y cultivos. Varias veces vastos territorios del municipio durante este fenómeno han alcanzado temperaturas cercanas o inferiores al punto de congelamiento. Debido a las afectaciones que causa a la agricultura y por ende a la economía local, la ocurrencia periódica o intensa de este fenómeno en el municipio se le considera como un desastre natural.

Santa Rosa de Osos posee prácticamente todos los climas tropicales menos el de las nieves perpetuas; la vereda San Bernardo alcanza los 3000 metros de altitud,

localizándose esta en el piso térmico Páramo, mientras que El Caney y las veredas La Clara y parte de Chilimaco se ubican en piso térmico cálido a 1050 m s. n. m. apx.⁸³

4.4.6. Infraestructura sanitaria del municipio

Santa Rosa de Osos cuenta con una infraestructura sanitaria compuesta de la siguiente manera:

Instituciones	Servicios
Corporación Hospital San Juan de Dios - Uniremington	Medicina general, Obstetricia, Cirugía General, Ginecobstetricia, Medicina interna, Nutrición y Dietética, Oftalmología, Optometría, Ortopedia y/o traumatología, Pediatría, Psicología, Fisioterapia, Odontología General, Servicio de Urgencias, Laboratorio Clínico, Radiología e imágenes diagnósticas, Servicio Farmacéutico, Servicios de Promoción y Prevención,
IPS San Marcos de León	Consulta externa general y especializada, apoyo diagnóstico y complementación terapéutica, con énfasis en laboratorio clínico de alta complejidad, fonoaudiología.
IPS Prosalco	Medicina general y especializada, odontología, promoción y mantenimiento de la salud, vacunación, laboratorio clínico, electrocardiogramas, ecografía obstétrica, consulta prioritaria.
IPS Promedics Salud 24/7 IPS S.A.S	Medicina general y especializada, ecografías, electrocardiogramas, Salud Ocupacional, Certificación de pacientes con discapacidad.
Centro médico Santa Rosa	Medicina General, Odontología, Vacunación, Ecografías.
Consultorio Dr Carlos Alberto Mejía Flórez	Medicina general.
Consultorio Dr Octavio Yepes	Medicina general.
Consultorio Odontológico y radiológico Roldán	Radiografía para ortodoncia, cefálicas, panorámica, modelos de estudio, estudios fotográficos, trazos cefalométricos computarizados.
Dental Esthetic	Odontología especializada, ortodoncia, odontopediatría, implantes, prótesis, radiología oral, Rx ortodoncia, Rx prótesis, Rx panorámica, serie periapical.
Consultorio Andrés Felipe Zuluaga Ortodoncista	Odontología general, ortodoncia, endodoncia, diseño de sonrisa, periodoncia, prótesis fijas y removibles, implantología.

Consultorio Odontológico y laboratorio dental Luis Carlos Estrada Pérez	Resinas de fotocurado, limpiezas extracciones, ortodoncia, prótesis totales, parciales y removibles, prótesis fija en porcelana, reparaciones.
Consultorio Odontología Madrid- Hoyos	Odontología general, ortodoncia, odontopediatría, endodoncia, periodoncia, cirugía oral, prótesis.

4.4.7. Corporación Hospital San Juan de Dios - Uniremington

La Corporación Hospital San Juan de Dios - Uniremington es una institución prestadora de servicios de salud de baja complejidad y algunos servicios de mediana complejidad como lo son Medicina general, Obstetricia, Cirugía General, Ginecobstetricia, Medicina interna, Nutrición y Dietética, Oftalmología, Optometría, Ortopedia y/o traumatología, Pediatría, Psicología, Fisioterapia, Odontología General, Servicio de Urgencias, Laboratorio Clínico, Radiología e imágenes diagnósticas, Servicio Farmacéutico, Servicios de Promoción y Prevención, con un enfoque dirigido a la promoción de la salud y prevención de la enfermedad, que contribuye al mejoramiento en la salud de la comunidad y comprometidos, con criterios de calidad, seguridad, formación en salud, eficiencia y humanización buscando la satisfacción de los clientes internos y externos⁸⁴.

Historia

La Corporación Hospital San Juan de Dios – Uniremington Santa Rosa de Osos fue una institución de naturaleza pública desde 1994 hasta el 2011, cuando el Consejo de Estado anuló la decisión de la Asamblea Departamental que lo había definido como hospital público. En el 2012, con el fin de tratar de subsanar la situación jurídica del Hospital el Concejo Municipal expidió un acuerdo por medio del cual se ratifica la naturaleza jurídica como Empresa Social del Estado. No obstante, lo anterior y dado que no era legal revivir mediante Acuerdo Municipal un acto administrativo ya anulado por el Consejo de Estado, el mismo Concejo Municipal debió corregir el asunto y derogar el Acuerdo. A partir de este año, la Junta Directiva del Hospital determinó retomar la figura de persona jurídica de derecho privado y continuar prestando servicios asistenciales de salud en esa calidad, por lo cual en el año 2013 se liquida la ESE y el hospital entra en operación como persona jurídica de derecho privado a cargo del Centro de Investigaciones Médicas de Antioquia -CIMA- quien lo tuvo a cargo hasta el año 2017, año en el cual CIMA, por problemas jurídicos ajenos a la institución, es embargada; por lo tanto, no tenía la autoridad para seguir a cargo del hospital, entregándole la competencia administrativa al hospital San Rafael de Angostura quien estuvo a la cabeza desde 2017 hasta 2019.

Desde el año 2018, la junta directiva del hospital comenzó a buscar candidatos para que administraran el hospital, encontrando el apoyo jurídico, económico y académico en la Corporación Universitaria Uniremington, desde ese momento se iniciaron los respectivos trámites administrativos y jurídicos para la conformación de la Corporación; no siendo hasta el 1 de mayo de 2019 cuando se hace oficial la inauguración y puesta en marcha de la Corporación Hospital San Juan de Dios-Uniremington organización sin ánimo de lucro de primer nivel de complejidad, como principal ente prestador de los servicios de salud en el municipio de Santa Rosa de Osos, ofreciendo a la comunidad santarrosana y a la de sus municipios cercanos los servicios de urgencias, consulta externa, promoción y prevención, rayos X, hospitalización, farmacia, psicología, odontología, fisioterapia y laboratorio clínico.⁸⁵

5. Metodología

5.1. Tipo de estudio

Para esta investigación, se realizó un estudio cuantitativo descriptivo de corte transversal.

5.1.1. Sustentación epistemológica:

Se eligió este tipo de estudio porque se ajusta a la clase de búsqueda de información que los investigadores desean realizar, ya que por sus características puede ayudar a definir de una forma más completa los aspectos principales que influyen en la Percepción de los usuarios sobre la calidad de los servicios de consulta externa de la Corporación Hospital San Juan de Dios Uniremington de Santa Rosa de Osos, Antioquia, para el año 2023.

5.1.2. Cuantitativo:

Permite medir variables relevantes, expresando las realidades dentro de la vida normal de las personas en las cuales se implementará este estudio. Dichas medidas son más precisas ya que se basan en medidas cuantificables, las cuales por su naturaleza generarán más precisión en los resultados de dicho estudio en comparación de las cualitativas que puede supeditarse al criterio subjetivo del investigador⁸⁶.

5.1.3. Descriptivo:

Por medio de este estudio se permite concluir de manera específica cuáles son los aspectos que determinan la percepción de la calidad de los servicios de salud de los habitantes objetos de estudio. Este método permitirá focalizar e individualizar las variables a estudiar y generar de manera detallada el comportamiento real de cada una de las variables a investigar.

Los estudios descriptivos, están inspirados en el positivismo, se basan en las ciencias exactas y naturales, donde se busca hallar leyes generales que expliquen el comportamiento social, es por ello por lo que se trabaja a partir del análisis de diferentes hechos reales, los cuales se analizan de forma neutra, objetiva y profunda. Es de aclarar que la investigación cuantitativa busca construir conocimiento “teniendo su soporte en la indagación a través de elementos cognitivos y en datos numéricos extraídos de la realidad, procesados estadísticamente para probar teorías”⁸⁷.

5.1.4. De corte transversal:

Ya que este estudio se realizó en un tiempo y lugar determinado, y en una población definida; pues no se pretende hacer seguimiento de las posibles modificaciones que surjan en la percepción de la calidad con el paso del tiempo, sino medir y analizar su comportamiento en un momento específico. Además, este tipo de estudio ofrece dentro de su desarrollo un costo mínimo gracias a su metodología de ejecución⁸⁸.

5.2. Población

5.2.1. Población blanco:

Usuarios que asisten a los servicios de la Corporación San Juan de Dios Uniremington.

5.2.2. Población estudio:

La encuesta de percepción de calidad se aplicó a los usuarios de la Corporación Hospital San Juan de Dios, posterior a la atención recibida en el servicio de consulta externa, durante el tercer trimestre del año 2023.

5.2.3. Criterios de inclusión:

Usuarios mayores de 18 años que ingresen durante el tercer trimestre del 2023 a los servicios de consulta externa de la Corporación San Juan de Dios- Uniremington y que acepten de manera voluntaria y consentida su participación en la recolección de datos por medio de las encuestas.

5.2.4. Criterios de exclusión:

Usuarios menores de 18 años, personas con discapacidad cognitiva u otra limitación que no les permita participar en el estudio de manera adecuada, además aquellos que no acepten participar del estudio.

5.2.5. Muestra y muestreo:

La muestra que hizo parte de esta investigación se calculó con ayuda del software Estadístico Epidat 4.2, con un nivel de confianza del 95% y un margen de error del 5% teniendo en cuenta la proporción de las atenciones de consulta externa del año 2022, donde según los datos suministrados por la corporación, las citas asignadas en consulta externa en 2022 fueron 19.335, incumplidas 1997, cumplidas 15.787, con un promedio de 1.310 citas por mes, obteniendo así un total de 366 personas como muestra representativa⁸⁹.

Además, se utilizó un muestreo no probabilístico a conveniencia, ya que la muestra de la población se selecciona solo porque está convenientemente disponible para las investigadoras en el intervalo de tiempo seleccionado. Además, es una técnica más rápida, sencilla, y económica.

5.2.6. Plan de recolección de la información.

A continuación, se presenta de forma detallada el paso a paso del plan de recolección de la información:

1. Gestionar una cita con el Gerente de la Corporación Hospital San Juan de Dios Uniremington Santa Rosa de Osos, y así lograr acceder al permiso necesario para realizar el estudio en esta institución.
2. Exponer ante el gerente el propósito del estudio, el método de recolección de la información y el tratamiento y manejo de esta.
3. Diseñar el consentimiento informado.
4. Definir calendario y horario de recolección de la información.
5. Asistir a la institución en los tiempos planificados por las investigadoras, dentro de los horarios de atención del servicio de consulta externa, para que, luego de la atención recibida en consulta, socializar con los usuarios elegidos el consentimiento informado y aplicar la encuesta de percepción de la calidad.
6. Consolidar la información recolectada en las encuestas.
7. Procesar, graficar y analizar la información para alcanzar los objetivos 1 y 2.
8. Utilizar la Metodología de Marco Lógico para alcanzar el objetivo 3 de la investigación.

5.3. Instrumento

La información se recolectará por medio de la encuesta PECASUSS.

La primera parte de la encuesta PECASUSS contiene preguntas acerca de datos sociodemográficos de los usuarios, que permiten caracterizar la población que se estudia, incluye datos como el tipo de afiliación a la seguridad social, estrato socioeconómico, edad y sexo, nivel de escolaridad y ocupación laboral, interpretadas por medio de porcentajes y frecuencias.

La segunda parte de la encuesta contiene preguntas de cada una de las dimensiones de percepción de la calidad: accesibilidad al servicio, adherencia, coordinación y continuidad, efectividad y calidad, las cuales se interpretaron de dos formas, la primera por medio de la implementación de la escala de Likert, y la segunda por medio de porcentajes y frecuencias, esta cuenta con 23 preguntas.⁹⁰

Un método aplicado a las encuestas para establecer una calificación es la escala de Likert, la cual contiene componentes psicométricos donde el encuestado debe indicar su acuerdo o desacuerdo sobre una afirmación, ítem o reactivo, lo que se realiza a través de una escala ordenada y unidimensional. Estos instrumentos suelen ser reconocidos entre los más utilizados para la medición en Ciencias Sociales.

Las encuestas utilizan enunciados o proposiciones, es decir afirmaciones, sobre las que se tiene que manifestar el individuo, estos también son llamados ítems, en los cuales, cada uno va acompañado de una escala de valoración, con un punto medio neutral, así como puntos a la izquierda y derecha, los cuales son nombrados desacuerdo y acuerdo respectivamente. Esta se presenta de manera horizontal, uniformemente espaciadas, al lado del ítem incluyendo las etiquetas numéricas.⁹¹

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.

5.3.1. Caracterización de las variables

- Perfil sociodemográfico

o Personales: edad, sexo.

o Académico: nivel educativo

o Afiliación a la seguridad social: SISBEN, régimen contributivo.

o Laborales: ocupación o Estrato socio económico

- Percepción de los usuarios sobre la calidad del servicio de consulta externa

o **Accesibilidad a los servicios:** dificultad en trámites administrativos, costos del servicio.

o **Efectividad:** solución de las necesidades, trato del personal asistencial, trato del personal administrativo, capacidad de los profesionales, cuidados de la salud en casa.

o **Infraestructura:** estado de las instalaciones, muebles y enseres, aseo en la institución.

o **Continuidad y coordinación:** cooperación entre funcionarios, calidad del servicio.

o **Adhesión:** continuar en el hospital.

La asociación con esta herramienta permite la identificación rápida de las principales variables que intervienen en la calidad de prestación de servicios de esta institución y nos da pie para realizar el análisis de la percepción de la calidad por los usuarios de la corporación durante dos meses del año 2023.

5.3.2. Operacionalización de las Variables

Categoría	Variable	Definición	Escalas de Medición	Resultados
Sociodemográficas	Edad	Edad en años cumplidos	De razón	Número de años cumplidos
	Sexo	Condición orgánica que distingue al hombre de la mujer	Cualitativa de tipo nominal	Femenino
				Masculino
	Ocupación	Actividad en que se desempeña una persona	Cualitativa de tipo nominal	Empleado
				Desempleado
				Independiente
				Estudiante
				Pensionado
Nivel de Escolaridad	Título máximo que obtuvo tras asistir a una institución educativa	Cualitativa de tipo ordinal	Ninguno	
			Primaria	

				Secundaria
				Técnico
				Tecnólogo
				Profesional
				Posgrado
	Estrato	Estrato socioeconómico	Cualitativa de tipo ordinal	Estrato 1
				Estrato 2
				Estrato 3
				Estrato 4
	Afiliación al SGSSS	Tipo de afiliación de un usuario al Sistema General de Seguridad Social, que dependerá principalmente de su capacidad de pago	Cualitativa de tipo nominal	Régimen Contributivo
				Régimen Subsidiado
				Régimen Especial o de Excepción
				Ninguno
	Zona de residencia	Lugar geográfico donde habita la persona	Cualitativa de tipo nominal	Rural
				Urbano
	Último servicio demandado	Último servicio de consulta externa al que acudió el paciente antes de la aplicación de la encuesta	Cualitativa de tipo nominal	Medicina General
				Medicina Especializada
				Laboratorio
				Odontología
				Promoción y

				Prevención
				Fisioterapia
				Rayos X

Accesibilidad al servicio	Trámite para ser atendido	Percepción de cada individuo respecto a la dificultad en la realización de los trámites necesarios para acceder al servicio	Cualitativa de tipo ordinal	Muy sencillo	
				Sencillo	
				Ni sencillo ni complicado	
				Complicado	
				Muy complicado	
	Canales de atención	Apreciación de cada individuo respecto a la eficiencia de los canales de atención para realizar trámites en la institución (solicitar citas, interponer PQRS, pedir información, etc)	Cualitativa de tipo ordinal	Cualitativa de tipo ordinal	Muy eficientes
					Eficientes
					Ni eficientes ni ineficientes
					Ineficientes
					Muy ineficientes
	Costos del servicio	Pagos realizados a la institución para recibir el servicio	Cualitativa de tipo ordinal	Cualitativa de tipo ordinal	Muy económico
					Económico
Ni económico ni costoso					
Costoso					
Muy costoso					

				No pagó
Efectividad	Tiempo de espera	Tiempo esperado en minutos para ser atendido		Minutos de espera
	Percepción del tiempo de espera	Percepción de cada individuo respecto al tiempo que transcurre, desde la llegada del usuario a la institución y su atención médica	De razón	Muy corto
				Corto
				Ni corto ni largo
				Largo
Muy largo				
Solución de necesidades	Percepción del usuario a la respuesta obtenida por parte del personal sanitario de la institución respecto a su caso.	Cualitativa de tipo ordinal	Muy mala	
			Mala	
			Ni mala ni buena	
			Buena	
			Muy buena	
Continuidad y coordinación	Respuestas/orientaciones del personal	Apreciación del individuo, respecto al trato y efectividad del personal de la institución	Cualitativa de tipo ordinal	Muy buena
				Buena
				Ni buena ni mala

				Mala
				Muy mala
	Trato del personal asistencial	Apreciación del usuario sobre el trato que recibió por parte del personal asistencial de la institución	Cualitativa de tipo ordinal.	Muy malo
				Malo
				Ni malo ni bueno
				Bueno
				Muy bueno
	Trato del personal administrativo	Apreciación del individuo respecto al trato que recibe del personal administrativo en la institución.	Cualitativa de tipo ordinal.	Muy malo
				Malo
				Ni malo ni bueno
				Bueno
				Muy bueno
	Capacidad de los profesionales	Percepción del usuario de los conocimientos, la certeza y claridad del médico que le atendió.	Cualitativa de tipo ordinal.	Muy baja
				Baja
				Ni baja ni alta
				Alta
				Muy alta
	Cuidados de salud en casa	Apreciación del usuario respecto a la información dada para solucionar su	Cualitativa de tipo ordinal.	Muy insuficiente
				Insuficiente

		problema en el ámbito social, en casa		Ni insuficiente ni suficiente
				Suficiente
				Muy suficiente
Infraestructura	Aseo de la institución	Valoración del individuo, de la limpieza de la institución.	Cualitativa de tipo ordinal.	Muy limpio
				Limpio
				Ni limpio ni sucio
				Sucio
				Muy sucio
	Estado de la planta física	Percepción del usuario respecto al estado de la planta física de la institución.	Cualitativa de tipo ordinal.	Muy adecuada
				Adecuada
				Ni adecuada ni inadecuada
				Inadecuada
				Muy inadecuada
	Estado de la silletería y camillas	Apreciación del usuario de la dotación y sala de espera de la institución.	Cualitativa de tipo ordinal.	Muy Incómodos
				Incómodos
Ni cómodos ni incómodos				
Cómodos				

				Muy cómodos	
	Cooperación entre funcionarios	Percepción del usuario que da cuenta de la coordinación o comunicación del personal institucional.	Cualitativa de tipo ordinal.	Muy mala	
				Mala	
				Ni mala ni buena	
				Buena	
				Muy buena	
Calidad	Calificación del servicio recibido	Calificación de la atención recibida por el usuario. De 1 a 5	Cuantitativa de tipo discreta.	1	
				2	
				3	
				4	
				5	
	Satisfacción con la atención recibida	Calificación cualitativa sobre la satisfacción con la atención			Muy insatisfecho
					Insatisfecho
					Ni insatisfecho ni satisfecho
					Satisfecho
					Muy satisfecho
Adhesión	Continuaría usando los servicios del hospital	Decisión del paciente de seguir o no en la institución.	Cualitativa de tipo ordinal	SI	
				NO	

	Recomendaría los servicios del hospital	Decisión del paciente de recomendar o no el uso de los servicios de la institución.	Cualitativa de tipo ordinal	SI
				NO

5.3.4. Criterios de confiabilidad, validez y calidad del instrumento

Confiabilidad: El instrumento asegura la estabilidad de los datos que se esperan obtener, además de riesgos mínimos que se pudieran presentar al momento de la aplicación de la encuesta. Este mide con exactitud lo que se pretende medir y los resultados que se esperan recopilar son iguales o similares si se aplica de forma repetida al sujeto, y a partir de su aplicación no contiene errores o son mínimos.

- 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.

Validez: Autores como Palella y Martins afirman que la validez representa la relación entre lo que se mide y lo que se pretende medir con el fin de evitar sesgos. En la investigación cuantitativa la validez de los resultados tiene el fin de generar conclusiones valiosas, con las cuales se tenga la posibilidad de ser replicados en estudios externos. Además, para la aplicación de la encuesta los participantes lo harán de forma voluntaria garantizando el respeto por estos usuarios.

- Las afirmaciones engloban diferentes situaciones reales que se dan dentro de instituciones de salud.
- El instrumento no ha perdido validez en el tiempo y se ha implementado exitosamente en otras instituciones.
- Las respuestas a las afirmaciones representan la expresión de juicios de valor de los participantes permitiendo exteriorizar sus percepciones.
- Se garantiza la honestidad de las respuestas por medio de la confidencialidad.
- Se conceptualizan las diferentes dimensiones para que puedan aplicarse a las realidades.
- Las dimensiones se encuentran divididas en subdimensiones garantizando una mayor especificidad que permite identificar las opiniones del personal sobre su realidad y percepción respecto a la organización.

Calidad:

- Los investigadores deben asegurarse de realizar la encuesta en un tiempo no superior a los 15 minutos.
- Elaborar y presentar las instrucciones de forma clara que orienten el llenado y utilización del instrumento.
- El formato utilizado para la aplicación del instrumento será entendible y fácil de responder.
- Garantizar que las personas encuestadas no se encuentren dentro de los criterios de exclusión antes descritos.
- La encuesta no contiene afirmaciones personales ni solicitará información a los participantes que afecten su privacidad y el anonimato.

5.4. Prueba piloto

La prueba piloto tuvo el propósito de aplicar la encuesta de forma virtual, lo cual ayudó a detectar elementos que significaban un impacto negativo para el estudio y podrían ser modificados antes de realizarlo a escala completa. Para esto, se estableció como muestra 20 encuestas, efectuada entre personas conocidas de las investigadoras, donde se compartió un formulario de Google con 25 preguntas (anexo 1), se les explicó a estas personas cómo se debía diligenciar la encuesta y se les indicó que el principal objetivo de esta prueba piloto era identificar posibles errores, dificultades, en preguntas y opciones de respuestas poco claras y demás aspectos que consideraron relevantes en este cuestionario para una mejor comprensión. Gracias a que las personas encuestadas fueron tanto hombres como mujeres, de diferentes edades, nivel de escolaridad y ocupación, se pudieron identificar los aspectos por mejorar en el formulario, para que fuera más comprensible, amigable y práctico para ser aplicado directamente a la población objeto.

5.5. Procesamiento, Tabulación y Consolidación de la información

Una vez finalizada la recolección de la información se procedió a efectuar el procesamiento de los datos por medio del software estadístico EPIDAT. Primero se extrajo el archivo Excel que arrojó el formulario de Google con las respuestas de las 366 personas encuestadas, se codificó cada pregunta y opción de respuesta con un número único que posibilitó su posterior análisis. Con el fin de consolidar la información se efectuó una medición aritmética por medio del software, el cual tuvo la función de contar y sumar todas las respuestas de cada pregunta de la de matriz de datos, lo que arrojó de forma ordenada las cantidades totales correspondientes a cada respuesta de las preguntas del instrumento. En cada pregunta o ítem de la encuesta se aplicará el mismo procedimiento, para finalmente generar las tablas y gráficos de toda la encuesta.

5.6. Metodología de marco lógico

Descripción de la Matriz de Marco Lógico

La primera columna y sus cuatro casillas: la Lógica de Intervención

Objetivo General: Objetivo superior de la planificación al que deberá contribuir la intervención.

Objetivo Específico: Objetivo cuya fase inicial debe alcanzarse durante el período de intervención.

Resultados: Serán el fruto de las actividades realizadas que, en su conjunto, supondrán la consecución del Objetivo Específico.

Actividades: Acciones que la intervención deberá llevar a cabo para obtener los resultados.

La segunda columna: Indicadores Objetivamente Verificables

Se trata de una descripción operativa del Objetivo General, Objetivo Específico y Resultados en términos de cantidad y calidad de un producto para un grupo destinatario, con indicación de tiempo y de lugar. Los medios materiales y no materiales (insumos) necesarios para llevar a cabo las actividades planeadas figuran en la última fila (“actividades”) en la segunda columna.

La tercera columna: Fuentes de Verificación

Indican dónde y en qué forma se obtienen las informaciones sobre la realización del Objetivo General, Objetivo Específico y Resultados (presentados en términos operativos en forma de indicadores objetivamente verificables). Los costos figuran en la última fila correspondiente a las “actividades” y en la tercera columna.

La cuarta columna: Hipótesis o Supuestos

Se trata de los factores externos que escapan a la influencia directa de la intervención, pero que son muy importantes para alcanzar los Resultados, el Objetivo Específico y el Objetivo General. Por ejemplo, “regularidad del calendario de clases” que expresa la ausencia de paros de educadores en el sistema educativo, puede ser un factor decisivo para uno de los resultados que se espera conseguir con una intervención educativa en el sistema formal. Las hipótesis o supuestos se determinan según las Actividades, los Resultados, el Objetivo Específico y la consideración y respeto de las condiciones previas y de las medidas complementarias por parte del sector educativo.⁹²

5.7. Plan de Análisis

Objetivo específico	Variables Relacionadas	Tipo de Análisis	Técnicas estadísticas y mediciones	Presentación de información
<p>Identificar las características sociodemográficas y la percepción de los usuarios de los servicios de consulta externa por medio de las 5 dimensiones del instrumento PECASSUS</p>	<p>Edad, sexo, ocupación, nivel de escolaridad, estrato, afiliación al SGSSS, zona de residencia.</p> <ul style="list-style-type: none"> -Trámite para ser atendido -Costos del servicio -Tiempo de espera -Percepción del tiempo de espera -Solución de necesidades -Respuestas/ orientaciones del personal -Trato del personal asistencial -Trato del personal administrativo -Capacidad de los profesionales -Cuidados de salud en casa -Información sobre diagnóstico y tratamiento -Aseo de la institución -Estado de la planta física -Estado de la silletería y camillas -Cooperación entre funcionarios -Calificación del servicio recibido -Satisfacción con la atención recibida -Continuaría usando los servicios del hospital 	<p>Univariado</p>	<p>Frecuencias absolutas y relativas. Para las variables continuas se utilizarán medidas de tendencia central y de dispersión según sus características ; Para las continuas con distribución normal se resumirán con promedio y desviación estándar y aquellas que no presenten una distribución normal se describirá con la mediana y los cuartiles.</p>	<p>Gráficos de barras, gráficos circulares, tablas de contingencia.</p>
<p>Relacionar la información</p>	<p>Zona de residencia/tiempo de</p>	<p>Bivariado</p>		

<p>sociodemográfica y las variables de percepción de la calidad que tienen los usuarios de los servicios recibidos en la Corporación</p>	<p>espera Afiliación al SGSSS/costo del servicio Trato del personal asistencial/satisfacción con la atención recibida Estado de la planta física/continuaría usando los servicios del hospital Calificación del servicio recibido/trato asistencial Información sobre el diagnóstico y tratamiento/solución de necesidades Trámite para ser atendido/trato de personal administrativo Trato de personal asistencial/capacidad de los profesionales Respuesta y orientaciones del personal/cuidados de salud en casa Aseo institucional/estado de planta física Estrato/percepción del tiempo de espera Edad/sexo Entre otras</p>			
<p>Diseñar una propuesta de mejora de la atención en salud, de acuerdo con los datos obtenidos en la encuesta.</p>	<p>De acuerdo con los resultados obtenidos en los objetivos 1 y 2 se elaborará una propuesta de mejora a través de la metodología de marco lógico, donde se desarrollará: Análisis de involucrados, en el cual se tendrá en cuenta los actores y factores que intervienen en el proceso de la atención de los servicios de consulta externa. Análisis del problema, después de haber alcanzado los objetivos específicos 1 y 2, se describirán las causas que afectan la calidad de los servicios de salud, y se desarrollará un árbol de problemas y un árbol de objetivos. Análisis de alternativas, en el cual se definirán estrategias o actividades que permitan mejorar la prestación de los servicios de consulta externa. Estructura analítica: De acuerdo con los análisis realizados y al propósito de la propuesta de mejora, se determinará los componentes y actividades que se implementarán para su alcance. Matriz de marco lógico: Estará compuesta por los indicadores, medios de verificación y supuestos de las actividades establecidas, de</p>			

	acuerdo con la(s) alternativas elegidas para lograr el éxito en el mejoramiento de la calidad de los servicios de consulta externa de la Corporación Hospital San Juan de Dios-Uniremington, de Santa Rosa de Osos.
--	---

6. Consideraciones Éticas

Esta investigación está orientada por los preceptos del código de ética de la Universidad de Antioquia, ya que como miembros de esta comunidad académica aplicamos valores y principios en pro del respeto por los derechos humanos, a través de la responsabilidad, seguridad, transparencia y veracidad.

Así mismo, según la Resolución 8430 de 1993, Artículo 11, literal A, esta investigación se clasifica sin riesgo para la población del estudio, ya que no se realiza ninguna intervención o modificación intencionada de las variables biológicas, fisiológicas, psicológicas o sociales de los individuos que participan en el estudio, ni se pone en riesgo población en condición de vulnerabilidad.

Sin embargo, se podrían presentar posibles riesgos en aspectos institucionales, si los resultados de la investigación llegaran a afectar el buen nombre de la institución, programa o comunidad; laborales, si los resultados del estudio llegan a comprometer la estabilidad laboral de quienes participan o investigan, psicológicos, si la participación en la investigación produce en los participantes estados negativos o alterados en la conducta, enojo, estrés o miedo.

Por medio del principio de beneficencia, se buscará mitigar los riesgos de esta investigación para lograr el máximo provecho en los resultados obtenidos, y consistirá para cada uno, lo siguiente:

- Riesgo institucional: capacitación del personal y evaluaciones para mejorar la calidad en los servicios.
- Riesgo laboral: posibilidades de empleabilidad, fortalecimiento de las capacidades.
- Riesgos psicológicos: herramientas o espacios para tramitar emociones, atención en crisis, grupos de apoyo o derivación a servicios de salud.

En el artículo 14 y 15 de la misma, considera el consentimiento informado como la autorización y pleno conocimiento de los usuarios participantes a ser sujetos de investigación y la dinámica en la cual serán sometidos, la naturaleza de los procedimientos y riesgos a los que se someterá, con la capacidad de libre elección y sin coacción alguna.

Para proteger la identidad de las personas encuestadas, el cuestionario no será firmado por los usuarios y el consentimiento informado no será anexado en el trabajo escrito, sólo se entregarán los resultados obtenidos.

Los principios éticos por los cuales se rige esta investigación, basados en el informe de Belmont son:

- **Autonomía:** se informará al usuario sobre la investigación, su propósito y metodología, y las consideraciones que serán expuestas mediante el consentimiento informado (anexo 2); se resalta la libre elección - sin presión - para su participación. Así mismo podrá decidir retirarse en cualquier momento.
- **No maleficencia:** los datos recolectados sólo se utilizarán para la investigación, por ningún motivo se divulgará los nombres de los participantes y se mantendrá completo anonimato.
- **Justicia:** los usuarios serán tratados por igual, con respeto, responsabilidad, sin atentar sus derechos.
- **Beneficencia:** se dará a conocer los resultados de la investigación y se proporcionará un tríptico dando a conocer que es la percepción, y los factores que determinan la calidad de los servicios de salud, derechos de los usuarios y las leyes que debe cumplir las instituciones de salud para garantizar un buen servicio

6.1 Archivo, custodia y manejo de la información.

El proceso de análisis, categorización, ubicación y protección de todo tipo de archivos será realizado por las investigadoras a través del drive institucional de la Universidad de Antioquia, figurando como responsables de la carpeta del Drive. Esta información, después de recolectarla en su totalidad, será digitalizada y guardada en dicha carpeta y, posteriormente será tabulada y concentrada en el análisis final. Cabe resaltar que se mantendrá en todo momento, los principios éticos consagrados en este mismo documento y se mantendrá el anonimato de cada participante.

7. Aspectos Administrativos

7.1. Factibilidad

Para llevar a cabo la investigación sobre percepción de los usuarios sobre la calidad de los servicios de consulta externa de la Corporación Hospital San Juan de Dios - Uniremington, se estimó que el costo económico para su realización es de \$18'170.627, distribuido en: recurso humano, equipos tecnológicos, materiales y viáticos. Los costos serán asumidos por los investigadores del proyecto y la Universidad de Antioquia. Se realizó una adecuada caracterización de los recursos necesarios, descritos detalladamente en el presupuesto, cronograma y aspectos logísticos requeridos para el trabajo de campo teniendo en cuenta la realidad económica de los investigadores, y la Corporación Hospital San Juan de Dios - Uniremington, haciendo un análisis del costo-beneficio.

La investigación no requiere gran cantidad de recurso humano para completarse, las personas que conforman el equipo se encuentran totalmente calificados para obtener los objetivos propuestos. Se consideran oportunos y pertinentes los métodos que serán utilizados, pues permitirán recolectar datos verídicos para el logro de los objetivos, resguardando la integridad de los participantes.

Los equipos tecnológicos que se emplearán para la recolección de la información y el procesamiento de los datos no generarán impactos negativos al ambiente, ya que solo se necesitarán tres equipos de cómputo, además no se usará papel gracias a que la totalidad de los documentos se manejarán digitalmente.

7.2. Viabilidad

Los estudios orientados a identificar la percepción de los usuarios sobre la calidad de los servicios de salud permiten percibir logros y dificultades que no son vistos por el personal administrativo y asistencial de las instituciones a simple vista, además contribuyen a aumentar la satisfacción y mejorar la calidad de los servicios. La Corporación Hospital San Juan de Dios – Uniremington manifestó la total aceptación y aprobación para el desarrollo de esta investigación (anexo 3), pues reconoce la importancia de comprender la percepción que tienen los usuarios con relación a la calidad de los servicios prestados, logrando así determinar sus fortalezas y aspectos a mejorar, los cuales al ser intervenidos permiten aumentar la calidad de los servicios, y a su vez incrementar la satisfacción y la demanda por parte de toda su población a cargo, la cual es el principal elemento para el desarrollo y ejecución de esta investigación.

7.3. Cronograma y presupuesto

El cronograma de actividades y el presupuesto con su distribución se encuentra en el archivo POD realizado en el software Project Libre (anexo 4).

8. Resultados

Los siguientes resultados son evidencia de la percepción que tienen los usuarios encuestados de la corporación hospital San Juan de Dios, Uniremington, del municipio de Santa Rosa de Osos, con respecto a la calidad de los servicios de consulta externa que presta esta institución. Se realizaron un total de 366 encuestas en dicha institución y los resultados fueron los que se presentan a continuación:

8.1. Análisis Univariado

Del total de personas encuestadas, se encontró que la mayor parte de los usuarios de la Corporación Hospital San Juan de Dios del municipio de Santa Rosa de Osos 2023, fue de género femenino con un 82,2% y masculino 17,8%.

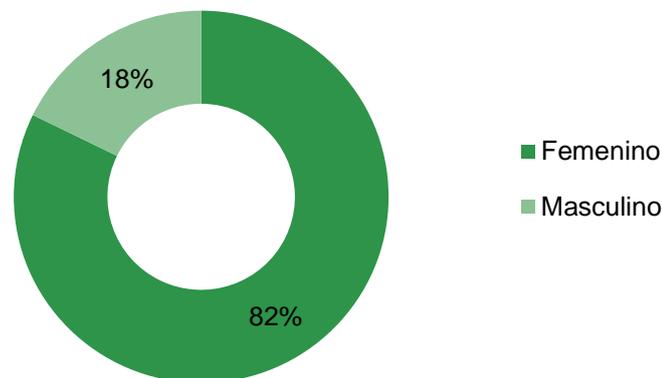


Figura 1. Distribución porcentual de individuos según sexo, usuarios Corporación Hospital San Juan de Dios – Uniremington, Santa Rosa de Osos, 2023.

En relación con la Ocupación se encontró que de las 366 personas encuestadas el 20,5% son Empleados, 10,4% son desempleados, 13,9% son Independientes, 3,8% son Estudiantes, 1,9% son pensionados, 47,3% son amas de casa y el 2,2% son agricultores.

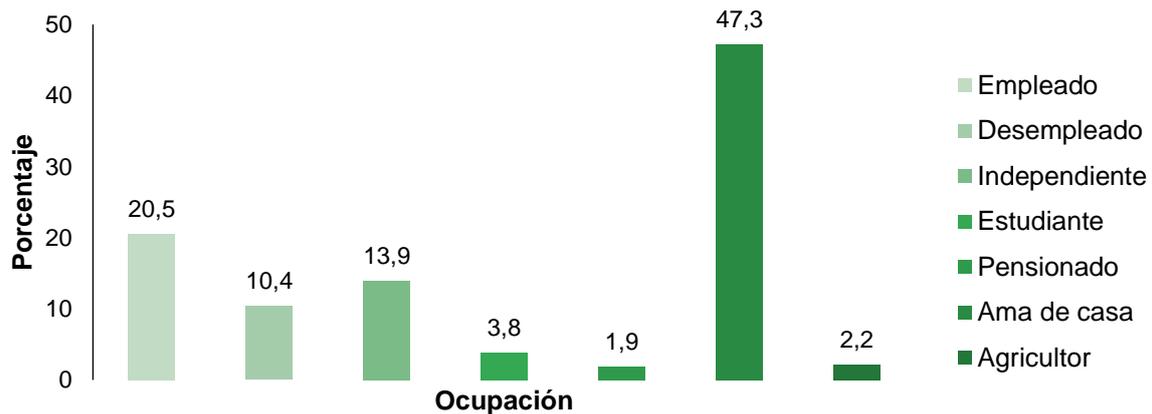


Figura 2. Distribución porcentual de personas según Ocupación, usuarios Corporación Hospital San Juan de Dios – Uniremington, Santa Rosa de Osos, 2023.

En la pregunta de Nivel de escolaridad se evidencio que el 36,6% de los encuestados estudiaron hasta primaria, el 44% hasta secundaria, el 11% hasta el nivel técnico, el 3,3% hasta el nivel tecnológico, el 2,5% hasta el nivel profesional y solo el 1,1% estudiaron hasta posgrado.

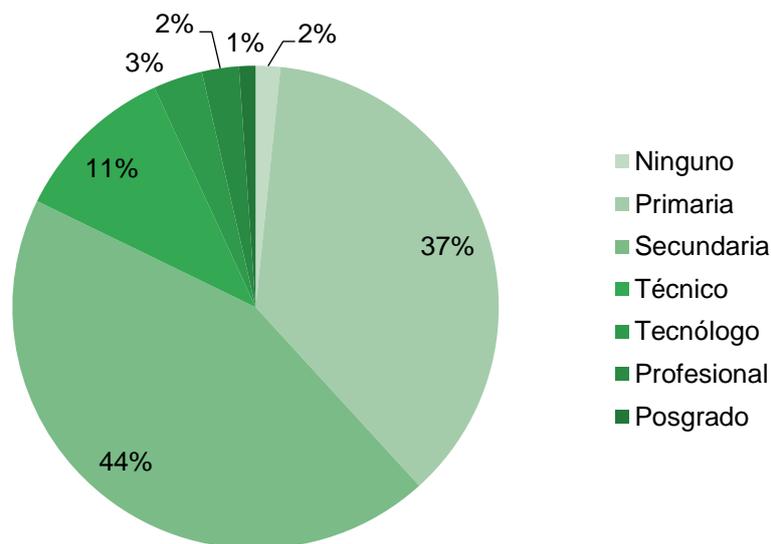


Figura 3. Distribución porcentual de personas según Nivel de Escolaridad, usuarios Corporación Hospital San Juan de Dios – Uniremington, Santa Rosa de Osos, 2023.

De acuerdo es estrato socioeconómico, se evidencio que el 34,4% pertenecen al estrato 1, el 61,2% de las personas pertenecen al Estrato 2, el 3,8% pertenecen al Estrato 3, y solo el 0,5% pertenecen al Estrato 4.

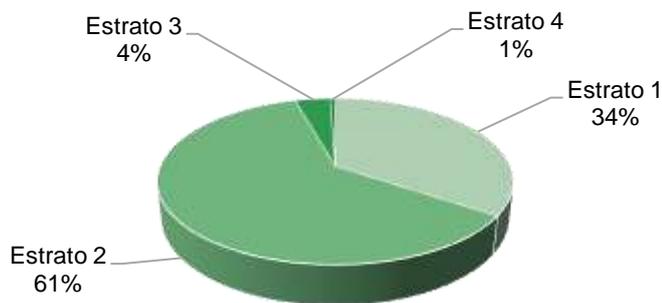


Figura 4. Distribución porcentual de personas según Estrato Socioeconómico, usuarios Corporación Hospital San Juan de Dios – Uniremington, Santa Rosa de Osos, 2023.

En la pregunta del Régimen de afiliación se evidenció que el 20,8% pertenecen al Régimen Contributivo, el 77,3% pertenecen al Régimen Subsidiado, el 1,6% pertenecen al Régimen Especial y sólo el 0,3% no pertenece a ningún régimen.

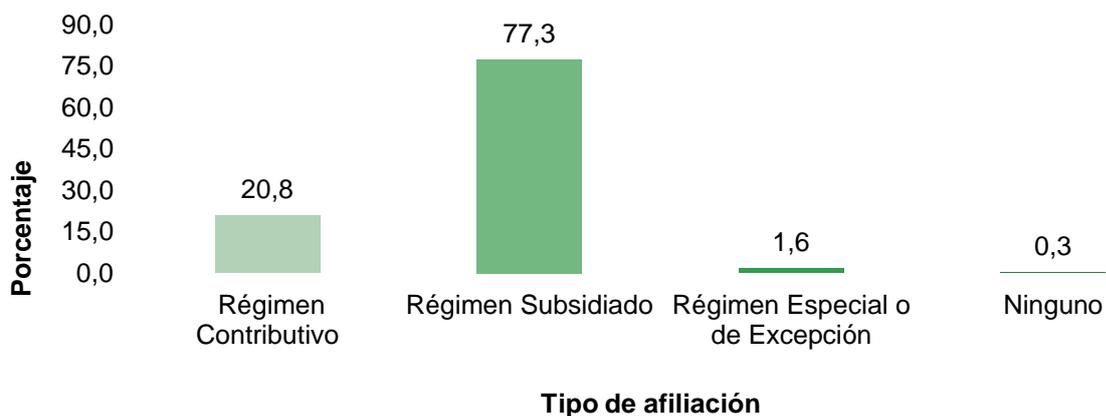


Figura 5. Distribución porcentual de personas según Tipo de afiliación al SGSSS, usuarios Corporación Hospital San Juan de Dios – Uniremington, Santa Rosa de Osos, 2023.

Por otro lado, en cuanto a la zona de residencia se observó que de los 366 encuestados, 205 pertenecen al área Urbana y 161 usuarios pertenecen al área rural.

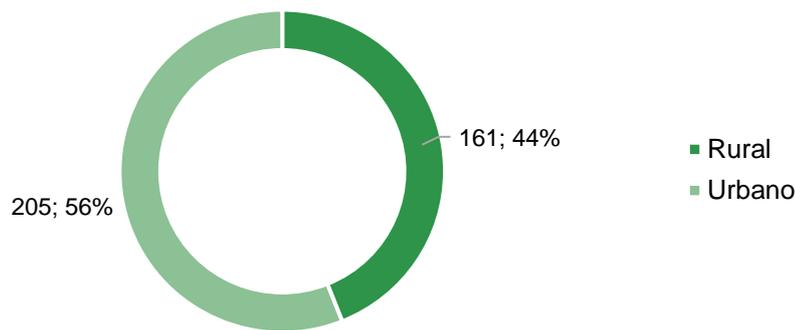


Figura 6. Distribución porcentual y proporción de personas según Zona de residencia, usuarios Corporación Hospital San Juan de Dios – Uniremington, Santa Rosa de Osos, 2023.

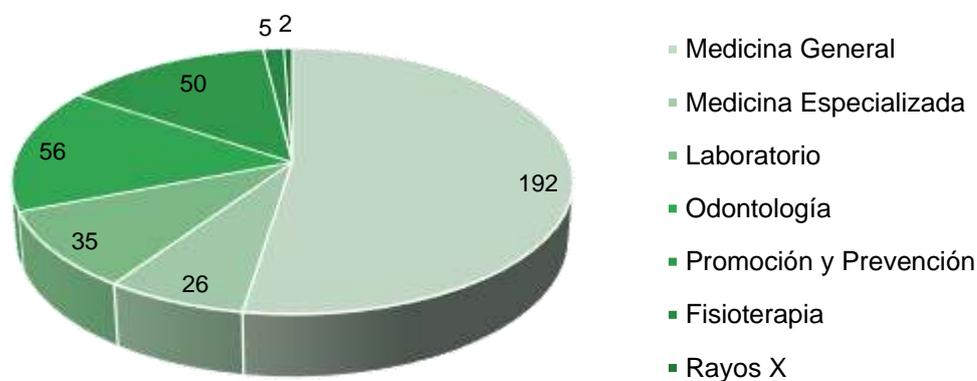


Figura 7. Distribución porcentual de personas según Ultimo servicio demandado, usuarios Corporación Hospital San Juan de Dios – Uniremington, Santa Rosa de Osos, 2023.

Con relación a la pregunta de cómo es la apreciación de los trámites de la institución necesarios para ser atendido, se evidenció que el 18,9% de los encuestados los perciben como Muy sencillo, el 61,7% como Sencillos, el 12% como Ni sencillos ni complicados, el 5,7% como Complicados y sólo el 1,6% como Muy complicados.

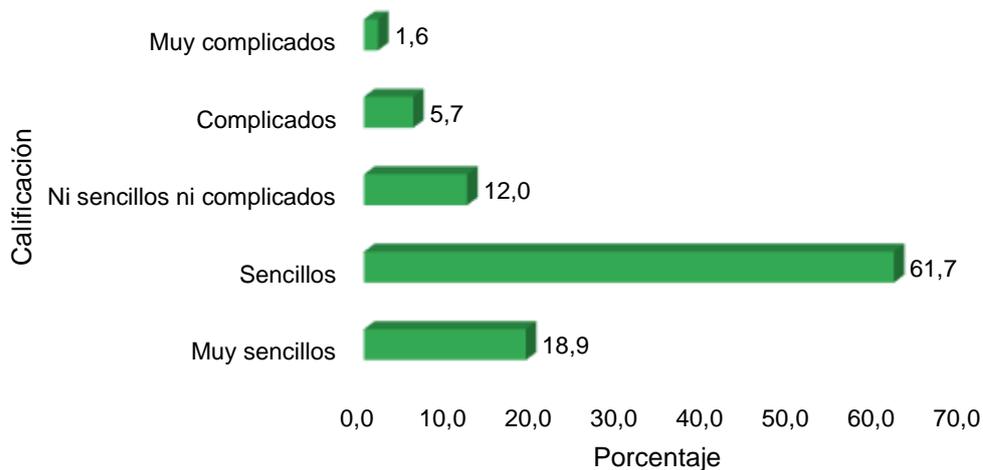


Figura 8. Distribución porcentual de personas según Apreciación de los trámites necesarios para ser atendido, usuarios Corporación Hospital San Juan de Dios – Uniremington, Santa Rosa de Osos, 2023.

De acuerdo con la percepción de los canales de atención, se evidenció que, del total de usuarios encuestados, el 15,3% los califican como Muy eficientes, el 48,1% como Eficientes, el 24,6% como ni eficientes ni ineficientes, el 10,4% como ineficientes y solo el 1;6% como muy ineficientes.

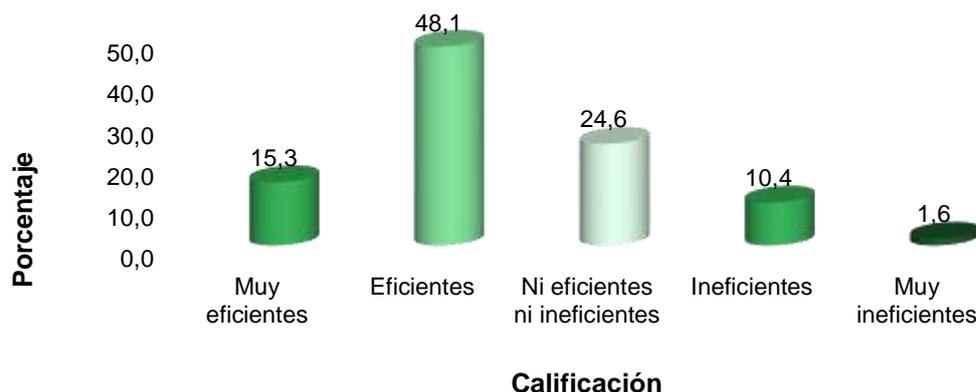


Figura 9. Distribución porcentual de personas según Percepción de los canales de atención, usuarios Corporación Hospital San Juan de Dios – Uniremington, Santa Rosa de Osos, 2023.

En relación con la percepción del pago para ser atendido, de los 366 usuarios encuestados, el 8,2% lo consideran como muy económico, el 20,2% como económico, el 4,1 como ni económico ni costoso, ninguno de los encuestados lo consideran como muy costoso, y el 66,1% indican no haber pagado ningún valor para ser atendido.

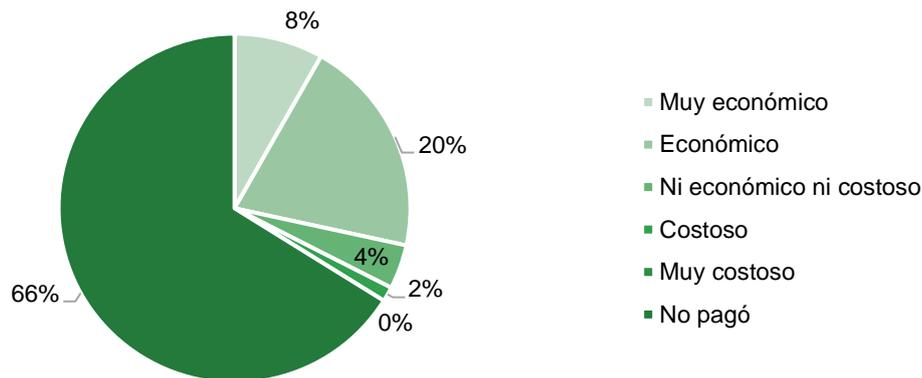


Figura 10. Distribución porcentual de personas según Percepción del pago para ser atendido, usuarios Corporación Hospital San Juan de Dios – Uniremington, Santa Rosa de Osos, 2023.

En la pregunta de cuantos minutos tuvo que esperar para ser atendido, de los usuarios encuestados, 92 de ellos (25%) indicaron que esperaron no tuvieron que esperar nada (0 min), 8 usuarios (2%) que tuvieron que esperar 2 minutos, 1 usuario (0,3%) tuvo que esperar 3 minutos, 79 usuarios (21,6%) esperaron 5 minutos, 2 usuarios (0,5%) esperaron 6 minutos, 1 persona (0,3%) 8 minutos, 81 personas (22,1%) esperaron 10 minutos, 1 usuario (0,3%) 12 minutos, 32 usuarios (8,7%) esperaron 15 minutos, 1 usuario (0,3%) 16 minutos, 28 usuarios (7,7%) 20 minutos, 2 usuarios (0,5%) esperaron 25 minutos, 20 usuarios (5,5%) esperaron 30 minutos, 4 usuarios, (1,1%) esperaron 40 minutos, 1 usuario (0,3%) espero 45 minutos, 8 usuarios (2,2%) esperaron 60 minutos, 2 usuarios (0,5%) esperaron 90 minutos, y 3 usuarios (0,8%) tuvieron que esperar 120 minutos para ser atendidos.

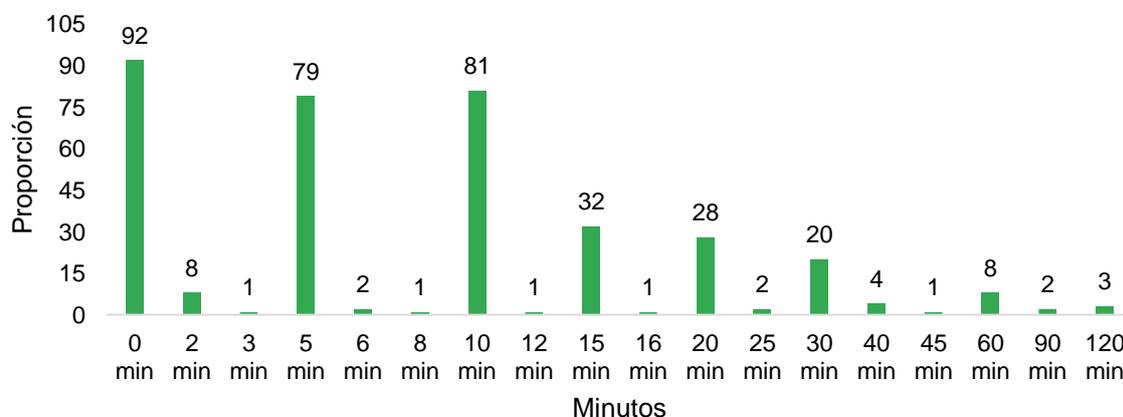


Figura 11. Distribución porcentual de personas según Minutos de espera para ser atendido en consulta externa, usuarios Corporación Hospital San Juan de Dios – Uniremington, Santa Rosa de Osos, 2023.

De acuerdo con la percepción del tiempo de espera para ser atendido, del total de usuarios encuestados, 130 usuarios (35,5%) lo califican como muy corto, 139 personas (38%) como corto, 53 usuarios (14,5%) como ni corto ni largo, 24 personas (6,6%) como largo y 20 personas (5,5%) como muy largo.

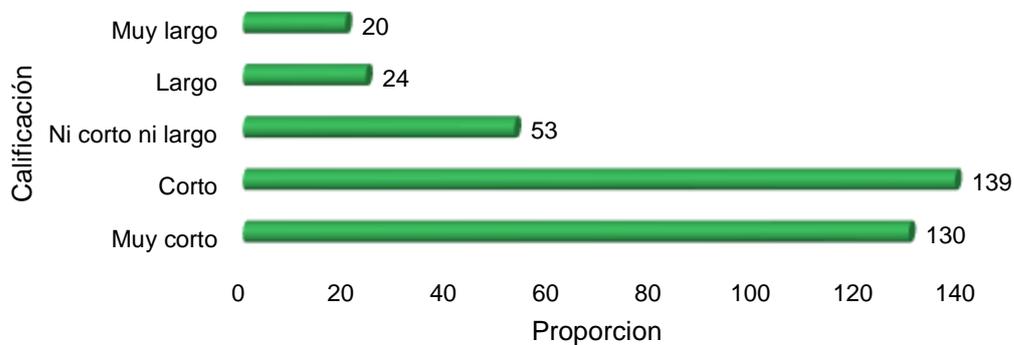


Figura 12. Proporción de personas según Percepción del tiempo de espera para ser atendido en consulta externa, usuarios Corporación Hospital San Juan de Dios – Uniremington, Santa Rosa de Osos, 2023.

Con relación a la percepción de la atención recibida por los profesionales de la salud, del total de encuestados, el 44,3% la califican como Muy buena, el 48% la califican como Buena, el 4,9% como ni buena ni mala, el 1,1% como mala y solo el 0,8% como muy mala.

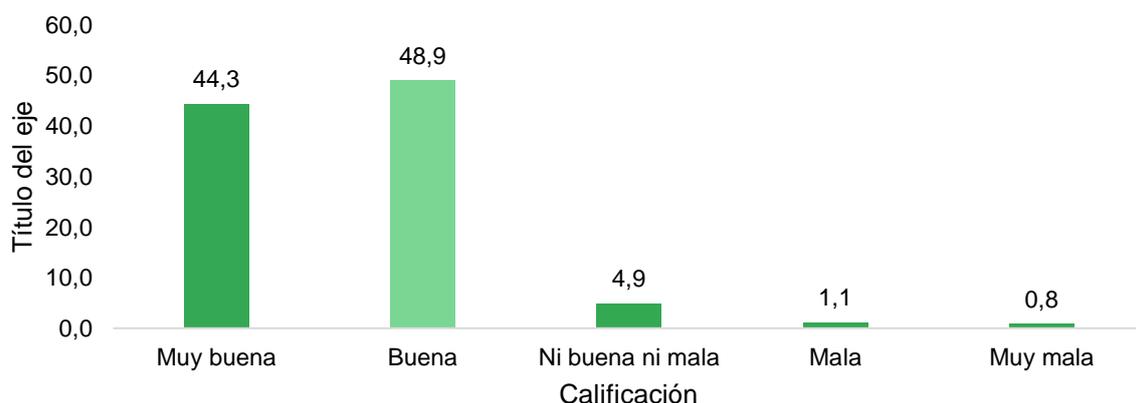


Figura 13. Distribución porcentual de personas según Percepción de la atención recibida por el profesional de la salud, usuarios Corporación Hospital San Juan de Dios – Uniremington, Santa Rosa de Osos, 2023.

De acuerdo con la percepción de la orientación recibida por el personal administrativo, del total de encuestados, el 32% la califican como Muy buena, el 59% la califican

como Buena, el 7% como ni buena ni mala, el 1% como mala y solo el 1% como muy mala.

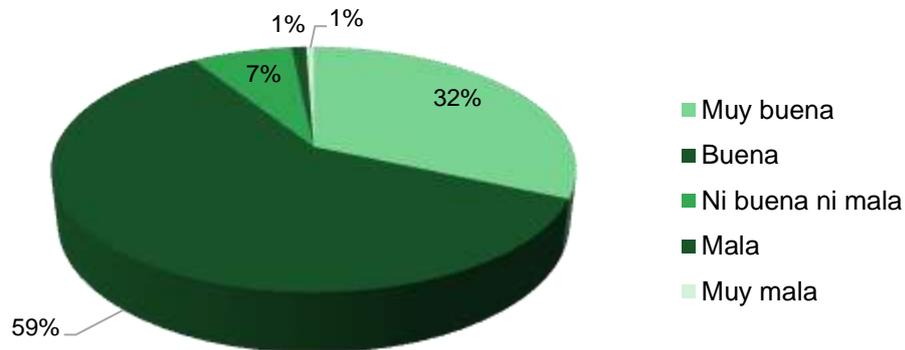


Figura 14. Distribución porcentual de personas según Percepción de la orientación recibida por el personal administrativo, usuarios Corporación Hospital San Juan de Dios – Uniremington, Santa Rosa de Osos, 2023.

De acuerdo con la percepción de la orientación recibida por el personal asistencial, del total de encuestados, el 39% la califican como Muy buena, el 54% la califican como Buena, el 6% como ni buena ni mala, el 1% como mala y ningún usuario la califica como muy mala.

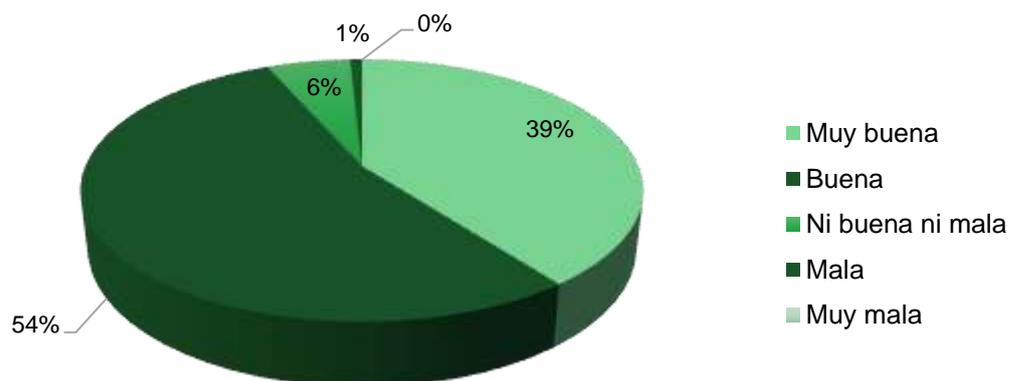


Figura 15. Distribución porcentual de personas según Percepción de la orientación recibida por el personal asistencial, usuarios Corporación Hospital San Juan de Dios – Uniremington, Santa Rosa de Osos, 2023.

En relación con la percepción del trato recibido por el personal asistencial, de los 366 encuestados, 151 usuarios (41,3%) lo califican como Muy bueno, 196 usuarios (53,6%) % lo califican como Bueno, 17 usuarios (4,6%) lo califican como ni bueno ni

malo, ningún usuario lo califica como malo y sólo 2 usuarios (0,5%) lo califica como muy malo.

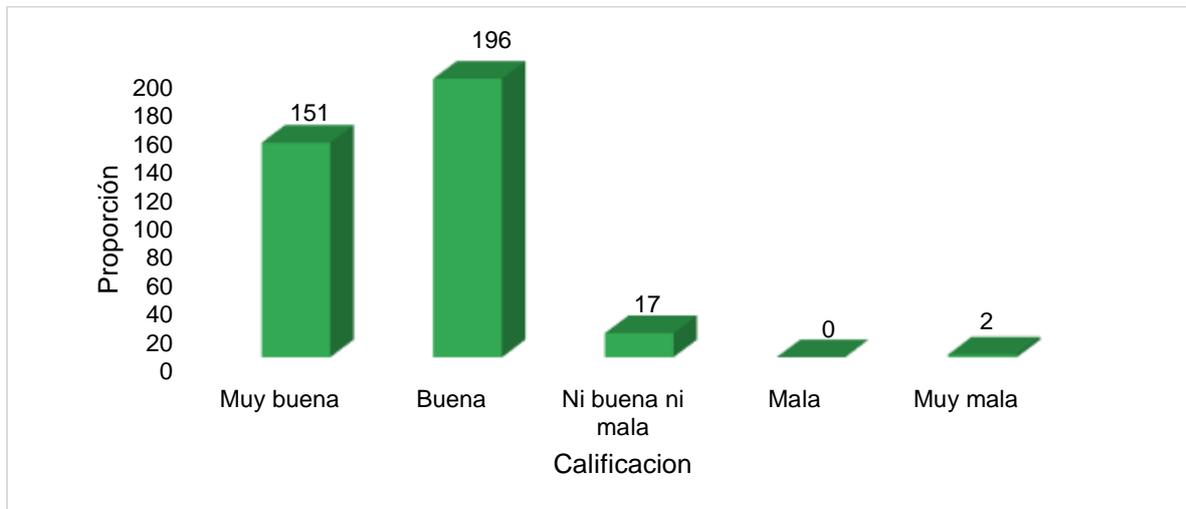


Figura 16. Proporción de personas según Percepción del trato recibido por el personal asistencial, usuarios Corporación Hospital San Juan de Dios – Uniremington, Santa Rosa de Osos, 2023.

De acuerdo con la percepción del trato recibido por el personal administrativo, de los 366 encuestados, 114 usuarios (31,1%) lo califican como Muy bueno, 219 usuarios (59,8%) lo califican como Bueno, 30 usuarios (8,2%) lo califican como ni bueno ni malo, 1 usuario (0,3%) lo califica como malo y sólo 2 usuarios (0,5%) lo califica como muy malo.

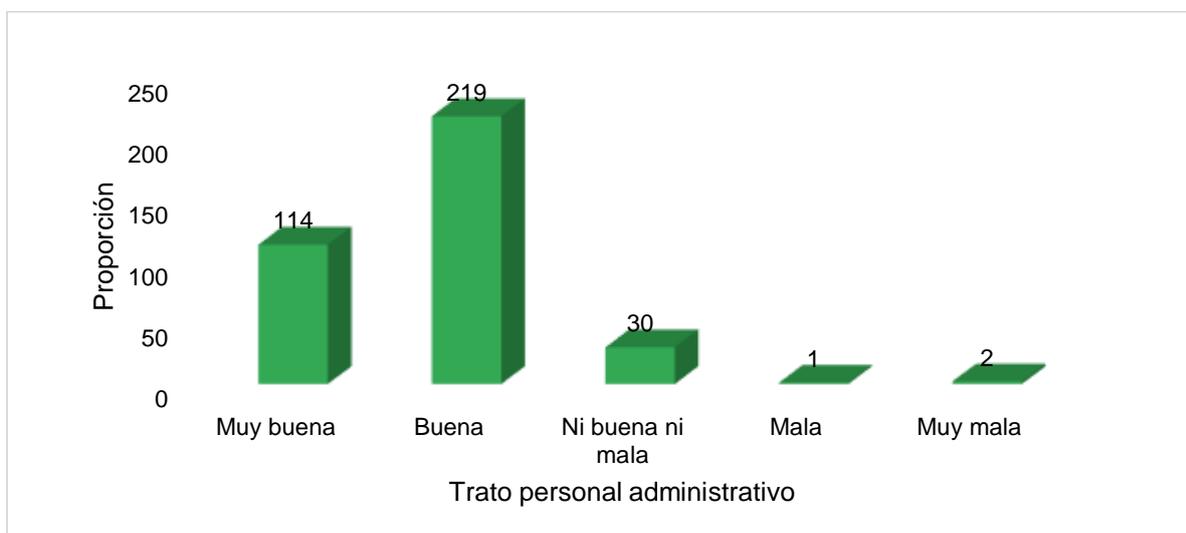


Figura 17. Proporción de personas según Percepción del trato recibido por el personal administrativo, usuarios Corporación Hospital San Juan de Dios – Uniremington, Santa Rosa de Osos, 2023.

Con relación a la percepción de la claridad del profesional de la salud, del total de los 366 usuarios encuestados, el 39% lo califican como Muy buena, el 52% lo califican como Buena, el 7% lo califican como ni buena ni mala, el 1% lo califica como mala y el 0,5% lo califica como muy mala.

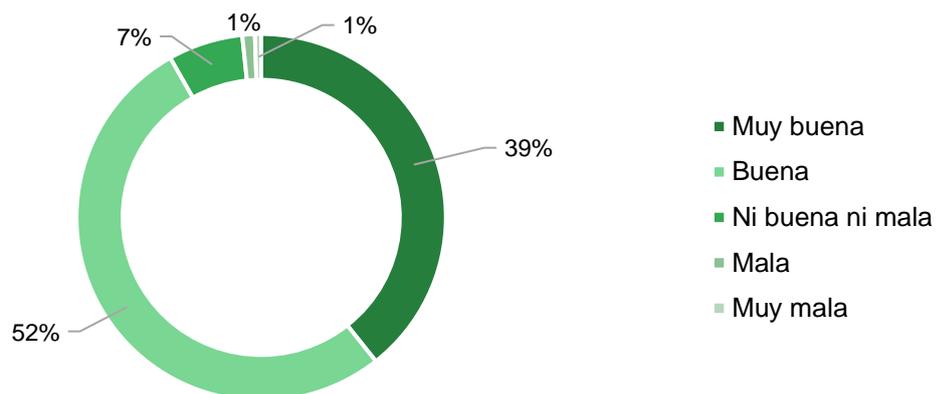


Figura 18. Distribución porcentual de personas según Claridad del profesional de la salud, usuarios Corporación Hospital San Juan de Dios – Uniremington, Santa Rosa de Osos, 2023.

De acuerdo con la percepción de la información suministrada por el profesional de la salud para el cuidado en casa, del total de usuarios encuestados, el 31,4% lo califican como Muy suficiente, el 60% lo califican como Suficiente, el 6,6% lo califican como ni suficiente ni insuficiente, el 1,9% lo califica como insuficiente y ninguno lo califica como muy insuficiente.

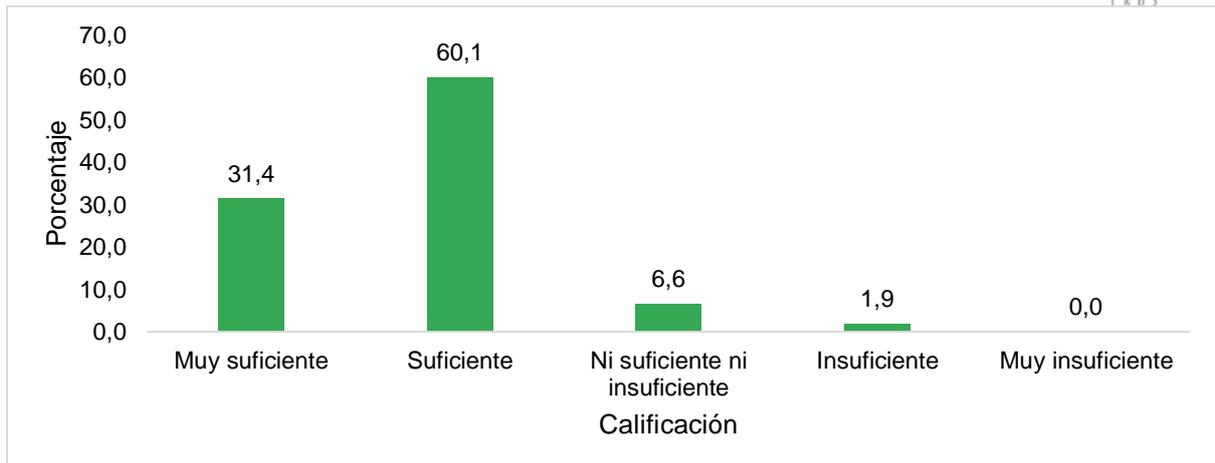


Figura 19. Distribución porcentual de personas según Información suministrada por el profesional de la salud para el cuidado en casa, usuarios Corporación Hospital San Juan de Dios – Uniremington, Santa Rosa de Osos, 2023.

En la pregunta de la calificación del aseo de la institución, de los 366 usuarios encuestados, 73 usuarios (19,9%) lo califican como Muy limpio, 236 usuarios (64,5%) lo califican como Limpio, 43 usuarios (el 11,7%) lo califican como ni limpio ni sucio, 14 usuarios (3,8%) lo califica como Sucio y ninguno de los usuarios lo califica como muy sucio.

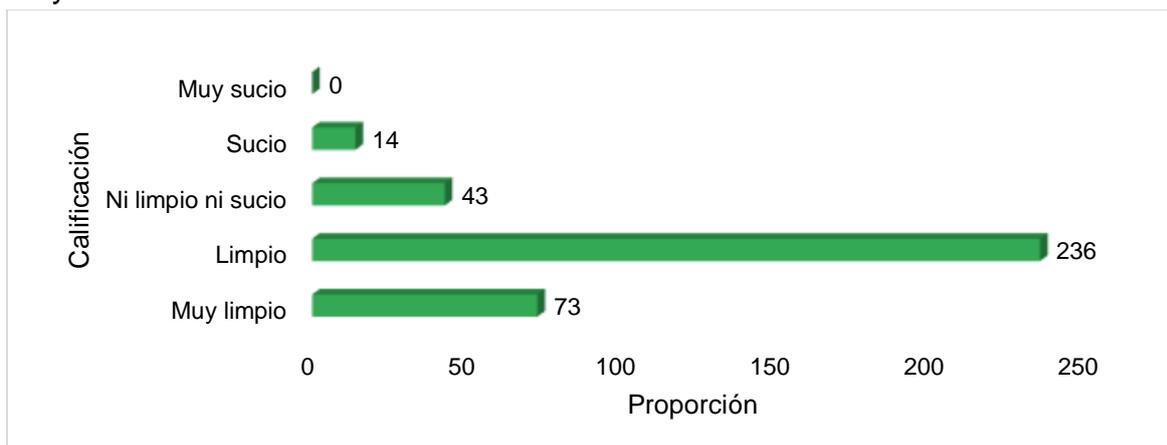


Figura 20. Proporción de personas según Calificación del aseo de la institución, usuarios Corporación Hospital San Juan de Dios – Uniremington, Santa Rosa de Osos, 2023.

De acuerdo con la calificación del estado de la planta física, de los 366 usuarios encuestados, el 13,4% lo califican como Muy adecuada, el 71,9% lo califican como Adecuada, el 12,3% lo califican como ni adecuada ni inadecuada, el 2,5% lo califica como Inadecuada y ninguno de los usuarios lo califica como muy inadecuada.

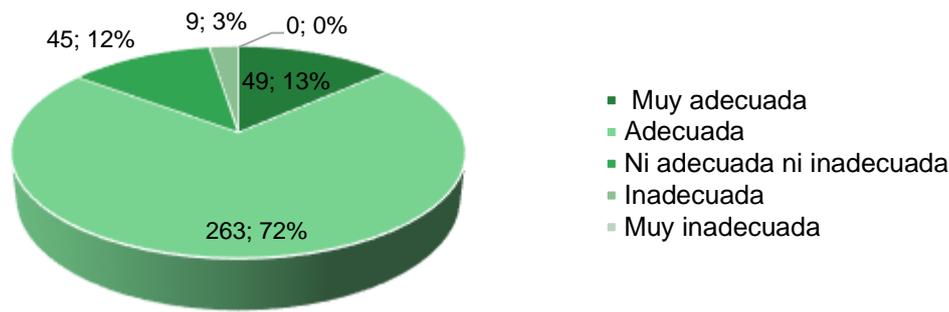


Figura 21. Distribución porcentual de personas según Calificación del estado de la planta física, usuarios Corporación Hospital San Juan de Dios – Uniremington, Santa Rosa de Osos, 2023.

De acuerdo con la calificación del estado de la silletería y camillas, de los 366 usuarios encuestados, el 11,7% las califican como Muy cómodas, el 57,7% las califican como Cómodas, el 25,7% las califican como ni cómodas ni incómodas, el 4,4% las califican como Incómodas y el 0,5% de los usuarios las califican como muy incómodas.

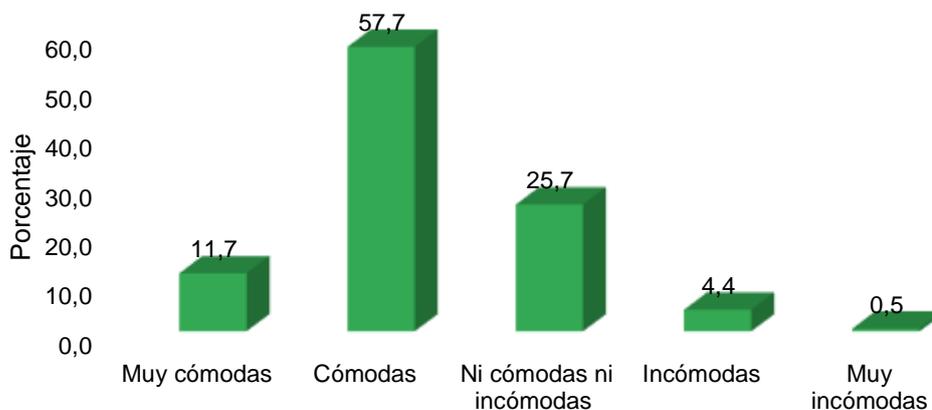


Figura 22. Distribución porcentual de personas según Calificación del estado de la silletería y camillas, usuarios Corporación Hospital San Juan de Dios – Uniremington, Santa Rosa de Osos, 2023.

Con relación a la percepción de la comunicación entre el personal administrativo y asistencial, del total de encuestados, el 24,6% la califican como Muy buena, el 64,8% la califican como Buena, el 10,1% la califican como ni buena ni mala, el 0,5% la califican como Mala y ninguno de los usuarios la califican como Muy mala.

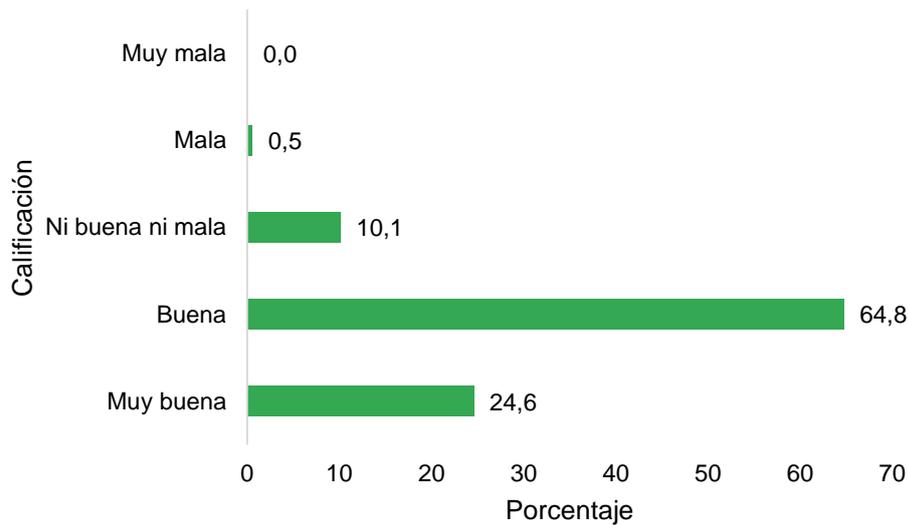


Figura 23. Distribución porcentual de personas según percepción de la comunicación entre el personal administrativo y asistencial, usuarios Corporación Hospital San Juan de Dios – Uniremington, Santa Rosa de Osos, 2023.

De acuerdo con la calificación a la atención recibida en el servicio de consulta externa, de los 366 encuestados, el 28,4% le dan una calificación de 5, el 57,7% le dan una calificación de 4, el 12,3% le dan una calificación de 3, el 1,6% le dan una calificación de 2 y ninguno de los usuarios le dan una calificación de 1.

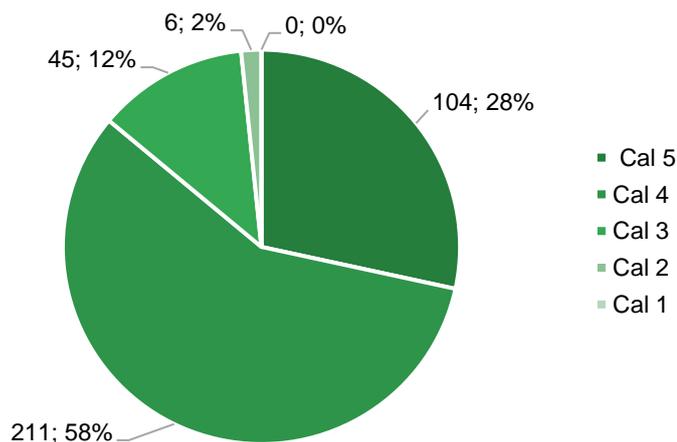


Figura 24. Distribución porcentual de personas según calificación a la atención recibida en el servicio de consulta externa, usuarios Corporación Hospital San Juan de Dios – Uniremington, Santa Rosa de Osos, 2023.

Con relación al nivel general de satisfacción con la atención recibida en el servicio de consulta externa, del total de usuarios encuestados, el 21,9% dicen estar Muy satisfechos, el 65% dicen estar Satisfechos, el 11,5% ni satisfechos ni insatisfechos,

el 1,6% dicen estar Insatisfechos y ninguno de los usuarios manifestó estar Muy insatisfecho.

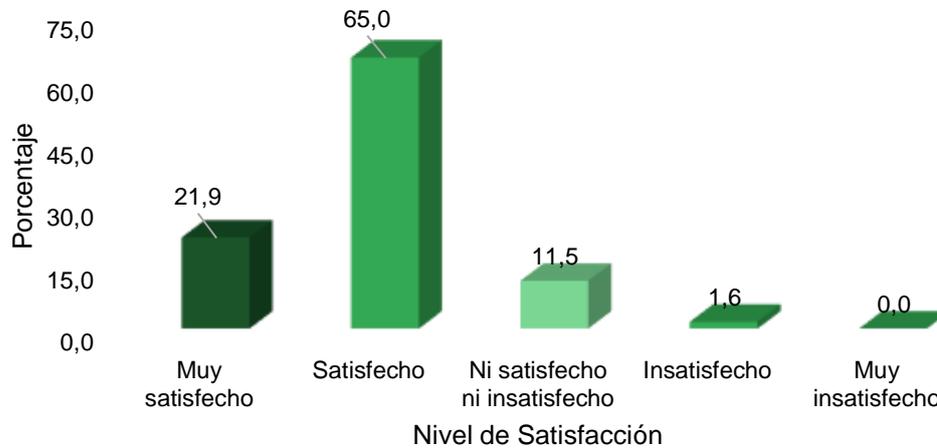


Figura 25. Distribución porcentual de personas según nivel general de satisfacción con la atención recibida en el servicio de consulta externa, usuarios Corporación Hospital San Juan de Dios – Uniremington, Santa Rosa de Osos, 2023.

En la pregunta de si volvería a usar los servicios de consulta externa, de los 366 usuarios encuestados, el 99,2% respondieron que Si y sólo el 0,8% respondieron que No volverían a usar los servicios de Consulta externa de la Corporación.

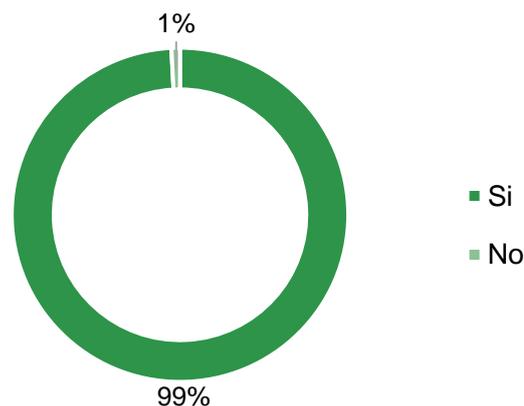


Figura 26. Distribución porcentual de personas que volverían a usar los servicios de Consulta externa, usuarios Corporación Hospital San Juan de Dios – Uniremington, Santa Rosa de Osos, 2023.

En la pregunta de si recomendaría a sus amigos y familiares usar los servicios de consulta externa, de los 366 usuarios encuestados, el 99,2% respondieron que Si y sólo el 0,8% respondieron que No volverían a usar los servicios de Consulta externa de la Corporación.

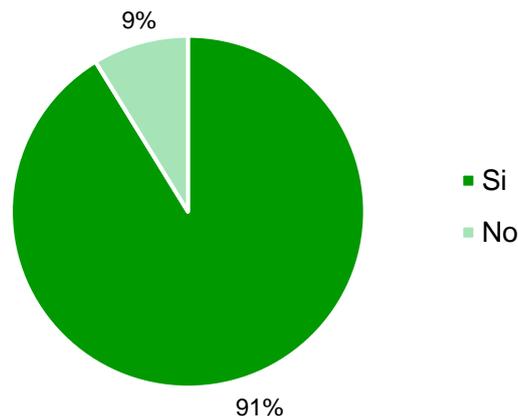


Figura 27. Distribución porcentual de personas que recomendarían a sus amigos y familiares usar los servicios de Consulta externa, usuarios Corporación Hospital San Juan de Dios – Uniremington, Santa Rosa de Osos, 2023.

8.2. Análisis Bivariado

Para identificar la Percepción de los usuarios sobre la calidad de los servicios de consulta externa de la Corporación Hospital San Juan de Dios - Uniremington de Santa Rosa de Osos, Antioquia, para el año 2023, y dar cumplimiento al objetivo específico número 2 de esta investigación, se analizaron diferentes cruces entre las variables sociodemográficas y las variables de percepción que respondieron las 366 personas a las que se le aplicó la encuesta, lo que evidenció la opinión que tienen los usuarios de la Corporación Hospital San Juan de Dios - Uniremington al recibir los servicios de salud en los servicios de Consulta Externa evidenciándose lo siguiente:

En relación con el Sexo y el Nivel General de Satisfacción de las 366 personas encuestadas, se evidenció que aproximadamente el 53% de las mujeres se encuentra satisfecha con la atención recibida en los servicios de Consulta Externa, mientras que aproximadamente el 2% de ellas se encuentra insatisfecha. De los hombres encuestados, aproximadamente el 13% manifestó estar satisfecho con la atención recibida en los servicios de consulta externa, mientras que aproximadamente el 1% de ellos no se encuentra ni satisfecho ni insatisfecho. Se puede percibir que del total de personas encuestadas predominó el sexo femenino como mayor demandante de los servicios de consulta externa.

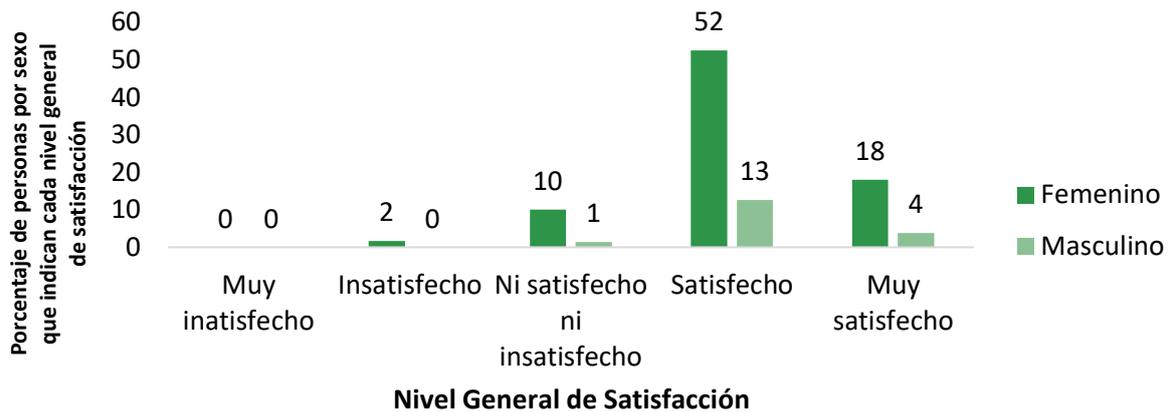


Figura 28. Distribución porcentual de personas por Sexo y Nivel general de Satisfacción en Consulta externa, usuarios Corporación Hospital San Juan de Dios – Uniremington, Santa Rosa de Osos, 2023.

En relación con la distribución porcentual del nivel de escolaridad, se evidencia que el 19% de personas que alcanzaron grado de primaria clarificaron como buena la claridad de los profesionales de la salud para explicar su condición clínica y la conducta médica a seguir, y el 2% no la consideran ni buena ni mala. De las personas que alcanzaron grado de secundaria, el 23% califican la información suministrada por los profesionales de la salud como Buena, y sólo el 1% la consideran como mala.

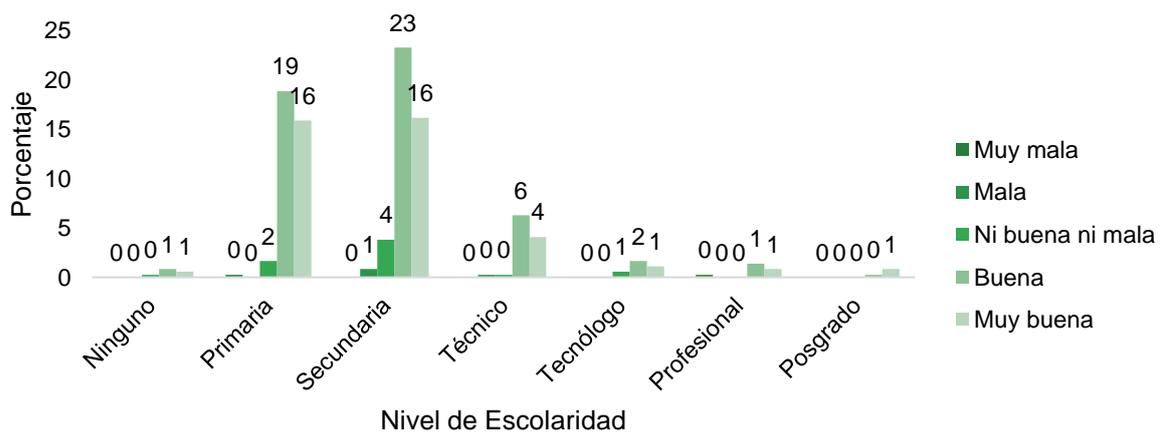


Figura 29. Distribución porcentual de personas por Nivel de escolaridad y Claridad del Profesional de Salud en Consulta externa, usuarios Corporación Hospital San Juan de Dios – Uniremington, Santa Rosa de Osos, 2023.

En relación con la distribución porcentual de las personas encuestadas por el Estrato socioeconómico y si volvería a usar los servicios de consulta externa, se evidenció que aproximadamente el 61% de las personas del Estrato 2 Sí volvería a usar los servicios de consulta externa y sólo el 0,3% no volvería a usarlos.

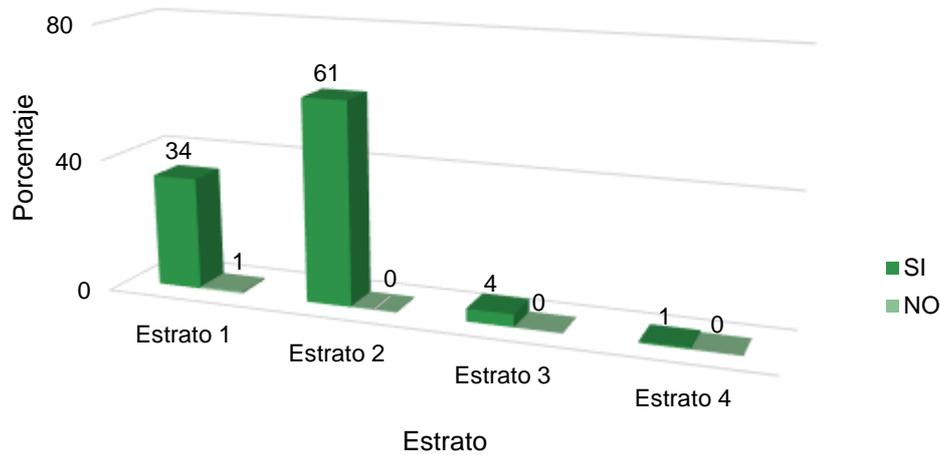


Figura 30. Distribución porcentual de personas por Estrato Socioeconómico y Si Volvería a usar los servicios de Consulta externa, usuarios Corporación Hospital San Juan de Dios – Uniremington, Santa Rosa de Osos, 2023.

Del total de encuestados, en relación con el Tipo de afiliación y la apreciación de los trámites necesarios para ser atendido en Consulta Externa, el 47% de los encuestados que pertenecen al régimen subsidiado consideran que los trámites son sencillos y sólo 5,2% de este régimen los consideran complicados, mientras que aproximadamente el 14% de las personas del régimen contributivo los consideran sencillas y sólo el 1% los consideran complicados.

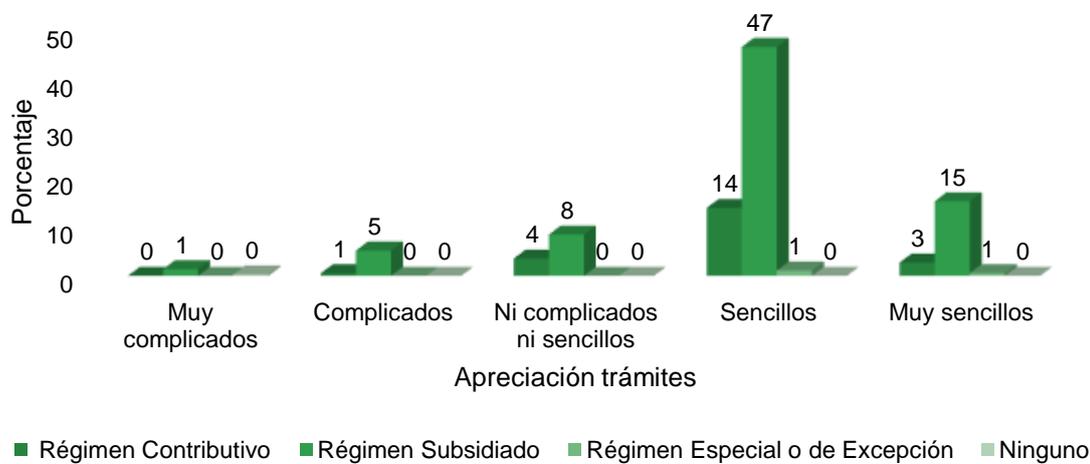


Figura 31. Distribución porcentual de personas por Tipo de afiliación y Apreciación de los trámites necesarios para ser atendido en Consulta externa, usuarios Corporación Hospital San Juan de Dios – Uniremington, Santa Rosa de Osos, 2023.

Según la distribución porcentual de la Zona de Residencia por la Percepción del Tiempo de Espera para ser atendido en Consulta externa, se observa que 21,6% de las personas del área rural percibe el tiempo como muy corto, y solo el 4,1% lo percibe como largo, mientras que el 16,4% de las personas del área urbana perciben el tiempo como corto, y el 3,8% como muy largo.

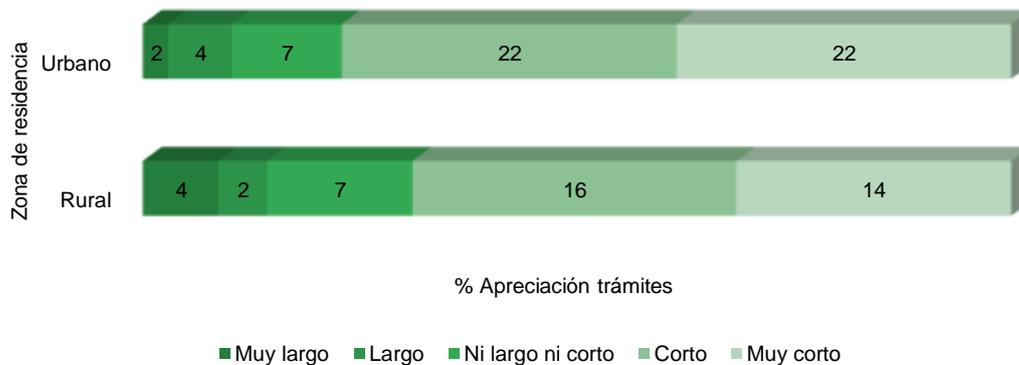


Figura 32. Distribución porcentual de personas por Zona de residencia y Tiempo de espera para ser atendido en Consulta externa, usuarios Corporación Hospital San Juan de Dios – Uniremington, Santa Rosa de Osos, 2023.

El estado de planta física según Si Volvería a usar los servicios de consulta externa del hospital, se halló que el 71% de los usuarios considera adecuada la planta física y por ende sí volverían a usar los servicios de consulta externa de la Corporación, mientras que el 3% aproximadamente considera que es Inadecuada la planta física, sin embargo, seguirán haciendo uso de los servicios de consulta externa. Se destaca que, el 1% que considera Ni adecuada ni inadecuada la planta física de la institución, no volvería a usar los servicios de la corporación.

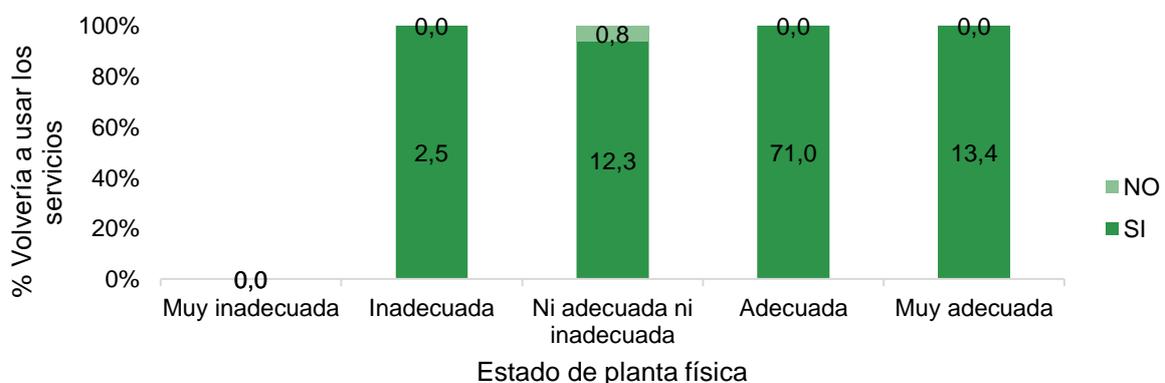


Figura 33. Distribución porcentual de personas por Calificación Estado de la planta física y Si Volvería a usar los servicios de consulta externa, usuarios Corporación Hospital San Juan de Dios – Uniremington, Santa Rosa de Osos, 2023.

Aproximadamente el 55% del total de las personas encuestadas que consideran limpio el área de consulta externa han determinado que es adecuada la planta física de la misma, mientras que aproximadamente el 3% que consideraron sucio el área de consulta externa determinaron cómo adecuado el estado de la planta física.

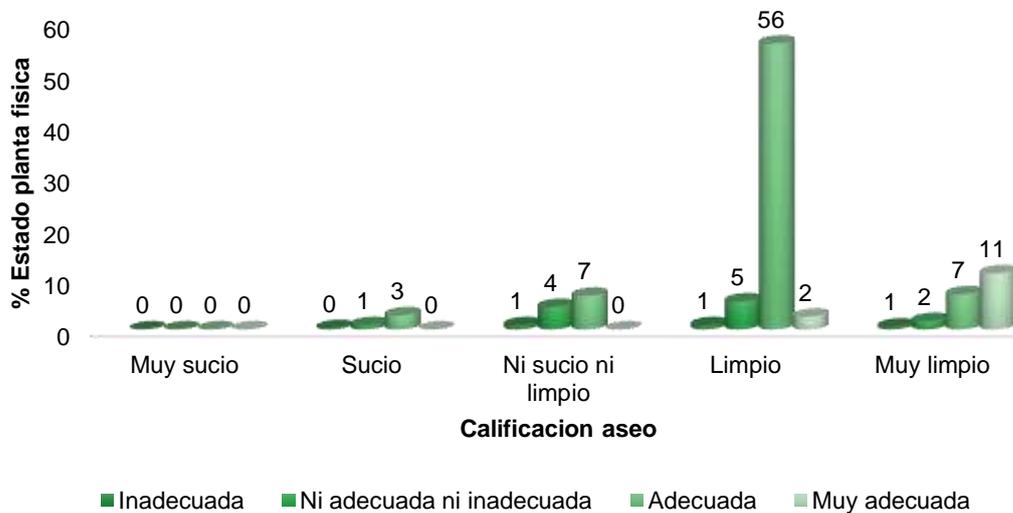


Figura 34. Distribución porcentual de personas por Calificación aseo de la institución y Calificación Estado de la planta, usuarios Corporación Hospital San Juan de Dios – Uniremington, Santa Rosa de Osos, 2023.

Del total de personas encuestadas, aproximadamente el 25% de personas perteneciente al estrato 2, considera que el tiempo de espera para la atención es corto, mientras que el 4% aproximadamente que pertenece al mismo estrato, considera que el tiempo de espera para la atención es largo. Del estrato 1, siendo el segundo nivel socioeconómico destacado, podemos observar que el 12% aproximadamente considera que el tiempo de espera para la atención es corto, mientras que el 3% lo considera Muy corto.

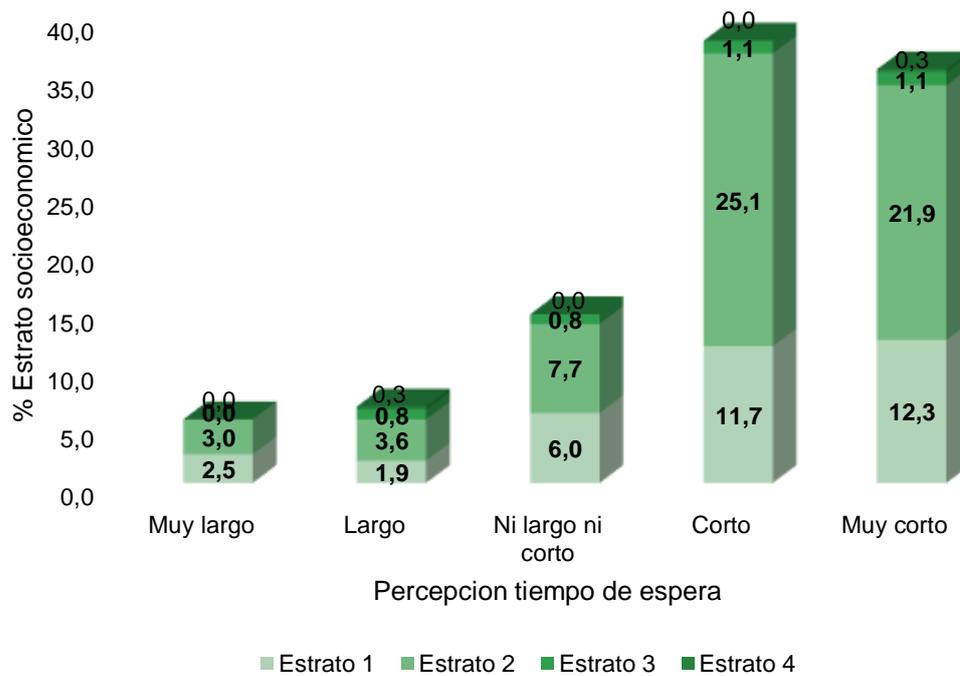


Figura 35. Distribución porcentual de personas por Estrato socioeconómico y Percepción de Tiempo de espera, usuarios Corporación Hospital San Juan de Dios – Uniremington, Santa Rosa de Osos, 2023.

9. Discusión

El presente estudio recoge los hallazgos de la percepción de los usuarios encuestados sobre la calidad de los servicios de consulta externa, por medio del instrumento PECASUSS, y la aplicación de la encuesta a 366 usuarios de la Corporación Hospital San Juan de Dios - Uniremington, en el tercer trimestre del año 2023, en el cual se evidenció diferentes aspectos de gran relevancia para la toma de decisiones y la prestación de los servicios de salud en la institución.

Según los datos recolectados se puede observar qué, en su mayoría, las personas que más acuden a los servicios de salud son las mujeres, representando un 82,2% del total de los encuestados, entre los estratos socioeconómicos 1 y 2, y con una afiliación al Régimen subsidiado de aproximadamente el 73%, similar a los resultados de la Encuesta Nacional de Salud realizada en el 2007, donde se estableció que hay mayor afluencia de mujeres en el servicio de consulta externa con un 68,1%, en relación con la asistencia de los hombres a los servicios, representando en un 31,9%, lo que demuestra que las mujeres tienen más conciencia de su autocuidado, y el de su familia, además son quienes más consultan por controles prenatales, exámenes genitourinarios y citologías, elevando los motivos de consulta a los servicios de salud. Otro hallazgo representativo es la falta de publicidad que incentive al género masculino a demandar servicios de salud, en pro del autocuidado y el mantenimiento de su salud desde la promoción de la salud y la prevención de enfermedades.

Otra situación que se pudo determinar con los resultados de esta investigación es que el 56% de las personas encuestadas pertenecen a la zona urbana, mientras que el 44% pertenecen a la zona rural, siendo un resultado muy equitativo de acuerdo con la zona de residencia de los participantes, y a su principal actividad económica, la cual está relacionada con el sector agrícola y la actividad lechera. En el estudio del perfil socioeconómico realizado por la Cámara de Comercio de Medellín para Antioquia, se halló que, en la subregión del Norte de Antioquia, la explotación bovina es una actividad pecuaria de gran relevancia, la cual concentraba a 2014 el 16% del total de cabezas de ganado del departamento y el 21,68% de las unidades productivas, que se concentra en cuatro municipios, en los que se destaca principalmente Santa Rosa de Osos.

De acuerdo a los resultados obtenidos, también se puede afirmar que, si bien la atención percibida por los usuarios es aceptable según los datos cuantitativos, para aproximadamente un 87% de los encuestados, de igual manera se presentan dificultades importantes en la prestación de los servicios de consulta externa, que fueron manifestadas en la interacción con las investigadoras durante la aplicación de la encuesta, como fue el caso de la infraestructura, donde expresaron que, en varios sitios del hospital hay humedad, la luz en los pasillos es muy baja y a los baños les

falta adecuaciones importantes como acceso a personas con movilidad reducida, que de acuerdo con la Resolución 3100 de 2019 "Por la cual se definen los procedimientos y condiciones de inscripción de los Prestadores de Servicios de Salud y de habilitación de servicios de salud" son de obligatorio cumplimiento para el funcionamiento y la prestación adecuada de los servicios de salud.

La atención recibida por el personal asistencial y administrativo de la corporación fue, en términos generales calificada como positiva, ya que de acuerdo a los resultados de la encuesta en aspectos de la orientación y el trato, para el personal administrativo, el 31,7% de los encuestados califican como muy buena y el 59,3% como buena, y para el personal asistencial el 39,6% califican como muy buena y el 53,8% como buena, sin embargo, dentro de los hallazgos encontrados algunos usuarios manifestaron inconformidad con la atención recibida por falta de amabilidad, paciencia y empatía con los usuarios, en especial de parte de los funcionarios administrativos, y en otros casos expresaron que al personal asistencial le falta usar un lenguaje más claro, tener más contacto visual y tacto al momento de la atención a los usuarios, en especial a las personas de nivel educativo bajo o adultos mayores que les resulta más difícil comprender las indicaciones y los cuidados en casa, lo que podría generar deserción y poca adherencia a los tratamientos necesarios para mejorar su salud.

Otras inconformidades manifestadas por algunos usuarios son la falta de priorización con el agendamiento de citas para los usuarios de la zona rural, ya que en ocasiones tienen que desplazarse varias veces desde su lugar de residencia solo a solicitar una cita, pues los canales de atención, como los canales telefónicos no son efectivos para realizar dicho trámite. Esto se ve reflejado en el resultado obtenido en la encuesta siendo el 35,3% de desfavorabilidad y al 24,6% calificaron ni eficientes ni ineficientes los canales de atención, siendo esto un dato importante y relevante ante el acceso a la prestación de los servicios.

Debido a la densidad del municipio y el volumen de la población que, para el 2020 fueron 38.000 habitantes censados por el DANE, es necesario y pertinente mejorar los canales de atención de la corporación y también aumentar la oferta de especialidades y su agendamiento. Diseñar planes de acceso extramural para llevar los servicios a las veredas del municipio y adoptar políticas en pro de los habitantes de las áreas rurales ya que la corporación no cuenta con dichas estrategias. No se ignora el hecho que, el sistema de salud actual en Colombia es ambigua respecto al acceso de los servicios de salud en las áreas de poco acceso, sin embargo, el implementar desde la localidad estrategias que mitiguen esta falencia puede convertirse en una oportunidad para convertir la corporación en un ejemplo de mayor prestación y captación de usuarios a nivel nacional.

9. Conclusiones

La Corporación Hospital San Juan de Dios Uniremington es un hospital de primer nivel de atención que presta servicios a una población considerablemente extensa, que requiere priorizaciones en aspectos como el acceso y la oportunidad de los servicios de salud. Con la investigación realizada para conocer la percepción que tienen los usuarios sobre la calidad de los servicios de consulta externa, se presentaron resultados muy positivos cuantitativamente, y de igual manera hubo diversas inconformidades manifestadas por parte de los usuarios. Además, indagando con los funcionarios del área de calidad de la corporación, se pudo identificar que las políticas relacionadas con la calidad, en su mayoría no están documentadas, lo cual es un incumplimiento a la normatividad y por consiguiente a los procesos de calidad.

Si bien la institución utiliza una encuesta para medir la satisfacción global de los usuarios, esta no abarca de manera integral todo el proceso de atención y aspectos específicos relacionados a la calidad, lo que impide tomar medidas o decisiones concretas en pro de la mejora de la atención en los servicios que presta la institución, y así resolver inconformidades relacionadas con la accesibilidad a los servicios y las dificultades en los trámites administrativos, el trato percibido por los usuarios y la claridad para seguir recomendaciones o indicaciones clínicas, y así mismo la seguridad de los bienes e inmuebles, todos estos importantes para la adhesión de los usuarios con los servicios de consulta externa de la corporación.

Desde una perspectiva profesional en el área de la administración en salud, insistimos en la importancia de la planificación de procesos que permitan la medición de la calidad de los servicios de consulta externa, ya que desde la posición administrativa es necesario y obligatorio conocer aquellas falencias que pueden mejorarse para garantizar una buena calidad para los usuarios que acuden a la institución. Es importante recalcar que la administración en salud permite que se planeen, se ejecuten y se midan los procesos que abarcan el funcionamiento de cualquier institución de salud bajo las diferentes leyes y normativas nacionales e internacionales.

La organización de cada uno de los lineamientos de la institución documentados bajo los parámetros normativos y socializados con las diferentes áreas de la institución, permiten que haya un mejor cumplimiento a la normativa y se actualicen los procesos que deben ser mejorados durante la ejecución de estas. La articulación que realice un administrador en salud es fundamental en el proceso de prestación de los servicios de salud y, esto depende de una ruta adecuada, estratégica y comprometida con el control de calidad. Los usuarios juegan un papel fundamental y es indispensable conectarlos a los procesos para determinar el avance o posibles desaciertos en la calidad que ofrecen los servicios de salud de consulta externa.

10. Recomendaciones

De acuerdo con el análisis realizado, se recomienda a la institución lo siguiente:

- Fortalecer los canales de atención a través de los cuales se realizan trámites en la institución y promover la interacción y el acceso de los usuarios tanto de la zona urbana como rural a los servicios de salud de la institución, y así mismo implementar nuevos canales de atención que permitan facilidad y agilidad en los procesos de atención.
- Reforzar los procesos de atención de los funcionarios de la institución por medio de inducciones y reducciones y así mismo la realización de capacitaciones constantes sobre la humanización del servicio y la empatía, pausas activas que desarrollen un mejor ambiente laboral y finalmente se logre una buena atención a los usuarios.
- Descentralizar los servicios de salud de la institución por medio de la realización de brigadas extramurales que permitan un mayor acceso a los servicios de salud, especialmente para los usuarios pertenecientes a la zona rural dispersa.
- Realizar campañas que incentiven el autocuidado y el uso de los servicios de salud en la población masculina y el aumento en la demanda de los servicios de salud de la población femenina.
- Realizar mantenimiento y adecuaciones de la infraestructura de acuerdo con la normatividad vigente.
- Finalmente, con el propósito de darle cumplimiento al objetivo específico número 3, y con el fin de fortalecer las anteriores recomendaciones se diseñó la siguiente propuesta de mejora a través de la metodología de Marco Lógico. Esta se elaboró con base en los resultados obtenidos en esta investigación, posterior al análisis de las variables univariadas como las bivariadas y demás información obtenida durante la ejecución de este estudio.

Propuesta de mejora

Dirigido a: Corporación Hospital San Juan de Dios Uniremington, Santa Rosa de Osos Antioquia.

Proceso: Medición de la percepción de los usuarios respecto a la calidad de los servicios de consulta externa.

Responsables:

Natalia Cordero Becerra

Ana María García David

Erika Paola Moreno Pineda

Estudiantes de Administración en Salud de la Facultad Nacional de Salud Pública
Héctor Abad Gómez, Universidad de Antioquia.

Derivado de:

Trabajo de grado *Percepción de los usuarios sobre la calidad de los servicios de consulta externa de la Corporación Hospital San Juan de Dios - Uniremington de Santa Rosa de Osos, Antioquia, para el año 2023.*

Presentación

En el marco del proyecto de investigación realizado por estudiantes de la Universidad de Antioquia en la Corporación Hospital San Juan de Dios Uniremington durante el tercer trimestre del año 2023, y en cumplimiento al objetivo de diseñar una propuesta de mejora de la atención en salud, de acuerdo con la relación de la información sociodemográfica y las variables de percepción de la calidad que tienen los usuarios del servicio de consulta externa se presenta a continuación:

Objetivo de la propuesta de mejora

Medir adecuadamente la percepción de los usuarios respecto a la calidad de los servicios de consulta externa de la Corporación Hospital San Juan de Dios Uniremington en el 2023

Análisis del problema

En función de la investigación realizada en el Hospital San Juan de Dios Uniremington, se pudo observar que el instrumento actual utilizado por la institución para conocer la satisfacción de los usuarios no abarca de manera integral la percepción de la calidad de acuerdo con el entorno de la prestación del servicio de consulta externa. Aspectos como: la estructura, muebles y equipos disponibles para la prestación del servicio, la actitud del personal asistencial, administrativos, orientadores y de apoyo -antes, durante y después de la atención- y la comunicación y coherencia entre sí, no están siendo considerados, afectando significativamente la veracidad de la interpretación de los resultados, dado que estos son fundamentales a la hora de prestar el servicio y determinar la calidad de este.

La medición incompleta de los atributos de calidad, influyen en la reputación, confianza y precisión de las funciones del hospital para responder de manera oportuna y eficaz a los requerimientos de los usuarios. Es de resaltar que, como institución prestadora de servicios de salud, es importante conocer cómo se sienten los usuarios, cuáles son sus necesidades y demandas para así, garantizar una buena atención. En el momento de la recolección de datos de la presente investigación, se pudo percibir un gran interés por parte de los usuarios hacia los datos que esta puede arrojar, ya que planteó desde un comienzo, la oportunidad de que, el centro de atención en salud del municipio de Santa Rosa de Osos pudiera mejorar, gracias a la información que pudieran aportar desde su experiencia como usuarios y/o pacientes. De esta manera se generó un ambiente de confianza, receptividad y escucha de diferentes opiniones, percepciones y vivencias negativas o positivas que han experimentado en el servicio de consulta externa del hospital.

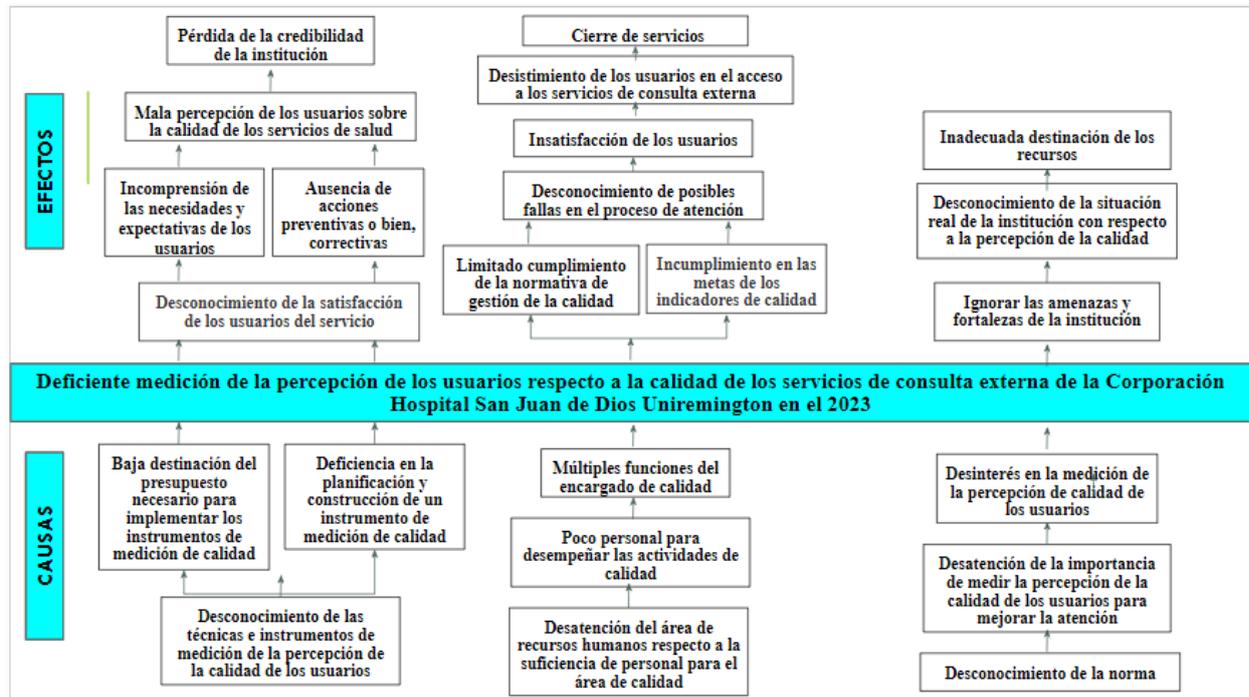
Una de las dificultades detectadas a nivel organizacional es que, el área de calidad no está conformada por un equipo de trabajo permanente que pueda supervisar, medir, mantener y mejorar los servicios de la Corporación, además, según la fuente encargada de suministrar la información para esta investigación, manifiesta que, de las políticas de calidad dirigidas a los servicios conforme a la normativa nacional, solo se encuentra documentada la política de “No rehusó”, las demás, se deducen su aplicación de forma empírica sin un registro de ellas, solo en la práctica de las funciones de la institución. Es de resaltar que en general, el equipo de trabajo del hospital realiza seguimientos sobre la calidad, gracias a la asesoría externa que reciben por parte de la funcionaria contratada por prestación de servicios para liderar el área de calidad, pero no es suficiente a la hora de determinar la calidad en salud comprendida en la normativa, que estén bajo las características propias de la institución y que su proceso esté debidamente documentado.

En un inicio, al aplicar el instrumento PECASUSS para la recolección de datos, los usuarios manifestaron diversas fallas que, aunque sean evidentes y se discutan en la comunidad, no son conocidas e intervenidas por la Corporación, tales como: falta de agenda para consultas con especialistas, relación indiferente y poco amable con los usuarios, ineficientes canales de comunicación para solicitar información, citas e interponer PQRS, mal estado de los baños, entre otros. Esto sin duda es una falencia en la relación entre los usuarios y la institución respecto a la comunicación de inconformidades y aspectos a mejorar, como también, es una evidente falta a la promoción de canales de información para la recolección de datos, que, por normativa, es exigida para reconocer el nivel de calidad que perciben los usuarios en consulta externa. Esta situación a largo plazo puede representar un gran riesgo en cuanto a la satisfacción de la comunidad y una amenaza respecto a la demanda de servicios de salud de la Corporación e incumplimiento de la normativa.

Mantener buenos estándares de calidad, crear humanización y comunicación asertiva entre usuarios y las instituciones de salud; crear sentido de pertenencia por la institución y generar cambios e impactos positivos, son aspectos cruciales para que la atención en salud sea excelente y satisfactoria para quienes acuden a la institución. Más allá de conocer aspectos generales, es necesario profundizar sobre la percepción de los usuarios, sus aportes a posibles soluciones o comentarios que contribuyan a la identificación de oportunidades de mejora, permitiendo el crecimiento institucional y la creación de confianza con los usuarios.

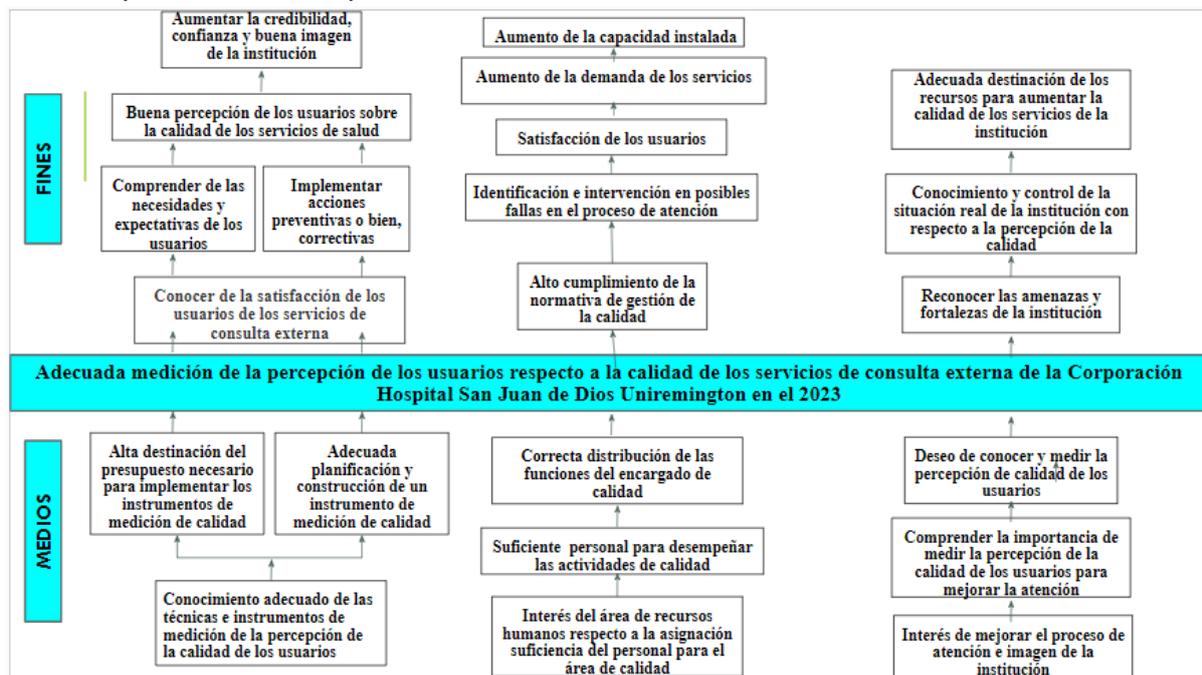
Una de las soluciones que podrían aplicar las instituciones de salud a este tipo de problemáticas, es por medio de la constitución del área de calidad, conformando un equipo sólido y fijo que acompañe los procesos de mejora y mantenimiento de los estándares de calidad de los servicios de consulta externa, esto ayudará a generar relación constructiva con los usuarios para reconocer las diversas dificultades en el hospital y actuar de manera eficiente y eficaz. De esta misma manera, se crean puentes entre el personal asistencial y administrativo que permitan un acompañamiento mutuo y real donde la confianza y humanización predominen en la atención en salud.

Árbol de problemas



Análisis de Objetivos

En el siguiente árbol, el grupo proyectista define los objetivos en base en el análisis anterior para atender el problema el cual se desea intervenir.



Análisis de involucrados

Grupos involucrados	Intereses	Problemas percibidos	Recursos y mandatos
Secretaría de salud	Vigilar y promover la prestación de los servicios de salud con calidad y oportunidad	Poca intervención, vigilancia y control sobre los procesos de prestación de servicios referente a la calidad percibida por los usuarios de la Corporación Hospital San Juan de Dios.	Humanos -Financieros -Tecnológicos -Políticos -Mesas de Trabajo y Concertación -Técnicos - Económicos. -Gobernación de Antioquia -Presidencia de la república
Gerencia y administración de la Corporación Hospital San Juan de Dios Uniremington	Gestionar y administrar los recursos tangibles y no tangibles de la institución para prestar servicios de salud de calidad en el municipio de Santa Rosa de Osos	Desconocimiento de la importancia de la satisfacción y percepción de la calidad que tienen los usuarios que acceden a los servicios de salud en su la corporación	-Humanos -Financieros -Tecnológicos -Políticos -Técnicos - Asistenciales/científicos -Infraestructura y equipos - Económicos -Alcaldía Municipal - EAPB
Personal asistencial	Busca curar la enfermedad y restituir el estado de bienestar y normalidad funcional de los pacientes de la corporación.	Interacción en el proceso de atención susceptible de mejorar con respecto a la claridad de la información y empatía hacia el paciente	-Humanos -Financieros -Tecnológicos -Políticos -Técnicos - Asistenciales/científicos -Infraestructura y equipos - Económicos -Gerencia de la corporación

Personal administrativo	Realizar la gestión de cobro, seguimiento y orientación de la atención que se le realiza a los usuarios dentro del hospital	Incorrecta gestión de los trámites realizados en la prestación del servicio a los usuarios de la corporación	<ul style="list-style-type: none"> -Humanos -Financieros -Tecnológicos -Políticos -Técnicos - Asistenciales/científicos -Infraestructura y equipos - Económicos -Gerencia de la corporación
Personal de apoyo	Orientar a los usuarios, sobre las diferentes áreas involucradas de consulta externa	Inadecuada comunicación con los usuarios que asisten a los servicios de consulta externa	<ul style="list-style-type: none"> -Humanos -Financieros -Tecnológicos -Políticos -Técnicos -Infraestructura y equipos - Económicos -Gerencia de la corporación
Personal de servicios generales	Realizar labores de aseo, limpieza, desinfección y mantenimiento de la infraestructura, muebles y enseres de la corporación	Inapropiadas labores de aseo, limpieza, desinfección y mantenimiento de la infraestructura, muebles y enseres de la corporación	<ul style="list-style-type: none"> -Humanos -Financieros -Tecnológicos -Políticos -Técnicos -Infraestructura y equipos - Económicos -Gerencia de la corporación
Oficina de (Servicio de información y atención al usuario) SIAU	Informar y orientar a los usuarios sobre el uso, acceso y disponibilidad de los servicios, procedimientos, trámites necesarios para ser atendidos en la corporación,	Deficiente información y orientación a los usuarios sobre el uso, acceso y disponibilidad de los servicios, procedimientos, trámites necesarios	<ul style="list-style-type: none"> -Humanos -Financieros -Tecnológicos -Políticos -Técnicos -Infraestructura y equipos - Económicos

	además de evaluar permanentemente el grado de satisfacción de los usuarios a través de encuestas y otras metodologías	para ser atendidos en la corporación, además poca o nula evaluación o seguimiento del grado de satisfacción de los usuarios de la corporación	-Gerencia de la corporación
Usuarios	Recibir una atención de calidad, con un trato digno, respetuoso y empático, con un lenguaje e información comprensible, respecto al diagnósticos y tratamiento que le permitan recuperar y mantener su salud	Insatisfacción de la atención recibida, y/o poca comprensión o no adherencia al tratamiento que le impiden recuperar y mantener su salud	-Humanos -Económicos -Políticos -De veeduría ciudadana -Comunidades -Autoridades Municipales

Marco Teórico

El marco teórico de este proyecto se ajusta al descrito en la investigación realizada sobre la percepción de los usuarios sobre la calidad de los servicios de consulta externa de la corporación hospital San Juan de Dios Uniremington del municipio de Santa Rosa de Osos, ya que el fin de este proyecto es intervenir los resultados obtenidos a partir de un plan de mejora que permitirá que el tercer objetivo de esta investigación tenga cumplimiento.

Análisis de Alternativas

El grupo proyectista, define las siguientes estrategias o actividades para cumplir con los medios que permitan alcanzar el objetivo propuesto y los fines esperados:

Medios (Raíces)	Estrategias o actividades
Capacitación formativa para el personal administrativo/asistencial sobre la calidad en la prestación de los servicios de salud	- Conferencias sobre las características exigidas por la normativa nacional e internacional para la prestación de servicios de salud.

	<ul style="list-style-type: none"> - Capacitación de inducción y reinducción a los grupos de apoyo para la creación de la cultura de la calidad. - Perfiles académicos profesionales acordes a las necesidades de los procesos.
Aumento del presupuesto que permitan un equipo permanente para el área de calidad	<ul style="list-style-type: none"> - Promover el área de calidad y su importancia, ante la junta directiva. - Garantizar una relación estrecha entre el área de calidad y las demás áreas que conforman la institución, para crear canales de información en pro del crecimiento y apoyo en la correcta ejecución de las funciones institucionales. -Análisis de presupuesto y destinación de recursos
Correcta distribución de las funciones del área de calidad para la acción de los planes, estrategias y proyectos de calidad.	<ul style="list-style-type: none"> - Seguimiento a los procesos de calidad para determinar sus alcances y las necesidades financieras y de talento humano que requieren. - Evaluar de manera objetiva los procesos de calidad para garantizar un equipo de trabajo óptimo. - Documentación de procesos mediante el Manual de procesos y definición de funciones.
Rediseñar el instrumento de medición de satisfacción que permita, de una manera más completa, conocer la percepción de calidad que tiene los usuarios	<ul style="list-style-type: none"> - Realizar mesas de diagnóstico para diseñar, con base al contexto institucional, un instrumento de recolección de datos para identificar la calidad de los servicios. - Capacitar al personal de calidad en la recolección y procesamiento de datos.
Potencializar los canales de comunicación virtuales y presenciales entre los usuarios y la institución, para identificar las debilidades y generar mayor confianza en el desarrollo de las actividades de mejora.	<ul style="list-style-type: none"> - Seguimiento y evaluación de la funcionalidad de los canales de atención para identificar la efectividad y eficiencia de estos. - Retroalimentación de los hallazgos encontrados y capacitación del área para el mejoramiento continuo. - Articulación con oficina de atención al usuario y área de comunicaciones. - Capacitación a todo el personal de la institución.
Documentar políticas de calidad relacionadas con el contexto de la institución que estén sujetas a la normativa colombiana.	<ul style="list-style-type: none"> - Crear una mesa estratégica que permita la identificación de las políticas necesarias para la prestación de los servicios de salud. - Aplicar los requerimientos normativos del Ministerio de salud, al diseño de las políticas de calidad propias de la institución. - Documentar los procesos y políticas de la institución y así mismo, socializarlas con los empleados y usuarios en general.

En el siguiente cuadro de alternativas, se califica bajo criterios específicos para determinar cuál alternativa impacta mayormente en el logro del objetivo de este proyecto.

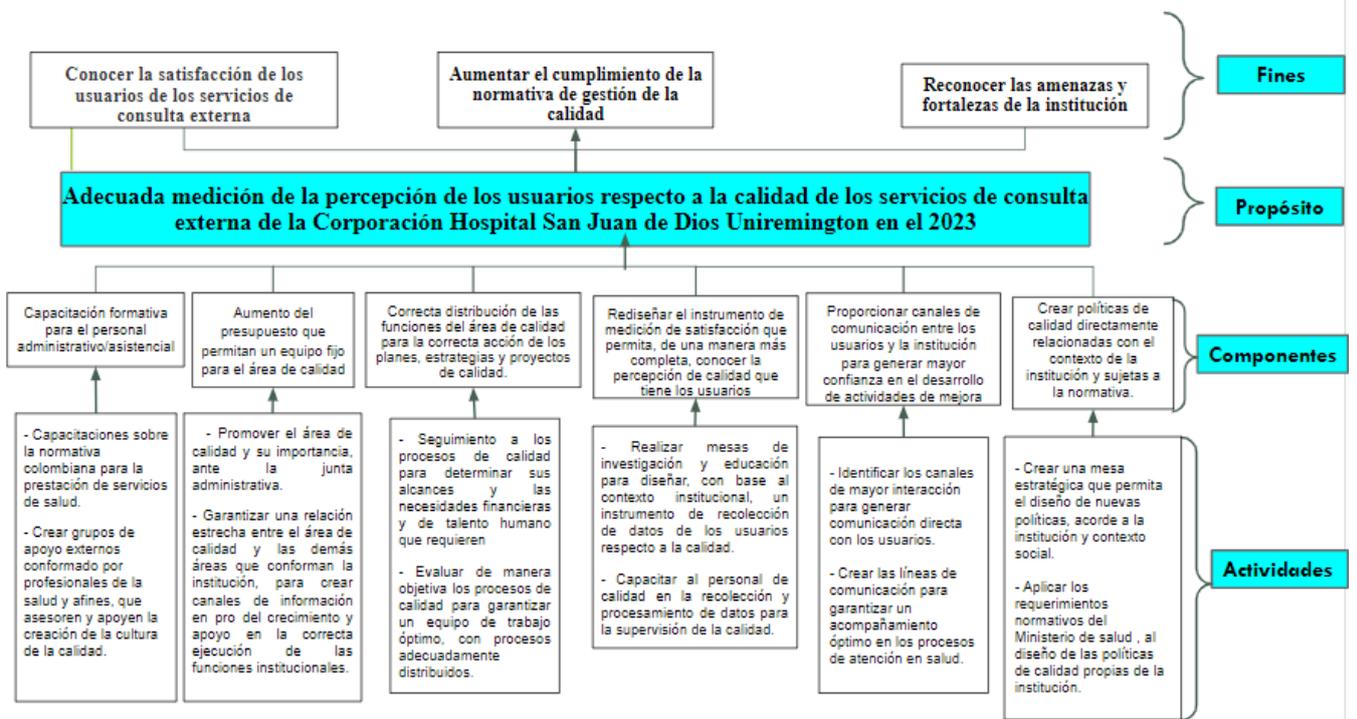
Alternativas	Criterios					Total
	Costo	Posibilidades de éxito	Coste/ beneficio	Horizonte de tiempo	Riesgo social	
	<i>Calificación de 1 a 5, siendo 5 la calificación más alta y máxima favorabilidad; 4 favorable, 3 medianamente favorable, 2 poco favorable y 1 la calificación más desfavorable.</i>					
ALTERNATIVA 1 “CAPACITACIÓN DE ESTÁNDARES DE CALIDAD” Consolidar por medio de los líderes de cada área de la institución, un equipo en pro de incentivar la mejor calidad en la prestación de los servicios de salud, por medio de capacitaciones sobre la normativa, inducción y reinducción de procesos y capacitación sobre atención al usuario.	3,0	3,0	3,0	3,0	2,0	3,0
ALTERNATIVA 2 “EQUIPO DE CALIDAD” Conformar un equipo estratégico y capacitado para el desarrollo actividades, planes y proyectos que, desde la investigación interinstitucional, permita el mejoramiento	3,0	4,0	3,0	4,0	2,0	3,2

continuo de la institución.						
ALTERNATIVA 3 “TU OPINIÓN CUENTA, AYÚDANOS A MEJORAR” Rediseño del instrumento de recolección de datos sobre la satisfacción y/o percepción de calidad de los usuarios, desde un ámbito más completo que permita reconocer de manera precisa los aciertos y desaciertos de la institución en cuestión de calidad.	4,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3.2
ALTERNATIVA 4 “JUNTOS POR LA CALIDAD” Combinada 1, 2 y 3	3.3	3,3	3,0	3,3	2,3	3,04

Se elige la alternativa combinada 4 “Juntos por la Calidad” ya que está permite cumplir el objetivo del proyecto de manera integral, dado a su combinación de alternativas de conformación de un equipo fijo de calidad, que se involucra con los usuarios y con el personal administrativo y asistencial de la institución con el fin de mejorar, por medio de los datos recolectados de manera periódica (semestral), la calidad de los servicios que reciben los usuarios por parte de la Corporación, utilizando diversas herramientas eficaces para recolección de información. Esta alternativa también permite la planificación de proyectos de mejora, publicación de avances en la calidad de los servicios de consulta externa y educación sobre la normativa vigente que se relaciona al tema.

Estructura Analítica

El grupo proyectista define la estructura analítica de acuerdo con el propósito y fines del proyecto con sus respectivos componentes y actividades para su alcance



Matriz de Marco Lógico

En esta matriz, de acuerdo con los anexos posteriores, contiene los indicadores, medios de verificación y supuestos de las actividades establecidas, de acuerdo con la alternativa elegida por el grupo proyectista para el éxito de este proyecto.

Resumen narrativo	Indicadores	Medios de verificación	Supuestos
FIN			
Conocer la satisfacción de los usuarios de los servicios de consulta externa	Nivel de satisfacción de los usuarios de los servicios de consulta externa de la Corporación Hospital Uniremington del municipio de Santa Rosa de Osos	Evaluación inicial del nivel de satisfacción de los usuarios de los servicios de consulta externa de la Corporación Hospital Uniremington, datos y documentación del proyecto	La corporación acepta medir la satisfacción de los usuarios de consulta externa
Alto cumplimiento de la normativa de gestión de la calidad	Cumplimiento en los estándares de la normativa nacional respecto a los aplicados y documentados del servicio de consulta externa de la Corporación Hospital Uniremington del municipio de Santa Rosa de Osos	Evaluación inicial de los estándares de calidad que cumple la corporación Hospital San Juan de Dios Uniremington	La corporación acepta aumentar el cumplimiento de la normatividad
Reconocer las amenazas y fortalezas de la institución	Identificación de las amenazas y fortalezas de la Corporación	Evaluación inicial de las amenazas y fortalezas que se	La corporación acepta reconocer las amenazas y fortalezas de la institución

	Hospital San Juan de Dios Uniremington del Municipio de Santa Rosa de Osos en cuanto a la calidad	identifican en la corporación hospital San Juan de Dios Uniremington, datos y documentación del proyecto	
PROPÓSITO			
Adecuada medición de la percepción de los usuarios respecto a la calidad de los servicios de consulta externa de la Corporación Hospital San Juan de Dios Uniremington en el 2023	Implementación del proceso de medición de la percepción de los usuarios respecto a la calidad de los servicios de consulta externa de la Corporación Hospital San Juan de Dios Uniremington	Evaluación inicial del proceso de medición de percepción de la calidad que implementa la corporación hospital san juan de Dios, datos y documentación del proyecto	La corporación acepta medir adecuadamente la percepción de los usuarios respecto a la calidad de los servicios de consulta externa
COMPONENTES			
Capacitación formativa para el personal administrativo/asistencial	Plan de capacitaciones realizadas para la formación del personal administrativo/asistencial en términos de calidad según la norma.	Evaluación inicial de las capacitaciones que se realizan en la institución en relación con la calidad	La corporación acepta capacitar y formar el personal administrativo/asistencial
Aumento del presupuesto que permitan un equipo fijo para el área de calidad	Aumento del presupuesto del hospital destinado a las funciones del área de calidad y a los instrumentos de recolección de datos sobre la	Evaluación del presupuesto que se destina para el área de calidad y para la implementación de instrumentos de recolección	La corporación acepta aumentar el presupuesto que permita un equipo fijo de trabajo para el área de calidad

	percepción de los usuarios de consulta externa.		
Correcta distribución de las funciones del área de calidad para la correcta acción de los planes, estrategias y proyectos de calidad	Distribución de las actividades de cada funcionario que compone el área de calidad para la correcta acción de los planes, estrategias y proyectos	Evaluación inicial de la distribución de las actividades de cada funcionario del área de calidad	La corporación acepta distribuir de manera correcta las funciones del área de calidad para la acción de los planes, estrategias y proyectos de calidad
Rediseñar el instrumento de medición de satisfacción que permita, de una manera más completa, conocer la percepción de calidad que tiene los usuarios	Diseño del instrumento que se usará para la medición de la percepción de calidad de los usuarios	Evaluación inicial del instrumento que utiliza la institución para medir la calidad	La corporación acepta rediseñar el instrumento de medición de satisfacción que permita de una manera más completa, conocer la percepción de calidad que tiene los usuarios
Proporcionar canales de comunicación entre los usuarios y la institución para generar mayor confianza en el desarrollo de actividades de mejora	Incentivar el uso de los canales de comunicación para solicitar trámites en de la Corporación Hospital San Juan de Dios Uniremington	Evaluación inicial del uso que le dan a los canales de comunicación para realizar trámites en la institución, datos y documentación del proyecto	La corporación acepta proporcionar canales de comunicación entre los usuarios y la institución para generar mayor confianza en el desarrollo de actividades de mejora
Crear políticas de calidad directamente relacionadas con el contexto de la institución y sujetas a la normativa	Documentación de las políticas de calidad directamente relacionadas con el contexto de la Corporación y sujetas a la normativa vigente.	Evaluación inicial de las políticas que están documentadas en la institución y las que faltan por documentar	La corporación acepta crear políticas de calidad directamente relacionadas con el contexto de la institución y sujetas a la normativa

ACTIVIDADES			
1.1. Capacitaciones sobre la normativa colombiana para la prestación de servicios de salud.	\$2.400.000	Evidencias fotográficas, listados de asistencia, documentación	La Corporación Hospital San Juan de Dios Uniremington, acepta, participa, aplica y continua con los procesos y actividades diseñadas por este proyecto para medir adecuadamente la percepción de la calidad de los servicios de consulta externa que presta en el municipio de Santa Rosa de Osos
1.2. Crear grupos conformados por profesionales administrativos, asistenciales y de apoyo, que ayuden a la creación de una cultura organizacional en pro de la calidad	\$2.000.000		
2.1. Promover el área de calidad y su importancia, ante la junta administrativa.	\$1.000.000		
2.2. Fortalecer los canales de comunicación corporativos entre el área de calidad y las demás áreas que conforman la institución.	\$5.000.000		
3.1. Seguimiento a los procesos de calidad para determinar sus alcances y las necesidades financieras y de talento humano que requieren.	\$2.000.000		
3.2. Evaluar de manera objetiva los procesos de calidad para	\$2.000.000		

garantizar un equipo de trabajo óptimo, con procesos adecuadamente distribuidos.	
4.1. Realizar mesas de investigación y educación para diseñar, con base al contexto institucional, un instrumento de recolección de datos de los usuarios respecto a la calidad	\$8.000.000
4.2. Capacitar al personal de calidad en el uso del instrumento para la recolección y procesamiento de datos	\$2.400.000
5.1. Identificar los canales de mayor interacción para generar comunicación directa con los usuarios.	\$1.000.000
5.2. Implementar nuevos canales de comunicación para mejorar la interacción entre los usuarios y la corporación.	\$10.000.000
6.1. Documentar las políticas exigidas por la normatividad y crear nuevas directrices de acuerdo con el contexto institucional y social.	\$1.000.000

6.2. Implementar las políticas exigidas por la normatividad y crear nuevas directrices de acuerdo con el contexto institucional y social.	\$2.000.000		
---	--------------------	--	--

Anexo 1: Indicadores

Paso 1: Definiendo los indicadores

Nivel	Nombre de indicador	Objetivo	Fórmula	Responsable	Periodicidad
Fin	Nivel de satisfacción de los usuarios de los servicios de consulta externa de la Corporación Hospital Uniremington del municipio de Santa Rosa de Osos	Para finalizar el año 2024 aumentar en un 80% la población encuestada para determinar el nivel de satisfacción de los usuarios comparado con el año anterior	Nivel de satisfacción = Suma de calificaciones / N° de encuestados * 100	Área de calidad, Área de atención al usuario	Semestral
	Cumplimiento en los estándares de la normativa nacional respecto a los aplicativos y documentados del servicio de consulta externa de la Corporación Hospital Uniremington del	Para finalizar el año 2024 cumplir con los estándares de calidad expuestos en la norma, en un 80%	Cumplimiento de estándares = Suma de estándares que cumplen / N° de estándares totales	Área de calidad	Semestral

Nivel	Nombre de indicador	Objetivo	Fórmula	Responsable	Periodicidad
	municipio de Santa Rosa de Osos	respecto a los que se estén documentados y ejecutando la Corporación Hospital Uniremington del municipio de Santa Rosa de Osos.	según la norma * 100		
	Identificación de las amenazas y fortalezas de la Corporación Hospital San Juan de Dios Uniremington del Municipio de Santa Rosa de Osos en cuanto a la calidad	Para finalizar el año 2024 reducir las amenazas en un 80% y aumentar las fortalezas en un 85%	Número de Amenazas reducidas / Número de Amenazas identificadas inicialmente * 100 Número de Fortalezas aumentadas / Número de Fortalezas identificadas inicialmente * 100	Área de calidad	Semestral
Propósito	Implementación del proceso de medición de la percepción de los usuarios respecto a la calidad de los servicios de	Para finalizar el año 2024 ejecutar el proceso de medición de la	Número de pasos realizados en el proceso de medición/ Número de	Área de calidad, Área de atención al usuario	Trimestral

Nivel	Nombre de indicador	Objetivo	Fórmula	Responsable	Periodicidad
	consulta externa de la Corporación Hospital San Juan de Dios Uniremington	percepción de calidad en un 90%	pasos totales que deben realizar * 100		
Componentes	Plan de capacitaciones realizadas para la formación del personal administrativo/asistencial en términos de calidad según la norma.	Para el año 2024 desarrollar el plan capacitaciones sobre la normativa vigente en un 80%	Número de Capacitaciones realizadas / Total de capacitaciones planeadas * 100	Área de calidad y área de talento humano	Mensual
	Aumento del presupuesto del hospital destinado a las funciones del área de calidad y a los instrumentos de recolección de datos sobre la percepción de los usuarios de consulta externa.	Para finalizar el año 2024 aumentar el presupuesto para el área de calidad y a los instrumentos de recolección de datos sobre la percepción de los usuarios en un 75%	Presupuesto asignado para el área de calidad / Presupuesto total de la corporación *100	Área de calidad, área de contabilidad y área administrativa	Anual
	Distribución de las actividades de cada funcionario que compone el área de calidad para la correcta acción de	Para finalizar el año 2024 tener una distribución adecuada y	Actividades de cada funcionario / Actividades totales del	Área de calidad y área de talento humano	Semestral

Nivel	Nombre de indicador	Objetivo	Fórmula	Responsable	Periodicidad
	los planes, estrategias y proyectos	proporciona l de las actividades que realiza cada funcionario del área de calidad	área de calidad		
	Diseño del instrumento que se usará para la medición de la percepción de calidad de los usuarios	Para finalizar el año 2024 diseñar un instrumento detallado para la recolección de datos en un 100%	Suma los ítems elaborados del instrumento de medición / Total de los ítems del instrumento * 100	Área de calidad	Semestral
	Incentivar el uso de los canales de comunicación para solicitar trámites en de la Corporación Hospital San Juan de Dios Uniremington	Para el año 2024 aumentar la recepción de trámites y solicitudes por canales alternos de comunicación en un 85%	Número de solicitudes recibidas por cada canal de comunicación / Total de solicitudes recibidas en la corporación ** 100	Área de calidad, área de sistemas	Trimestral
	Documentación de las políticas de calidad directamente relacionadas con el contexto de la Corporación y	Para el año 2024 documentar en un 85% las políticas que se adapten al contexto de	Número de políticas documentadas / Total de políticas necesarias para la prestación	Área de calidad,y área de gestión documental	Semestral

Nivel	Nombre de indicador	Objetivo	Fórmula	Responsable	Periodicidad
	sujetas a la normativa vigente.	la Corporación y a la normativa vigente en calidad	adecuada de los servicios * 100		

Paso 2. Definiendo los criterios

Es realizable: es posible alcanzar el indicador, es decir que la meta es realista.

Es medible: La información para medir el indicador es fácil de recopilar. Además, existen fórmulas para obtener el indicador.

Es relevante: Es la mejor manera de evidenciar si se ha alcanzado un objetivo

Es independiente: El indicador no es una medida del medio utilizado para alcanzar un objetivo, sino una medida del objetivo alcanzado. Además, el indicador no está relacionado con ningún otro.

Con los criterios definidos, se evalúa cada indicador colocando 1 si cumple con el criterio o 0 si no lo hace. Al final, los indicadores con mayor puntuación serán los escogidos.

Paso 3. Filtrando los indicadores

Nombre de indicador	Realizable	Medible	Relevante	Independiente	Total
Nivel de satisfacción de los usuarios de los servicios de consulta externa de la Corporación Hospital Uniremington del municipio de Santa Rosa de Osos	1	1	1	1	4
Cumplimiento en los estándares de la normativa nacional respecto a los aplicados y documentados del servicio de consulta externa de la Corporación Hospital Uniremington del municipio de Santa Rosa de Osos	1	1	1	0	3
Identificación de las amenazas y fortalezas de la Corporación Hospital	1	1	1	1	4

San Juan de Dios Uniremington del Municipio de Santa Rosa de Osos en cuanto a la calidad					
Implementación del proceso de medición de la percepción de los usuarios respecto a la calidad de los servicios de consulta externa de la Corporación Hospital San Juan de Dios Uniremington	1	1	1	0	3
Plan de capacitaciones realizadas para la formación del personal administrativo/asistencial en términos de calidad según la norma	1	1	1	1	4
Aumento del presupuesto del hospital destinado a las funciones del área de calidad y a los instrumentos de recolección de datos sobre la percepción de los usuarios de consulta externa.	1	1	1	0	3
Distribución de las actividades de cada funcionario que compone el área de calidad para la correcta acción de los planes, estrategias y proyectos.	1	1	1	0	3
Diseño del instrumento que se usará para la medición de la percepción de calidad de los usuarios.	1	1	1	1	4
Incentivar el uso de los canales de comunicación para solicitar trámites en de la Corporación Hospital San Juan de Dios Uniremington	1	1	1	1	4
Documentación de las políticas de calidad directamente relacionadas con el contexto de la Corporación y sujetas a la normativa vigente.	1	1	1	0	3

Anexo 2: Medios de verificación

Nombre del indicador	Fuente de información	Método de recolección	Responsable	Método de análisis	Frecuencia
----------------------	-----------------------	-----------------------	-------------	--------------------	------------

<p>Nivel de satisfacción de los usuarios de los servicios de consulta externa de la Corporación Hospital Uniremington del municipio de Santa Rosa de Osos</p>	<p>Evaluación inicial del nivel de satisfacción de los usuarios de los servicios de consulta externa de la Corporación Hospital Uniremington, datos y documentación del proyecto</p>	<p>Revisar los resultados de encuestas de satisfacción que actualmente hace la corporación, datos y documentación del proyecto</p>	<p>Grupo interventor, Área de calidad, Área de gestión documental</p>	<p>Comparación y análisis de datos</p>	<p>Semestral</p>
<p>Cumplimiento en los estándares de la normativa nacional respecto a los aplicados y documentados del servicio de consulta externa de la Corporación Hospital Uniremington del municipio de Santa Rosa de Osos</p>	<p>Evaluación inicial de los estándares de calidad que cumple la corporación Hospital San Juan de Dios Uniremington</p>	<p>Revisar documentación de los estándares de calidad que cumple la corporación</p>	<p>Grupo interventor, Área de calidad, Área de gestión documental</p>	<p>Comparación y análisis de datos</p>	<p>Semestral</p>
<p>Identificación de las amenazas y fortalezas de la Corporación Hospital San Juan de Dios Uniremington del Municipio de Santa Rosa de Osos en cuanto a la calidad</p>	<p>Evaluación inicial de las amenazas y fortalezas que se identifican en la corporación hospital San Juan de Dios Uniremington, datos y documentación del proyecto</p>	<p>Revisar las amenazas y fortalezas documentadas por la corporación, entrevistas a los empleados para identificar las amenazas y fortalezas que ellos perciben, datos y documentación del proyecto</p>	<p>Grupo interventor, Área de calidad, Área de gestión documental</p>	<p>Comparación y análisis de datos</p>	<p>Semestral</p>

Implementación del proceso de medición de la percepción de los usuarios respecto a la calidad de los servicios de consulta externa de la Corporación Hospital San Juan de Dios Uniremington	Evaluación inicial del proceso de medición de percepción de la calidad que implementa la corporación hospital san juan de Dios, datos y documentación del proyecto	Revisar el avance de los pasos para implementar un proceso de medición completo	Grupo interventor, Área de calidad, Área de gestión documental	Comparación y análisis de datos	Trimestral
Plan de capacitaciones realizadas para la formación del personal administrativo/asistencial en términos de calidad según la norma	Evaluación inicial de las capacitaciones que se realizan en la institución en relación con la calidad	Revisar el cumplimiento del plan de capacitaciones en temas de calidad	Grupo interventor, área de calidad, área de talento humano	Comparación y análisis de datos	Mensual
Aumento del presupuesto del hospital destinado a las funciones del área de calidad y a los instrumentos de recolección de datos sobre la percepción de los usuarios de consulta externa.	Evaluación del presupuesto que se destina para el área de calidad y para la implementación de instrumentos de recolección	Verificar la destinación del presupuesto a los asuntos de calidad	Grupo interventor, área de calidad, área administrativa y contable	Comparación y análisis de datos	Anual
Distribución de las actividades de cada funcionario que compone el área de calidad para la correcta acción de los planes, estrategias y proyectos.	Evaluación inicial de la distribución de las actividades de cada funcionario del área de calidad	Verificar la distribución de las actividades de cada funcionario del área de calidad	Grupo interventor, área de calidad, área de talento humano	Comparación y análisis de datos	Semestral

Diseño del instrumento que se usará para la medición de la percepción de calidad de los usuarios.	Evaluación inicial del instrumento que utiliza la institución para medir la calidad	Verificar el avance en el diseño de un instrumento completo y ajustado a las necesidades de la institución	Grupo interventor, Área de calidad, Área de gestión documental	Comparación y análisis de datos	Semestral
Incentivar el uso de los canales de comunicación para solicitar trámites en de la Corporación Hospital San Juan de Dios Uniremington	Evaluación inicial del uso que le dan a los canales de comunicación para realizar trámites en la institución, datos y documentación del proyecto	Verificar la implementación de nuevos canales de comunicación y el fortalecimiento de los que ya existen en la institución	Grupo interventor, Área de calidad, Área de sistemas, área de atención al usuario	Comparación y análisis de datos	Trimestral
Documentación de las políticas de calidad directamente relacionadas con el contexto de la Corporación y sujetas a la normativa vigente.	Evaluación inicial de las políticas que están documentadas en la institución y las que faltan por documentar	Verificar que se documenten todas las políticas necesarias según la normatividad vigente	Grupo interventor, Área de calidad, Área de gestión documental	Comparación y análisis de datos	Semestral

Anexo 3: Supuestos

Nivel	Resumen narrativo	Supuestos	Criterios de selección			Factores de riesgo		
			Externo	Importante	Ocurrencia	Financiero	Social	Tecnológico
F	Conocer la satisfacción de los usuarios de los servicios de consulta externa	La corporación acepta medir la satisfacción de los usuarios de consulta externa		X	X	X	X	X

	Aumentar cumplimiento de la normativa de gestión de la calidad	La corporación acepta aumentar el cumplimiento de la normatividad		X	X	X		X
	Reconocer las amenazas y fortalezas de la institución	La corporación acepta reconocer las amenazas y fortalezas de la institución		X	X	X	X	X
P	Adecuada medición de la percepción de los usuarios respecto a la calidad de los servicios de consulta externa de la Corporación Hospital San Juan de Dios Uniremington en el 2023	La corporación acepta medir adecuadamente la percepción de los usuarios respecto a la calidad de los servicios de consulta externa	X	X	X	X	X	X
C	Capacitación formativa para el personal administrativo/asistencial	La corporación acepta capacitar y formar el personal administrativo/asistencial		X	X	X		X
	Aumento del presupuesto que permitan un equipo fijo para el área de calidad	La corporación acepta aumentar el presupuesto que permita un equipo fijo de trabajo para el área de calidad		X	X	X	X	X
	Correcta distribución de las funciones del área de calidad para la acción de los planes,	La corporación acepta distribuir de manera correcta las funciones del área de calidad		X	X	X	X	

	estrategias y proyectos de calidad	para la acción de los planes, estrategias y proyectos de calidad						
	Rediseñar el instrumento de medición de satisfacción que permita, de una manera más completa, conocer la percepción de calidad que tiene los usuarios	La corporación acepta rediseñar el instrumento de medición de satisfacción que permita de una manera más completa, conocer la percepción de calidad que tiene los usuarios		X	X	X	X	X
	Proporcionar canales de comunicación entre los usuarios y la institución para generar mayor confianza en el desarrollo de actividades de mejora	La corporación acepta proporcionar canales de comunicación entre los usuarios y la institución para generar mayor confianza en el desarrollo de actividades de mejora	X	X	X	X	X	X
	Crear políticas de calidad directamente relacionadas con el contexto de la institución y sujetas a la normativa.	La corporación acepta crear políticas de calidad directamente relacionadas con el contexto de la institución y sujetas a la normativa		X	X	X	X	X

8. Anexos

Anexo 1. Instrumento, encuesta en formulario de Google.

Encuesta: "Percepción de los usuarios sobre la calidad de los servicios de consulta externa de la Corporación Hospital San Juan de Dios - Uniremington de Santa Rosa De Osos para el tercer trimestre del año 2023".

Enlace del formulario:

<https://forms.gle/jHMF3HmQZYrM4NeCA>

Anexo 2. Consentimiento informado

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Percepción de los usuarios sobre la calidad de los servicios de consulta externa de la Corporación Hospital San Juan de Dios - Uniremington de Santa Rosa de Osos, Antioquia, para el tercer trimestre del 2023.

El propósito de esta ficha de consentimiento informado es proveer a los participantes una clara explicación de la naturaleza de la investigación, así como su rol como participante.

Investigadoras: Natalia Cordero Becerra, Ana María García David y Erika Paola Moreno Pineda.

Correos electrónicos de contacto: natalia.cordero@udea.edu.co; ana.garciad@udea.edu.co; erika.moreno@udea.edu.co

Estudiantes de Administración en Salud, UdeA
Seccional Occidente

El objetivo del estudio es analizar la percepción de los usuarios sobre la calidad de los servicios de consulta externa de la Corporación Hospital San Juan de Dios Uniremington de Santa Rosa de Osos, Antioquia, que permita la definición de recomendaciones de mejoramiento, para el tercer trimestre del año 2023.

Su justificación se respalda en conocer la percepción de calidad que tienen los usuarios, es una necesidad para todas las instituciones prestadoras de servicios, pues ello les puede ayudar en sus procesos de mejoramiento continuo, ya que permite identificar tanto los aspectos positivos como las falencias existentes. Por otro lado, los usuarios esperan ser atendidos de manera 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.

Según la Resolución 8430 de 1993, Artículo 11, literal A, esta investigación se clasifica sin riesgo para la población del estudio, ya que no se realiza ninguna intervención o modificación intencionada de las variables biológicas, fisiológicas o sociales de los individuos que participan en el estudio, ni se pone en riesgo población en condición de vulnerabilidad. Sin embargo, se podrían presentar posibles riesgos en aspectos institucionales, laborales y psicológicos, los cuales, bajo el principio de beneficencia, se buscarán mitigar para lograr el máximo provecho en los resultados obtenidos para el mejoramiento y fortalecimiento de la calidad de los servicios y la protección psicológica de quienes participan de esta investigación.

Si usted accede a participar en este estudio, se le pedirá completar una encuesta. Esto tomará aproximadamente 10 minutos de su tiempo, sus respuestas serán anónimas. La participación en este estudio es estrictamente voluntaria, toda la información obtenida durante el proceso es estrictamente confidencial y no será divulgada ni entregada a ninguna otra institución o individuo sin su consentimiento expreso, además los datos recolectados sólo serán usados con fines académicos para que las investigadoras obtengan su título profesional, y también en beneficio de la Corporación Hospital San Juan de Dios Uniremington de Santa Rosa de Osos y sus usuarios, pues se identificarán los aspectos positivos y a mejorar en el proceso de la atención, lo cuales pueden ser intervenidos para aumentar la calidad de los servicios y a su vez la satisfacción de los usuarios.

Si tiene alguna duda frente a la investigación, puede hacer preguntas en cualquier momento durante su participación. Igualmente puede retirarse en cualquier momento sin que eso lo perjudique en ninguna forma. Si alguna de las preguntas de las encuestas le causa incomodidad o no decide responderlas con sinceridad puede hacerlo saber al investigador y por lo tanto puede omitir la pregunta o retirarse de la participación. Al terminar esta investigación usted podrá acceder a los resultados obtenidos, consultando en el repositorio institucional de la Universidad de Antioquia (<https://bibliotecadigital.udea.edu.co/>), además se entregará a la Corporación una copia de los resultados junto con el plan de mejora que surjan de los datos obtenidos, con el fin que esté a disposición de los participantes e interesados.

Manifiesto voluntariamente mi aceptación a participar en la investigación, expreso que he leído y comprendido en su totalidad este documento, los derechos y las consideraciones éticas que se enmarcan, y manifiesto aceptación personal de su

contenido y de las consecuencias que de él se deriven. Aceptó responder las preguntas con total sinceridad.

NOMBRES Y APELLIDOS

FIRMA

FECHA

Anexo 3. Carta de solicitud de permiso y carta de aprobación para realizar trabajo de grado.



RECIBIDO
Centro Documental

Medellín, 24 de enero, 2023

14 MAR 2023 0347

Doctor
Juan Humberto Parra
Gerente
Corporación Hospital San Juan de Dios – Uniremington
Santa Rosa de Osos – Antioquia

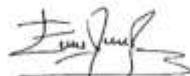
Asunto: Solicitud de permiso para realizar trabajo de grado.

Por medio de la presente nos dirigimos a usted amablemente para solicitarle el permiso y la autorización de desarrollar el trabajo de grado, el cual lleva por título: **"Percepción de los usuarios sobre la calidad de los servicios de consulta externa, de la Corporación Hospital San Juan de Dios Uniremington de Santa Rosa de Osos, Antioquia, para el año 2023"**, cuya finalidad es conocer la perspectiva de los usuarios con relación a la calidad de estos servicios, a través de la aplicación de una encuesta, donde los resultados obtenidos le podrán servir de herramienta a la institución para la toma de decisiones que contribuyan al mejoramiento continuo, y a su vez lograr aumentar la satisfacción y la demanda de servicios en la Corporación.

El trabajo de grado será llevado a cabo por las estudiantes Ana María García David identificada con CC 1037390478, Erika Paola Moreno Pineda identificada con CC 1039625570 y Natalia Cordero Becerra identificada con CC 1022099859, pertenecientes a la Facultad Nacional de Salud Pública de la Universidad de Antioquia, que actualmente cursan el noveno semestre correspondiente al programa de Administración en Salud y que se encuentran desarrollando el trabajo de grado. El cual se realizaría con fines académicos para optar el grado de Administrador en Salud.

Este estudio estará constantemente orientado por asesores de la Universidad y abierto a su total conocimiento. Además, se garantiza la total confidencialidad de la información del personal, haciendo uso únicamente de aquellos recursos necesarios para dar cumplimiento al estudio.

Agradecemos su atención y quedamos pendientes de su respuesta. Por favor ponerse en contacto con los siguientes correos: erika.moreno@udea.edu.co, natalia.cordero@udea.edu.co, ana.garciad@udea.edu.co.



Eikin Fernando Ramírez Rave
Coordinador Académico Programa



300 0113

Santa Rosa de Osos, 14 MAR 2023

Señor
ELKIN FERNANDO RAMIREZ RAVE
Coordinador Académico Programa
Universidad de Antioquia
Medellín, Antioquia

Asunto: Respuesta a solicitud de Permiso

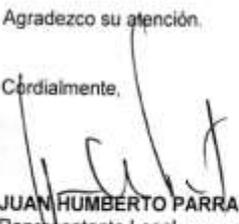
Cordial saludo,

Desde la Corporación Hospital San Juan de Dios Uniremington, de Santa Rosa de Osos, autorizamos el desarrollo de trabajo de grado de las estudiantes ANA MARIA GARCIA DAVID, ERIKA PAOLA MORENO PINEDA Y NATALIA CORDERO BECERRA, quienes pertenecen a la Facultad Nacional de Salud Pública de la Universidad de Antioquia.

Es de anotar que para nosotros es muy importante poder permitirles nuestros espacios a las estudiantes para su trabajo de grado sobre la percepción de los usuarios sobre la calidad de los servicios de consulta externa, ya que pueden ser un filtro de nuestras falencias y poder mejorarlas a futuro.

Agradezco su atención.

Cordialmente,



JUAN HUMBERTO PARRA ZULETA
Representante Legal
Corporación Hospital San Juan de Dios - Uniremington,
Santa Rosa de Osos.

CORPORACIÓN HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS - UNIREMINGTON
SANTA ROSA DE OSOS. NIT 901249947-8
Carrera 2B 26A-34 Santa Rosa de Osos, Antioquia PBX 8605155
www.hospitalsantarosadeosos.gov.co
e-mail: centrodocumental@hospitalsantarosadeosos.gov.co

Anexo 4. Cronograma y presupuesto

El cronograma de actividades y el presupuesto se encuentra en el archivo POD realizado en el software Project Libre.

Referencias

- ¹ Nueva ISO 9001:2015. Desarrollo del Concepto Calidad [Internet] Chile: Escuela Europea de Excelencia; 2016 Sep 13 [Consultado 2022 Oct 8] <https://www.nueva-iso-9001-2015.com/2016/09/desarrollo-concepto-calidad/>
- ² Díaz Gallego J, Moreno Usma LM. Caracterización de la atención de las usuarias del servicio de citología del Hospital San Juan de Dios del Municipio de Santa Rosa de Osos [Trabajo de grado] Medellín: Universidad de Antioquia. Facultad de Nacional de Salud Pública; 2018.
- ³ Díaz Gallego J, Moreno Usma LM. Caracterización de la atención de las usuarias del servicio de citología del Hospital San Juan de Dios del Municipio de Santa Rosa de Osos [Trabajo de grado] Medellín: Universidad de Antioquia. Facultad de Nacional de Salud Pública; 2018.
- ⁴ Organización Mundial de la Salud. Servicios sanitarios de calidad [Internet] WHO; 2020 agosto [Consultado 2022 Oct 8] Disponible en: <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/quality-health-services>
- ⁵ Colombia. Ministerio de Salud y Protección Social. Decreto 1011 de 2006, abril 3, Por el cual se establece el Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad de la Atención de Salud del Sistema General de Seguridad Social en Salud. Bogotá; 2006. Disponible en: <https://www.minsalud.gov.co/Normatividad+Nuevo/DECRETO%201011%20DE%202006.pdf88>
- ⁶ Pineda Flórez M, Valdés Villa Ainny O, Vásquez Gallego Y. Percepción de los usuarios de la E.S.E. Hospital Eduardo Santos de Istmina en relación con la calidad en la prestación de los servicios de consulta externa [Trabajo de grado Administración en Salud] Medellín: Universidad de Antioquia. Facultad Nacional de Salud Pública; 2021.
- ⁷ Pineda Flórez M, Valdés Villa Ainny O, Vásquez Gallego Y. Percepción de los usuarios de la E.S.E. Hospital Eduardo Santos de Istmina en relación con la calidad en la prestación de los servicios de consulta externa [Trabajo de grado Administración en Salud] Medellín: Universidad de Antioquia. Facultad Nacional de Salud Pública; 2021.
- ⁸ Delgado Arango S, Marín Echavarría A. Percepción de calidad de los usuarios acerca del servicio de consulta externa de la E.S.E Hospital José María Córdova del municipio de Concepción, Antioquia [Trabajo de grado Administración en Salud] Medellín: Universidad de Antioquia. Facultad Nacional de Salud Pública; 2021.
- ⁹ Superintendencia de salud. Cifras y estadísticas Supersalud [Internet] [Consultado 2022 Dic 6]. Disponible en: <https://www.supersalud.gov.co/vigilados/cifras-y-estadisticas>
- ¹⁰ Morales Sánchez V, Hernández Mendo A. Calidad y satisfacción en los servicios: conceptualización [Internet] Buenos Aires: efdeportes; 2004 Jun [Consultado 2022 Dic 6] Disponible en: <https://www.efdeportes.com/efd73/calidad.htm>
- ¹¹ Torres M. Modelo de Calidad de la Atención Médica de Avedis Donabedian [Internet] Infocalser; 2011 Oct 29 [Consultado Dic 20] Disponible en: <http://infocalser.blogspot.com/2011/10/modelo-de-calidad-de-la-atencion-medica.html>
- ¹² Organización Mundial de la Salud. Seguridad del paciente [Internet] [Consultado 2022 octubre 07] Disponible en: <https://www.infosalus.com/asistencia/noticia-oms-avisa-mala-calidad-servicios-sanitarios-frenando-mejoras-asistenciales-todo-mundo-20180705145119.html>

- ¹³ Organización Mundial de la Salud. Seguridad del paciente [Internet] [Consultado 2022 octubre 07] Disponible en: <https://www.infosalus.com/asistencia/noticia-oms-avisa-mala-calidad-servicios-sanitarios-frenando-mejoras-asistenciales-todo-mundo-20180705145119.html>
- ¹⁴ Gallego M, Navarrete M, Vanderlei L. (2017). Calidad en los servicios de salud desde los marcos de sentido de diferentes actores sociales en Colombia y Brasil. Scielosp.org. Recuperado de: <https://www.scielosp.org/article/rsap/2010.v12n4/533-545/>
- ¹⁵ Campos-Navarro R, Afganis-Juárez E, Torrez D. Calidad de los servicios de medicina familiar según adultos mayores del sureste de la ciudad de México. Archivos en Medicina Familiar [Internet] 2006; 8 (2):131-136. [Consultado 2022 oct 13] Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=50780210>
- ¹⁶ Pérez C, Reyes R, Abreu M, Fortes M, Ochoa I. La evaluación de la satisfacción en salud: un reto a la calidad. Rev Cubana Salud Pública [Internet] 2008; 34(4) [Consultado 2022 oct 13] Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-34662008000400013
- ¹⁷ Pabón Córdoba M, Palacio Díaz K. PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE SALUD DESDE LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EN EL HOSPITAL LOCAL DE SITIONUEVO MAGDALENA [Internet] Barranquilla: Universidad de la Costa; 2020 [Consultado 2022 oct 13] Disponible en: <https://repositorio.cuc.edu.co/bitstream/handle/11323/6423/PERCEPCI%C3%93N%20DE%20LA%20CALIDAD%20DE%20LOS%20SERVICIOS%20DE%20SALUD.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- ¹⁸ Así Vamos en Salud [Internet] Bogotá: asivamosensalud.org; 2014 Sep 19 [Consultado 2022 oct 13] Disponible en: <https://www.asivamosensalud.org/publicaciones/noticias-comunicaciones-oficiales-y-actualidad/medellin-es-la-ciudad-con-mejor>
- ¹⁹ Corporación Hospital San Juan de Dios – Uniremington [Internet] Santa Rosa de Osos; 2023 [Consultado 2023 marzo 17] Disponible en: <http://www.hospitalsantarosadeosos.gov.co/>
- ²⁰ Colombia. Ministerio de Salud y Protección Social. Resolución 0256 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. Bogotá: Ministerio de Salud y Protección Social; (Feb. 5 2016). Disponible en: https://www.minsalud.gov.co/Normatividad_Nuevo/Resoluci%C3%B3n%20256%20de%202016.pdf
- ²¹ Sispro. Indicadores MOCA [Internet] Bogotá: Sispro; 2023 [Consultado 2023 Jun 5] Disponible en: <http://rsvr2.sispro.gov.co/IndicadoresMOCA/>
- ²² Hospital Juan Cardona. ¿Qué son las Consultas Externas? [Internet] 2017 [Consultado 2023 Jun 20] Disponible en: <https://riberasalud.com/juan-cardona/2017/09/06/que-son-las-consultas-externas/>
- ²³ Arrieta Córdoba R. PERCEPCIÓN DE LOS USUARIOS SOBRE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE SALUD EN INSTITUCIONES HOSPITALARIAS 2015-2019 [Internet] Montería : Universidad de Córdoba ; 2022 [Consultado 2022 Dic 14] Disponible en: <https://repositorio.unicordoba.edu.co/xmlui/bitstream/handle/ucordoba/5171/TRABAJO%20DE%20INVESTIGACION%20RENE%20ARRIETA%20C%C3%93RDOBA%20rvo%2022%20marzo%202022.pdf?sequence=3&isAllowed=y>
- ²⁴ Hernández V. Satisfacción de usuarios como indicador de calidad de los servicios de enfermería, Clínica Central Cira García. Revista Cubana de Enfermería. 2021, 37 (4): 1-5. Disponible en: <https://revenfermeria.sld.cu/index.php/enf/article/view/5186/843>
- ²⁵ Delgado Arango S, Marín Echavarría A. Percepción de calidad de los usuarios acerca del servicio de consulta externa de la E.S.E Hospital José María Córdoba del municipio de Concepción, Antioquia

[Trabajo de grado Administración en Salud] Medellín: Universidad de Antioquia. Facultad Nacional de Salud Pública; 2021.

²⁶ Navarro Machado Víctor Rene, Iraola Ferrer Marcos D, Rodríguez Suárez Gabriel, Falcón Hernández Arelys, Rodríguez Llerena Belkys. Atención médica de urgencia: organización para la recepción de víctimas múltiples. Rev Cubana Salud Pública [Internet]. 2008 Sep [citado 2023 Feb 14] ; 34(3). Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-34662008000300016&lng=es.

²⁷ Díaz Gallego J, Moreno Usma LM. Caracterización de la atención de las usuarias del servicio de citología del Hospital San Juan de Dios del Municipio de Santa Rosa de Osos [Trabajo de grado] Medellín: Universidad de Antioquia. Facultad de Nacional de Salud Pública; 2018. Disponible en: <https://bibliotecadigital.udea.edu.co/handle/10495/32032>

²⁸ Díaz Gallego J, Moreno Usma LM. Caracterización de la atención de las usuarias del servicio de citología del Hospital San Juan de Dios del Municipio de Santa Rosa de Osos [Trabajo de grado] Medellín: Universidad de Antioquia. Facultad de Nacional de Salud Pública; 2018. Disponible en: https://bibliotecadigital.udea.edu.co/bitstream/10495/32032/1/D%c3%adazJonathan_2018_Caracterizaci%c3%b3nUsuariasCitolog%c3%ada.pdf

²⁹ Díaz Gallego J, Moreno Usma LM. Caracterización de la atención de las usuarias del servicio de citología del Hospital San Juan de Dios del Municipio de Santa Rosa de Osos [Trabajo de grado] Medellín: Universidad de Antioquia. Facultad de Nacional de Salud Pública; 2018. Disponible en: https://bibliotecadigital.udea.edu.co/bitstream/10495/32032/1/D%c3%adazJonathan_2018_Caracterizaci%c3%b3nUsuariasCitolog%c3%ada.pdf

³⁰ Rodríguez J. Qué es el control de calidad y para qué sirve en una empresa [Internet] HubSpot; 2023 Enero [Consultado 2023 may 22] Disponible en <https://blog.hubspot.es/sales/control-de-calidad#:~:text=El%20control%20de%20calidad%20tiene,y%20normas%20de%20cada%20prototipo>.

³¹ ISO 9001:2015. Desarrollo del concepto calidad [Internet] 2022 Sep 13 [Consultado 2022 Dic 14] Disponible en: <https://www.nueva-iso-9001-2015.com/2016/09/desarrollo-concepto-calidad/>

³² Muguira A. ¿Cuál es la importancia de la satisfacción del cliente? [Internet] QuestionPro; 2023 [Consultado 2023 may 23] Disponible en <https://www.questionpro.com/blog/es/importancia-de-la-satisfaccion-del-cliente/#:~:text=La%20importancia%20de%20la%20satisfacci%C3%B3n%20del%20cliente%20radica%20en%20que,en%20defensores%20de%20la%20marca>

³³ ISO 9001:2015. Desarrollo del concepto calidad [Internet] 2022 Sep 13 [Consultado 2022 Dic 14] Disponible en: <https://www.nueva-iso-9001-2015.com/2016/09/desarrollo-concepto-calidad/>

³⁴ Gestipolis. ¿Qué son calidad, aseguramiento de la calidad y control de calidad? [Internet] 2023 [Consultado 2023 Feb 12] Disponible en: <https://www.gestipolis.com/que-son-calidad-aseguramiento-de-la-calidad-y-control-de-calidad/>

³⁵ Rodríguez C. Conceptos de Calidad [Internet] [Consultado 2022 Dic 14] Disponible en: <https://www.eumed.net/libros-gratis/2013/1283/calidad.html>

³⁶ Entornoestudiantil.com. Principios de gestión de la calidad ISO-9000:2005 [Internet] [Consultado 2023 may 23] Disponible en: <https://www.entornoestudiantil.com/principios-de-gestion-de-la-calidad/>

³⁷ Cabadas R. La calidad asistencial: ¿de qué estamos hablando? [Internet] 2015; 20 (2): 79-82 [Consultado 2022 Oct 8] Disponible en http://www.asecma.org/Documentos/Articulos/07_20_1_FC_Cabadas.pdf

- ³⁸ Ruiz J, Canca J, Puente A, Trueba E. Calidad asistencial. En: Montes J, Torres M. eds. Gestión hospitalaria, 5e. McGraw Hill; 2011. [Consultado 2023 may 29] Disponible en <https://accessmedicina.mhmedical.com/content.aspx?bookid=1492§ionid=98856607>
- ³⁹ La percepción [Internet] [Consultado 2023 enero 23] Disponible en: <https://www.um.es/docencia/pguardio/documentos/percepcion.pdf>
- ⁴⁰ La percepción [Internet] [Consultado 2023 enero 23] Disponible en: <https://www.um.es/docencia/pguardio/documentos/percepcion.pdf>
- ⁴¹ La percepción [Internet] [Consultado 2023 enero 23] Disponible en: <https://www.um.es/docencia/pguardio/documentos/percepcion.pdf>
- ⁴² La percepción. Características de la percepción [Internet] [Consultado 2023 enero 23] Disponible en: <https://www.um.es/docencia/pguardio/documentos/percepcion.pdf>
- ⁴³ La percepción [Internet] [Consultado 2023 enero 23] Disponible en: <https://www.um.es/docencia/pguardio/documentos/percepcion.pdf9>
- ⁴⁴ La percepción. Proceso de percepción [Internet] [Consultado 2023 enero 23] Disponible en: <https://www.um.es/docencia/pguardio/documentos/percepcion.pdf>
- ⁴⁵ La percepción. Proceso de percepción [Internet] [Consultado 2023 enero 23] Disponible en: <https://www.um.es/docencia/pguardio/documentos/percepcion.pdf>
- ⁴⁶ Gómez D. SERVQUAL: guía básica sobre el modelo de calidad de servicio [Internet] [Consultado 2022 Dic 14] Disponible en: <https://blog.hubspot.es/service/que-es-servqual>
- ⁴⁷ Delgado Arango S, Marín Echavarría A. Percepción de calidad de los usuarios acerca del servicio de consulta externa de la E.S.E Hospital José María Córdova del municipio de Concepción, Antioquia [Trabajo de grado Administración en Salud] Medellín: Universidad de Antioquia. Facultad Nacional de Salud Pública; 2021.
- ⁴⁸ Gómez D. SERVQUAL: guía básica sobre el modelo de calidad de servicio [Internet] [Consultado 2022 Dic 14] Disponible en: <https://blog.hubspot.es/service/que-es-servqual>
- ⁴⁹ Cabrera Arana G, Londoño Pimienta J, Bello Parlas L. Validación de un Instrumento para Medir Calidad Percibida por Usuarios de Hospitales de Colombia. Revista de Salud Pública. 2008; 10 (3) 443-451. Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/422/42210309.pdf>
- ⁵⁰ Cabrera Arana G, Londoño Pimienta J, Bello Parlas L. Validación de un Instrumento para Medir Calidad Percibida por Usuarios de Hospitales de Colombia. Revista de Salud Pública. 2008; 10 (3) 443-451. Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/422/42210309.pdf>
- ⁵¹ Cabrera Arana G, Londoño Pimienta J, Bello Parlas L. Validación de un Instrumento para Medir Calidad Percibida por Usuarios de Hospitales de Colombia. Revista de Salud Pública. 2008; 10 (3) 443-451. Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/422/42210309.pdf>
- ⁵² Delgado Arango S, Marín Echavarría A. Percepción de calidad de los usuarios acerca del servicio de consulta externa de la E.S.E Hospital José María Córdova del municipio de Concepción, Antioquia [Trabajo de grado Administración en Salud] Medellín: Universidad de Antioquia. Facultad Nacional de Salud Pública; 2021.
- ⁵³ Carrasco Pacello L. Introducción en Marco Lógico: Instrumento para la Formulación de Proyectos. Santo Domingo; Federación Internacional de Fe y Alegría; 2009: 9.

- ⁵⁴ Carrasco Pacello L. Introducción en Marco Lógico: Instrumento para la Formulación de Proyectos. Santo Domingo; Federación Internacional de Fe y Alegría; 2009: 10.
- ⁵⁵ Carrasco Pacello L. Análisis de Situación en Marco Lógico: Instrumento para la Formulación de Proyectos. Santo Domingo; Federación Internacional de Fe y Alegría; 2009: 11-13.
- ⁵⁶ Arenas Saavedra A. Análisis de la participación en Desarrollo de la Metodología de Marco Lógico. Neiva; 2012: 8.
- ⁵⁷ Carrasco Pacello L. Análisis de Problemas en Marco Lógico: Instrumento para la Formulación de Proyectos. Santo Domingo; Federación Internacional de Fe y Alegría; 2009: 14.
- ⁵⁸ Carrasco Pacello L. Análisis de Objetivos en Marco Lógico: Instrumento para la Formulación de Proyectos. Santo Domingo; Federación Internacional de Fe y Alegría; 2009: 15-16.
- ⁵⁹ Carrasco Pacello L. Análisis de estrategias en Marco Lógico: Instrumento para la Formulación de Proyectos. Santo Domingo; Federación Internacional de Fe y Alegría; 2009: 17-19.
- ⁶⁰ Carrasco Pacello L. Elaboración de un Marco Lógico en Marco Lógico: Instrumento para la Formulación de Proyectos. Santo Domingo; Federación Internacional de Fe y Alegría; 2009: 23-25.
- ⁶¹ Significados, Conceptos y Definiciones. Significado de percepción. [Internet] [consultado 2023 Ene 23] Disponible en <https://www.significados.com/percepcion/>
- ⁶² Significados, Conceptos y Definiciones. Significado de calidad. [Internet] [consultado 2023 Ene 23] Disponible en <https://www.significados.com/calidad/>
- ⁶³ Crehana. Aprende todo sobre la calidad percibida y cómo usarla para vender mejor. [Internet] [consultado 2023 Ene 23] Disponible en <https://www.crehana.com/blog/estilo-vida/calidad-percibida/>
- ⁶⁴ Perrin P. Los servicios de salud: en el nivel primario [Internet] Ginebra, Suiza; CICR; 2006 Agosto [Consultado 2023 Enero] Disponible en https://www.icrc.org/es/doc/assets/files/other/icrc_003_0887.pdf
- ⁶⁵ Hospital Universitario San Ignacio. Servicios Asistenciales: Unidad de consulta externa [Internet] [consultado 2023 Ene 23] Disponible en <https://www.husi.org.co/servicios-y-especialidades/servicios-asistenciales/consulta-externa>
- ⁶⁶ Organización Mundial de la Salud. Calidad de la atención. [Internet] [consultado 2023 Ene 24] Disponible en https://www.who.int/es/health-topics/quality-of-care#tab=tab_1
- ⁶⁷ Ministerio de Salud y Protección Social. Atributos de la Calidad de la Atención en Salud. [Internet] [consultado 2023 Ene 24] Disponible en <https://www.minsalud.gov.co/salud/Paginas/ATRIBUTOS-DE-LA-CALIDAD-EN-LA-ATENCION-EN-SALUD.aspx>
- ⁶⁸ Organización Mundial de la Salud. Servicios Sanitarios de Calidad. [Internet] [consultado 2023 Ene 24] Disponible en <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/quality-health-services>
- ⁶⁹ Perry Johnson Registrar's, INC. ¿Qué es la ISO 9000?. [Internet] [consultado 2023 Ene 24] Disponible en <https://www.pjr.mx/standards/iso-90012008/benefits-of-iso-9000>
- ⁷⁰ Normas ISO. ISO 9001 Sistema de Gestión de la Calidad. [Internet] [consultado Ene 24] Disponible en <https://www.normas-iso.com/iso-9001/>
- ⁷¹ ISOTools. ¿Qué es la ISO 9004? [Internet] [consultado 2023 Ene 24] Disponible en <https://www.isotools.org/normas/calidad/iso-9004/>

- ⁷² Colombia. Consejo Superior de la Judicatura. Sala administrativa. Constitución Política de Colombia. Actualizada con los actos legislativos a 2015. [Internet] [consultado 2023 Ene 24] Disponible en <https://www.corteconstitucional.gov.co/inicio/Constitucion%20politica%20de%20Colombia%20-%202015.pdf>
- ⁷³ Colombia. Congreso de la República. Ley 100 de 1993. Por el cual se crea el sistema de seguridad social integral y se dictan otras disposiciones. (Dic 23 1993) [Internet] [consultado 2022 Oct 10] Disponible en http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/ley_0100_1993.html
- ⁷⁴ Rodríguez C. La ley 872 de 2023 y el Sistema Obligatorio de la Garantía de Calidad en Salud en Colombia. INCONTEC. (79) 1-6 Disponible en <https://www.acreditacionensalud.org.co/wp-content/uploads/2020/07/Revista-No-79.pdf>
- ⁷⁵ Colombia. Ministerio de Protección Social. Decreto 1011 de 2006 por el cual se establecen el Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad de la Atención de Salud del Sistema General de Seguridad Social en Salud. (abril 3 2006) Disponible en: https://www.minsalud.gov.co/Normatividad_Nuevo/DECRETO%201011%20DE%202006.pdf
- ⁷⁶ Colombia. Ministerio de Protección Social. Ley 1122 de 2007. Por la cual se hace algunas modificaciones en el Sistema General de Seguridad en Salud y se dictan otras disposiciones. (Ene 9 2007) Disponible en: <https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/DIJ/ley-1122-de-2007.pdf>
- ⁷⁷ Colombia. Ministerio de Protección Social. Ley Estatutaria 1751. Por medio de la cual se regula el derecho fundamental a la salud y se dictan otras disposiciones. (Feb 16 2015) Disponible en: https://www.minsalud.gov.co/Normatividad_Nuevo/Ley%201751%20de%202015.pdf
- ⁷⁸ Alcaldía Santa Rosa de Osos [Internet] Santa Rosa de Osos; 2023 [Consultado 2023 enero 24] Disponible en <https://www.santarosadeosos-antioquia.gov.co/MiMunicipio/Paginas/Informacion-del-Municipio.aspx>
- ⁷⁹ Díaz Gallego J, Moreno Usma L. Caracterización de la atención de las usuarias del servicio de citología del Hospital San Juan de Dios del municipio de Santa Rosa de Osos, febrero-abril de 2018 [Internet] Santa Rosa de Osos: Universidad de Antioquia; 2018 [Consultado Nov 27] Disponible en: https://bibliotecadigital.udea.edu.co/bitstream/10495/32032/1/D%C3%ADazJonathan_2018_Caracterizaci%C3%B3nUsuariasCitolog%C3%ADa.pdf
- ⁸⁰ Wikipedia. Santa Rosa de Osos [Internet] 2023 mayo 15 [Consultado 2023 enero 24] Disponible en: https://es.wikipedia.org/wiki/Santa_Rosa_de_Osos
- ⁸¹ Wikipedia. Santa Rosa de Osos - Historia [Internet] 2023 may 15 [consultado 2023 enero 24] Disponible en: https://es.wikipedia.org/wiki/Santa_Rosa_de_Osos#Historia
- ⁸² Wikipedia. Santa Rosa de Osos - Aldeas [Internet] 2023 may 15 [consultado 2023 enero 24] Disponible en: https://es.wikipedia.org/wiki/Santa_Rosa_de_Osos#Aldeas
- ⁸³ Wikipedia. Santa Rosa de Osos - Clima [Internet] 2023 may 15 [consultado 2023 enero 24] Disponible en: https://es.wikipedia.org/wiki/Santa_Rosa_de_Osos#Clima
- ⁸⁴ Corporación Hospital San Juan de Dios – Uniremington [Internet] Santa Rosa de Osos; 2023 [Consultado 2023 marzo 17] Disponible en: <http://www.hospitalsantarosadeosos.gov.co/>
- ⁸⁵ Corporación Hospital San Juan de Dios – Uniremington. Coordinadora de Atención al Usuario; 2 de marzo de 2023.

⁸⁶ Muguira A. Características de la investigación cuantitativa [Internet] QuestionPro; 2023 [Consultado 2023 mar 25] Disponible en: <https://www.questionpro.com/blog/es/caracteristicas-de-la-investigacion-cuantitativa/>

⁸⁷ Muguira A. ¿Qué es la investigación descriptiva? [Internet] QuestionPro; 2023 [Consultado 2023 mar 25] Disponible en: <https://www.questionpro.com/blog/es/investigacion-descriptiva/>

⁸⁸ Ortega C. ¿Qué es un estudio transversal? [Internet] QuestionPro; 2023 [Consultado 2023 mar 25] Disponible en: <https://www.questionpro.com/blog/es/estudio-transversal/>

⁸⁹ Corporación Hospital San Juan de Dios – Uniremington. Informe de rendición de cuentas 2022 [Internet] Santa Rosa de Osos; 2023 [Consultado 2023 marzo 17] Disponible en <http://www.hospitalsantarosadeosos.gov.co/wp-content/uploads/2023/01/INFORME-DE-RENDICI%C3%93N-DE-CUENTAS-2022.pdf>

⁹⁰ Díaz Gallego J, Moreno Usma L. Caracterización de la atención de las usuarias del servicio de citología del Hospital San Juan de Dios del municipio de Santa Rosa de Osos, febrero-abril de 2018 [Internet] Santa Rosa de Osos: Universidad de Antioquia; 2018 [Consultado Nov 27] Disponible en: https://bibliotecadigital.udea.edu.co/bitstream/10495/32032/1/D%C3%ADazJonathan_2018_Caracterizaci%C3%B3nUsuariasCitolog%C3%ADa.pdf

⁹¹ Muguira A. ¿Qué es la escala Likert y cómo utilizarla? [Internet] QuestionPro; 2023 [Consultado 2023 mar 17] Disponible en: <https://www.questionpro.com/blog/es/que-es-la-escala-de-likert-y-como-utilizarla/>

⁹² Carrasco Pacello L. Descripción de Marco Lógico en Marco Lógico: Instrumento para la Formulación de Proyectos. Santo Domingo; Federación Internacional de Fe y Alegría; 2009: 25-26.