

**PERCEPCIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LA ATENCIÓN EN SALUD EN
PACIENTES DE ALTO COSTO EN CMIAC IPS GUAJIRA S.A.S.**



AUTOR/ES

**LIZETH JIMENEZ TRUJILLO
MARYEL YULIZA ORTIZ POLANIA
RAUL ALBERTO RUIZ MULFORD**

**CORPORACION UNIVERSITARIA IBEROAMERICANA
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESPECIALIZACION EN GERENCIA DE LA CALIDAD EN SALUD
BOGOTA D.C.
MARZO - 2021**

**PERCEPCIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LA ATENCIÓN EN SALUD EN
PACIENTES DE ALTO COSTO EN CMIAC IPS GUAJIRA S.A.S.**



AUTOR/ES

**LIZETH JIMENEZ TRUJILLO
MARYEL YULIZA ORTIZ POLANIA
RAUL ALBERTO RUIZ MULFORD**

DOCENTE ASESOR

MARY LUZ BARRERA ORDUZ

**CORPORACION UNIVERSITARIA IBEROAMERICANA
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESPECIALIZACION EN GERENCIA DE LA CALIDAD EN SALUD
BOGOTA D.C.
MARZO - 2021**

DEDICATORIA

A Dios primeramente por la culminación de este trabajo de grado. Por los triunfos y los momentos difíciles que nos han enseñado a valorar lo especial de la vida día a día.

A nuestros padres por apoyarnos en esta culminación de este trabajo de grado.

A la Corporación Universitaria Iberoamericana por brindarnos la oportunidad de ser especialistas en Gerencia de la Calidad en Salud.

A nuestros profesores en especial a nuestra docente Mary Luz Barrera Orduz.

A todos.

LIZETH JIMENEZ TRUJILLO
MARYEL YULIZA ORTIZ POLANIA
RAUL ALBERTO RUIZ MULFORD

AGRADECIMIENTOS

A Dios.

A nuestros padres y demás familiares por brindarnos confianza, amor, y el tiempo necesario para realizarnos como especialista en Gerencia de la Calidad en Salud.

A nuestros amigos.

A la Corporación Universitaria Iberoamericana.

**LIZETH JIMENEZ TRUJILLO
MARYEL YULIZA ORTIZ POLANIA
RAUL ALBERTO RUIZ MULFORD**

Tabla de contenido

INTRODUCCION	9
CAPITULO 1. DESCRIPCION GENERAL DEL PROYECTO	11
1.1 Problema de Investigación	11
1.1.1 Planteamiento del problema	11
1.1.1 Formulación del Problema	14
1.1.2 Sistematización del Problema	14
1.2 Objetivos	15
1.2.1 Objetivo General	15
1.2.2 Objetivos Específicos	15
1.3 Justificación	16
Capítulo 2. MARCO DE REFERENCIA.....	18
2.1 Marco teórico	18
2.2 Antecedentes investigativos	20
2.3 Marco conceptual.....	27
Capítulo 3. MARCO METODOLÓGICO	29
3.1 Tipo de estudio	29
3.2 Población	30
3.2.1 Muestra	30
3.3 Procedimientos	31
3.4 Técnicas para la recolección de la información	32
3.5 Técnicas para el análisis de la información	32
3.6 Consideraciones Éticas.....	32
Capítulo 4. ANÁLISIS DE RESULTADOS.....	33
DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES	43
REFERENCIAS	46
Anexos.....	51

INDICE DE TABLAS

Tabla 1. Cálculo de la muestra	31
Tabla 2. Cronograma de actividades	31
Tabla 3. Satisfacción entrega de medicamentos	37
Tabla 4. Calificación de la atención en procedimientos médicos.....	38
Tabla 5. Satisfacción atención médicos	39
Tabla 6. Satisfacción atención personal administrativo	40
Tabla 7. Satisfacción atención del personal de enfermería	41
Tabla 8. Satisfacción atención del personal sanitario.....	42

INDICE DE GRAFICOS

Gráfico 1. Genero de la población según el sexo	33
Gráfico 2. Rango de edad de la población.	34
Gráfico 3. Tipo de enfermedad	35
Gráfico 4. Desde hace cuánto tiempo la institución le ofrece servicio de salud.....	36
Gráfico 5. Satisfacción entrega de medicamentos	37
Gráfico 6. Calificación de la atención en procedimientos médicos	38
Gráfico 7. Satisfacción atención médicos.....	39
Gráfico 8. Satisfacción atención personal administrativo	40
Gráfico 9. Satisfacción atención del personal de enfermería.....	41
Gráfico 10. Satisfacción atención del personal sanitario	42

INDICE DE ANEXOS

Anexos 1. Cuestionario	51
Anexos 2. Articulo científico	53
Anexos 3. RAI	65
Anexos 4. Link	71

INTRODUCCION

La Organización Mundial de la Salud describe que brindar servicios de salud de calidad es fundamental para alcanzar la cobertura sanitaria universal (CSU). La atención sanitaria y los sistemas de salud de alta calidad están centrados en las personas, lo que se asocia a una mejor utilización de la atención sanitaria y a mejores resultados en materia de salud; es de agregar que todas las personas tienen derecho a ser tratadas con dignidad y respeto (Organización Mundial de la Salud, 2018).

Para evaluar la percepción de la satisfacción de la atención en salud que tienen los pacientes con enfermedades de alto costo que consultan a la institución prestadora de servicios de salud Cmiac IPS Guajira. Del mismo modo, identificar el nivel de satisfacción que perciben los pacientes, de igual forma, especificar los aspectos mejor evaluados por los pacientes, así mismo, reconocer que factores generan insatisfacción de la atención en salud, y, por último, recomendar estrategias para mejorar en la prestación del servicio a pacientes de alto costo. El desarrollo de este estudio es importante porque la satisfacción del cliente es un factor de gran impacto en el desarrollo empresarial y competitivo de cualquier organización, además, para el caso conocer de primera mano la percepción que los usuarios tienen sobre los diferentes factores que definen la calidad del servicio, es una información relevante al momento de tomar decisiones de mejoramiento y eficiencia.

Evaluar la calidad de un servicio de atención desde la perspectiva de los usuarios es cada vez más utilizado, ya que existe la certeza de que son ellos quienes califican los diferentes aspectos que influyeron en su atención, En la IPS CMIAC (Centro Médico Integral de alto costo), es necesario y pertinente identificar la percepción que tienen sus usuarios, pues de esta forma se evitara caer en errores comunes del sistema de salud y superar el nivel de insatisfacción, situación que ha hecho que muchas organizaciones tengan que cerrar o liquidar sus entidades por falta de recursos o competencias gerenciales a la hora de administrar. El estudio desarrollado evaluara la percepción de la satisfacción de la atención en salud que tienen los pacientes con enfermedades de

alto costo que consulta a la institución prestadora de servicios de salud Cmiac IPS Guajira S.A.S., a través de un mecanismo de encuesta donde se recolectará un corpus de fuente primaria construido con la respuesta de los pacientes para proceder a un ejercicio de esquematización, lo que conducirá a la evaluación de resultados que indiquen algunas conclusiones y puntos de mejoramiento en la atención en salud.

CAPITULO 1. DESCRIPCION GENERAL DEL PROYECTO

1.1 Problema de Investigación

1.1.1 Planteamiento del problema

La Organización Mundial de la Salud describe que brindar servicios de salud de calidad es fundamental para alcanzar la cobertura sanitaria universal (CSU). La atención sanitaria y los sistemas de salud de alta calidad están centrados en las personas, lo que se asocia a una mejor utilización de la atención sanitaria y a mejores resultados en materia de salud; es de agregar que todas las personas tienen derecho a ser tratadas con dignidad y respeto. (Organización Mundial de la Salud, 2018)

Según la Organización Mundial de la Salud la manera en que se trata a las personas cuando acuden a la atención de salud. Ministerio de Salud 2003, revelo que, de la satisfacción del usuario con el personal de salud, depende tanto, convirtiéndose en una herramienta para conocer todos los determinantes de la satisfacción de los pacientes y la medida en que esa percepción se ve influida por la experiencia de cada persona. (Organización Mundial de la Salud, 2009)

Según el artículo publicado en la revista de salud pública (2018); en el país de México, en un estudio descriptivo, transversal. Se evaluó la satisfacción percibida por los usuarios que recibieron atención médica en una Unidad de Primer Nivel de Atención. La población fue 395 pacientes atendidos en una Unidad Médica de Puebla. Se usó la encuesta SERVPREF; como resultado se obtuvo una insatisfacción del 50% en el primer nivel de atención; donde se evidenció que los pacientes buscan ser atendidos de manera rápida; pero lo carga de trabajo del personal de salud es alta, situación que obliga a los profesionales a dedicar tiempo reducido en la consulta médica. Y otros servicios como farmacia o área administrativa, también tienen exceso de trabajo. Lo que genera que el trato al usuario sea apresurado y con falta de atención con olvido de la ética profesional; lo que causa incomodidad y enojo de usuarios, situación que generó quejas y demandas hacia el personal médico de la unidad de salud. (Vázquez et al., 2018).

En Bogotá, Colombia en el artículo publicado en la Revista de Salud Pública (2018) en un estudio donde se encuestaron 804 pacientes. El tiempo promedio de acceso a la atención fue de 9,6 días. El 78 % refiere haber podido contar todo lo que sentía al médico, el 60 % que el médico le explicó lo que tenía. El 30 % sintió alivio completo luego de la atención médica. Con lo que concluyeron que la comunicación extensa con el paciente es tan importante como tratar la enfermedad. (Gonzales et al., 2014, p. 871-884)

Según nuestra experiencia profesional hemos venido observando grandes cambios en nuestro Sistema de Salud Colombiano, en el que además de evidenciar un gran desarrollo tecnológico, investigativo, nos encontramos con condiciones contractuales, sobrecarga laboral, estrés laboral, entre otros; donde la relación personal de la salud y paciente se está viendo afectada. Los servicios de salud no están siendo ofertados en su totalidad y con calidad, manifestado por quejas de los usuarios; lo que ha venido dañando la imagen de las atenciones en salud en nuestro País.

En primera medida Cmiac IPS Guajira S.A.S es una entidad que funciona bajo la figura de Sociedad por Acciones Simplificada S.A.S, donde su objeto social es el de realizar actividades de practica medicas sin intermediación, lo que implica que presta un variado portafolio de servicios y atención médica. Asimismo, tiene su domicilio principal en la ciudad de Riohacha del departamento de la Guajira. Y en términos financieros presento según el portal Informa (2020) se tiene que:

La actividad principal de Cmiac Ips Guajira S A S es actividades de la practica medica sin internación. Cuenta con un patrimonio neto de 1.291.229.345 COP y en el ejercicio del año 2019 generó un rango de ventas 'Entre 2.000.000.000 y 5.000.000.000 COP' obteniendo un resultado del ejercicio 'Menor de 1.000.000.000 COP'.

En este orden de ideas también se evidencia que los ingresos se han reducido en los últimos años. Por otro lado, en términos organizativos la IPS cuenta con procesos de gestión administrativa, así como procesos misionales que implican la prestación directa de servicios médicos. En este caso la Cmiac IPS Guajira S.A.S cuenta con capacidades

para la atención de pacientes de alto costo en patologías como VIH, Cáncer y Hemofilia, siendo estos servicios caracterizados como de alta complejidad. Estos servicios se prestan tanto a usuarios del régimen contributivo como subsidiado, siendo el contratada la organización por EPS de los dos regímenes.

En tal sentido, la Cmiac IPS Guajira S.A.S ofrece servicios de tratamientos que requieren procedimientos medidos contando con el personal humano y los equipos técnicos necesarios para la atención de las patologías ante señaladas. En este sentido se ofrecen los servicios de Oncología clínica, oncología y hematología pediátrica, hematología oncológica, quimioterapia que son servicios especializados para las enfermedades de alto costo como el Cáncer y Hemofilia. prestan servicios de suministros de medicamentos, seguimiento y atención domiciliaria, servicios de urgencia, así como servicios de apoyo psicológico, terapéutico y odontológico.

Por otra parte, de acuerdo a comunicado de prensa número 077 de 2020, realizado a ESE Hospital San José de Maicao, por parte de SUPERSALUD, donde se expresa que se extiende por un año la intervención al Hospital, expresa lo que a continuación se relaciona.

Cuando se inició la intervención en junio de 2016, la institución presentaba, entre otros hallazgos, una deficiente administración, aumentos en los costos y gastos y un bajo margen operativo, lo que desencadenaba el desequilibrio presupuestal. Solamente en salarios para el personal de planta y los contratistas, las deudas superaban los 11.000 millones de pesos. Así mismo, no tenía el personal ni la capacidad instalada física ni tecnológica para una atención eficiente. Carecía de triage en urgencias; se ofrecían especialidades para las que no contaba con personal idóneo para prestarlas; los comités asistenciales estaban desactualizados; su facturación no superaba el 25 por ciento, y a la institución le falta una defensa judicial.

Dando así a conocer, los motivos por los cuales la entidad se encuentra en estos momentos a punto de ser intervenida, ya que presenta un alto grado de insatisfacción por parte de sus usuarios, de acuerdo a cada problema expuesto en el comunicado.

Teniendo en cuenta lo anterior es necesario obtener información de la percepción de los pacientes de alto costo con la atención el servicio de salud brindado; en la empresa Cmiac IPS Guajira SAS (IPS Centro Médico Integral de Alto Costo) identificando si lo consideran con calidad, calidez y humanización tanto para beneficio de los pacientes como para la IPS. Por lo que se plantea la pregunta de investigación

1.1.1 Formulación del Problema

¿Cuál es la percepción de la satisfacción, de la atención en salud, en pacientes de alto costo en Cmiac IPS Guajira SAS?

1.1.2 Sistematización del Problema

¿Cuál es el nivel de satisfacción que perciben los pacientes con enfermedades de alto costo con la atención de salud recibida en Cmiac IPS Guajira S.A.S.?

¿Cuáles son los aspectos mejor evaluados por los pacientes con enfermedades de alto costo encuestados que asisten a los servicios de salud de Cmiac IPS Guajira S.A.S.?

¿Qué factores generan insatisfacción de la atención en salud que tienen los pacientes con enfermedades de alto costo que atiende la IPS de salud Cmiac IPS Guajira S.A.S?

¿Qué estrategias sirven para la mejora en la prestación del servicio a pacientes de alto costo que atiende la Institución Prestadora de Salud Cmiac IPS Guajira S.A.S.?

1.2 Objetivos

1.2.1 Objetivo General

Evaluar la percepción de la satisfacción de la atención en salud que tienen los pacientes con enfermedades de alto costo que consultan a la Institución Prestadora de Servicios de salud Cmiac IPS Guajira S.A.S.

1.2.2 Objetivos Específicos

Identificar el nivel de satisfacción que perciben los pacientes con enfermedades de alto costo con la atención de salud recibida en Cmiac IPS Guajira S.A.S.

Especificar los aspectos mejor evaluados por los pacientes con enfermedades de alto costo encuestados que asisten a los servicios de salud de Cmiac IPS Guajira S.A.S.

Reconocer que factores generan insatisfacción de la atención en salud que tienen los pacientes con enfermedades de alto costo que atiende la IPS de salud Cmiac IPS Guajira S.A.S.

Recomendar estrategias para la mejora en la prestación del servicio a pacientes de alto costo que atiende la Institución Prestadora de Salud Cmiac IPS Guajira S.A.S.

1.3 Justificación

Teniendo en cuenta que la satisfacción en la calidad de atención de los servicios en salud en Colombia es deficiente, es necesario que las organizaciones que hacen parte del sector se preocupen por conocer e indagar sobre el nivel de satisfacción de los usuarios, pues de esta forma se puede identificar aquellos factores que están entorpeciendo el sistema, de tal forma que se pueda tomar las decisiones, correctivos pertinentes y necesarios para el mejoramiento continuo de la prestación de los servicios. Así mismo, se justifica porque lograra percibir la satisfacción de la atención en salud en los pacientes el cual se mide en la actualidad en términos de efectividad, eficiencia, percepción en la atención que reciben en una institución.

Evaluar la calidad de un servicio de atención desde la perspectiva de los usuarios es cada vez más utilizado, ya que existe la certeza de que son ellos quienes califican los diferentes aspectos que influyeron en su atención, En la IPS CMIAC (Centro Médico Integral de alto costo), es necesario y pertinente identificar la percepción que tienen sus usuarios, pues de esta forma se evitara caer en errores comunes del sistema de salud y superar el nivel de insatisfacción, situación que ha hecho que muchas organizaciones tengan que cerrar o liquidar sus entidades por falta de recursos o competencias gerenciales a la hora de administrar.

Metodológicamente se realizará un estudio cuantitativo descriptivo con un diseño epidemiológico de corte transversal; Con esto nace la iniciativa de un "instrumento" encuesta" que permita conocer cómo se desarrolla la eficiencia de los procesos, donde se evaluará el grado de satisfacción y percepción de la calidad de la atención, de tal manera que a futuro se pueda promover en la IPS una retroalimentación o un plan de acción para el mejoramiento de estos aspectos donde se permitirá conocer cuáles son las causas que originan que un usuario refleje insatisfacción con respecto al servicio de atención recibida, esto permitirá obtener información relevante para mejorar y brindar un servicio de atención.

Pero esta investigación no solo favorece a la IPS “CMIAC” sino que también tendrá un impacto en sus usuarios, pues dependiendo de la valoración y las apreciaciones que se obtengan se tomarán los correctivos necesarios que mejoren la calidad en la atención, la oportunidad de la información y eficiencia en los trámites, lo que en consecuencia llevará a la plena satisfacción de los usuarios; un cliente satisfecho es fiel, leal a la institución de esta manera dará muy buena referencia del servicio con su familia, amigos y conocidos.

Esto permitirá generar un reconocimiento en la institución, la satisfacción a cargo de los empleados que lideran, coordinan y planean el desarrollo de los procesos de la IPS Cmiac.

Capítulo 2. MARCO DE REFERENCIA

El marco de referencia es el que, junto a la determinación y formulación de los objetivos, le asignan un alto grado de relevancia a la investigación. Por ello es necesario e importante trabajar en la identificación y fundamentación del marco de referencia de la investigación.

2.1 Marco teórico

- **Percepción**

Percepción, según Carterette y Friedman (1982), es una parte esencial de la conciencia, es la parte que consta de hechos intratables y, por tanto, constituye la realidad como es experimentada. Esta función de la percepción depende de la actividad de receptores que son afectados por procesos provenientes del mundo físico. La percepción puede entonces definirse como el resultado del procesamiento de información que consta de estimulaciones a receptores en condiciones que en cada caso se deben parcialmente a la propia actividad del sujeto.

La percepción según Barthey (1982) no se usa solo en la psicología, sino que también es una palabra cuyos diversos significados son moneda corriente en el lenguaje común. Dice Barthey que según el diccionario. "La percepción es cualquier acto o proceso de conocimiento de objetos, hechos o verdades, ya sea mediante la experiencia sensorial o por el pensamiento; es una conciencia de los objetos, un conocimiento. "La referencia que una sensación hace a un objeto externo". "Un conocimiento inmediato o intuitivo, o juicio; un discernimiento análogo a la percepción sensorial con respecto a su inmediatez y al sentimiento de certidumbre que lo acompaña, frecuentemente implica una observación agradable o una discriminación sutil ". (1982)

- **Salud**

Tomemos como punto de partida la definición de la Organización Mundial de la Salud (OMS, 1946) que en su carta constitucional señala que la salud "es el estado de completo bienestar físico, mental y social y no solamente la ausencia de afecciones o

enfermedades”. Sin embargo, algunos autores han realizado consideraciones particulares.

En este contexto Álvarez (2007), expresa que la definición de la OMS se encuentra en un triángulo, en cuyos lados están las dimensiones, física, mental y social de la salud. Considera además que ésta, debe tener en cuenta al ser humano en su totalidad, visión que compartimos plenamente. Desde este principio surge el término de salud holística, que comprende en su definición las dimensiones física, mental, social, emocional y espiritual, de manera interdependiente y a la vez, integradas en el ser humano, que funciona como una entidad completa en relación con el mundo que le rodea (ÁLVAREZ, 2007).

- **Atención En Salud**

Es el conjunto de servicios que se prestan al usuario en el marco de los procesos propios del aseguramiento, así como de las actividades, procedimientos e intervenciones asistenciales en las fases de promoción y prevención, diagnóstico, tratamiento y rehabilitación que se prestan a toda la población” Y comprende las actividades realizadas no solo por las IPSs sino además por los organismos de vigilancia, inspección y control, en ámbito nacional, departamental, municipal, teniendo en cuenta los profesionales de la salud, que ejercen de manera independiente. Guerrero (2007)

- **Calidad De Atención En Salud**

La OMS define la calidad en salud como “un alto nivel de excelencia profesional, uso eficiente de los recursos, un mínimo de riesgo para el paciente, un alto grado de satisfacción por parte del paciente, impacto final en la salud.” Identificando el problema de que la calidad es percibida por cada persona de manera diferente; y esta percepción está determinada por aspectos humanos, y ambientales, siendo estas consideraciones muy válidas, pues si la atención médica es evaluada como de alta o baja calidad, esto dependerá de quien sea el evaluador. Gilmore (1996).

2.2 Antecedentes investigativos

A continuación, se presentan diferentes investigaciones desde el campo internacional, nacional y local relacionadas con el problema de investigación, satisfacción de la atención en salud, pacientes de alto costo como categorías principales del presente estudio.

Antecedentes internacionales

Como primer referente de investigación se tiene a Redhead (2015) con su tesis de investigación “Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Centro de Salud Miguel Grau Distrito de Chaclacayo 2013” (pág. 1). Este trabajo tenía como objetivo general: Determinar la relación que existe entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario en el Centro de Salud Miguel Grau distrito de Chaclacayo, 2013. Para lo cual emplearon un tipo de investigación teórica, de naturaleza la clasificaron como investigación cuantitativa; usaron un diseño Descriptivo, no experimental, transversal y correlacional.

Para lo cual realizaron encuestas a una muestra de 317 usuarios del Centro de Salud, empleando el instrumento para recopilar los datos SERVQUAL (Quality Service), el cual constó de 22 ítems, y para medir la satisfacción del usuario se usó el Cuestionario de satisfacción del usuario de consultas externas (SUCE). Como resultado obtuvieron que se halló satisfacción global regular de 60.4%, la fiabilidad es nivel regular 66%, capacidad de respuesta 63%, seguridad 62%, empatía 56%, elementos tangibles en 55%, calidad médica regular 46% y calidad administrativa regular 41%.

Con lo que concluyeron que la calidad de servicio es regular y la satisfacción del usuario externo es regular según los encuestados. Además, existe una correlación directa y significativa entre las variables calidad del servicio y satisfacción; y una correlación directa y significativa entre la fiabilidad y satisfacción de los usuarios al Centro de Salud Miguel Grau de Chaclacayo.

Por otra parte, se tiene a Paredes y Estacio (2016) que en su tesis de investigación titulada “Nivel de satisfacción del usuario del servicio de consulta externa del Hospital Regional de Cajamarca, 2016” (pág. 1)”. Con el objetivo de determinar el nivel de satisfacción de los usuarios en los consultorios externos de del Hospital Regional de Cajamarca, durante el año 2016.

Realizaron un estudio no experimental y descriptivo, en el que utilizaron la encuesta SERVQUAL con 5 dimensiones de la Calidad; la cual fue aplicada a 375 usuarios de la consulta externa que fueron atendidos en los consultorios externos del Hospital Regional de Cajamarca. Como resultado determinaron que el grado de satisfacción de los usuarios externos es del 45.8%, sustentada en la evaluación de la percepción de la calidad de servicios.

Logrando identificar las líneas de intervención en el campo de la calidad, como son: la deficiente capacidad del personal de salud para atender a cada paciente, el no pensar primero en el paciente, no cumplir con lo que ofrece, y no ayudarse entre compañeros para mejorar la atención; concluyendo que, al lograr ser superadas las fallas, la atención sería satisfactoria.

Por otro lado, Murrieta et al (2017) en su tesis de investigación “Satisfacción de los pacientes hospitalizados de la atención de enfermería en los servicios del hospital iii iquitos de essalud – 2017” (pág. 1). Plantearon como objetivo analizar la satisfacción de los pacientes hospitalizados en los servicios de medicina, cirugía y emergencia con respecto a la atención de enfermería del hospital III Iquitos EsSalud-2017.

Por lo que emplearon el método cuantitativo, con diseño descriptivo transversal prospectivo. El tamaño de la muestra fue distribuido en los servicios de Medicina 52 pacientes adultos, Cirugía 74 y Emergencia 93. El instrumento utilizado fue cuestionario SERVQUAL. Obtuvieron los siguientes resultados de 219 pacientes el 49.3% fueron adultos jóvenes, 26.9% intermedios y 23.8% adultos mayores. El sexo 53.9% femenino y 46.1% masculino.

En cuanto a las dimensiones: fiabilidad: medicina 90.4% satisfecho, 9.6% ; cirugía 82.4% de pacientes satisfechos, emergencia 59.1% pacientes satisfechos; capacidad de respuesta: Medicina 86.5% pacientes satisfechos, cirugía 82.4% satisfechos, emergencia 60.2% pacientes satisfechos; Seguridad: medicina 80.8% pacientes satisfechos, cirugía 81.1% pacientes satisfecho, emergencia 63.4% pacientes satisfechos; empatía: medicina 75.0% pacientes satisfechos, cirugía 85.1% pacientes satisfechos, emergencia, 64.5% pacientes satisfechos; aspecto tangible: medicina 75.0% pacientes satisfechos, cirugía 83.8% pacientes satisfechos, emergencia 52.7% pacientes satisfechos.

Por lo que se puede concluir la satisfacción en la atención de enfermería en forma global. Que los pacientes atendidos en los servicios de medicina y cirugía según el estadístico $Z_c = 5.553$ $p = 0,0000$ ($p < 0,05$) y $Z_c = 6.022$ $p = 0,0000$ ($p < 0,05$) respectivamente aceptan la hipótesis que los pacientes adultos se encuentran satisfechos a diferencia del servicio de emergencia de $Z_c = 0.302$ $p = 0,464$ ($p < 0,05$), donde se rechaza la hipótesis en la atención de enfermería en el servicio de Emergencia no es satisfactoria.

Antecedentes Nacionales

Como antecedente de tipo nacional se tiene a Pérez y Sanfeliu (2013) que en su tesis de grado “Niveles de satisfacción del usuario en la prestación del servicio de oncología en salud como indicador de calidad del Centro Radio Oncológico del Caribe durante el segundo periodo del 2013” (pág. 1). Donde el objetivo de esta investigación buscó estimar los niveles de satisfacción del usuario con indicador de la calidad de la prestación del servicio en el Centro Radio Oncológico del Caribe durante el segundo periodo del 2013.

Realizaron un estudio cuantitativo descriptivo transversal, se seleccionó a través de un muestreo aleatorio simple una muestra no probabilística de 200 usuarios a los que se

les realizó una encuesta que indagaba sobre los datos personales del participante y sobre las características de su seguridad social, adicionalmente constó de un cuestionario tipo Likert con 10 ítems encaminados a evaluar los niveles de satisfacción del usuario. Obtuvieron los siguientes resultados: de participantes atendidos en el Centro Radio Oncológico del Caribe son altos, teniendo en cuenta que la satisfacción de los usuarios de los servicios de salud es uno de los parámetros para evaluar la calidad del servicio prestado por estas instituciones, por lo que la institución prestadora del servicio en salud está entre los estándares de calidad.

Así mismo, Ríos y Barreto (2017), en su trabajo de investigación denominado “Percepción de la satisfacción en la atención en salud en usuarios del servicio de consulta externa, de los hospitales San Antonio de Chía y Santa Rosa de Tenjo, marzo de 2016” (pág. 1). Tuvieron como objetivo general: Evaluar la percepción de la satisfacción que tiene el paciente por el servicio que recibe en la consulta externa del Hospital Santa Rosa de Tenjo en marzo de 2016.

Emplearon para su ejecución un estudio multicentrico, observacional, descriptivo, transversal; el cual lo desarrollaron simultáneamente con la población de consulta externa de los hospitales San Antonio de Chía y Santa Rosa de Tenjo. Realizando un muestreo de tipo no probabilístico, con la aplicación de 166 encuestas a los pacientes inmediatamente al salir de su consulta. El instrumento que usaron fue la encuesta de PECASUSS, herramienta desarrollada por el Ministerio de Protección Social de Colombia, con apoyo del Banco Interamericano de Desarrollo.

En la Investigación obtuvieron los siguientes resultados: La proporción de satisfacción de los usuarios fue del 71%. Encontrando que 25 pacientes dijeron estar muy satisfechos con la atención ofrecida, y el 1% de los pacientes refirió sentir insatisfacción debido principalmente al trato del personal administrativo, al igual que a la comodidad o no de los muebles y enseres y en un segundo nivel a la cooperación entre funcionarios. Por lo que concluyeron que los resultados de la investigación relacionan directamente la satisfacción de los usuarios con la accesibilidad y efectividad del servicio prestado.

Sánchez et al (2017) en su trabajo de grado titulado “Evaluación del nivel de satisfacción de los usuarios frente al área de procedimientos de enfermería de consultorios, en la unidad de urgencias del Hospital Universitario San Ignacio” (pág. 1) En este estudio se plantearon el objetivo general: “Determinar el nivel de satisfacción de los usuarios frente al área de procedimientos de enfermería de consultorios, en la Unidad de Urgencias del Hospital Universitario San Ignacio” (Sánchez et al,2017, pág. 7)

Con la finalidad de evaluar la satisfacción de los pacientes frente al cuidado de enfermería, ya que es uno de los indicadores más utilizados como herramienta gerencial para medir la calidad de los servicios de salud. Para lo cual se empleó un tipo de estudio descriptivo-transversal, en el que se describe el nivel de satisfacción de los usuarios frente al área de procedimientos de enfermería y trasversal porque se realizó en un determinado tiempo; con una muestra efectiva de 370 usuarios a los que se le aplicó el instrumento de recolección Cuestionario CARE-Q, compuesto por 50 ítems que evalúan el comportamiento de la enfermera.

Como resultado obtuvieron que, de los pacientes encuestados en la unidad de urgencias, 229 son mujeres con un 62% y 141 son hombres con un 28%. Donde el 55% manifiesta un nivel de satisfacción alto con relación a la atención de enfermería, seguido de un nivel de satisfacción medio con un 33%, y el 12% restante equivale a un nivel de satisfacción bajo. Esto indica que el grado de conformidad y satisfacción de los pacientes se encuentra entre un nivel medio-alto con un 88%; Concluyendo que los pacientes se sienten a gusto y cómodos con la atención brindada por parte del personal de enfermería.

En otro referente se tiene a Hernández (2012) que en su tesis de investigación titulada “Servicio al cliente en entidades de salud justicia vs satisfacción” (pág. 1). Se planteó como objetivo general: Identificar en qué medida se relaciona la percepción de justicia de los clientes en el sector salud frente a la satisfacción en los servicios recibidos.

Empleando un diseño no experimental descriptivo correlacional en el que utilizaron unos instrumentos basados en las herramientas que utilizo Oliver y Swan (1989). En el municipio de Tunja, Boyacá se realizaron 270 encuestas de los cuales 77 fueron hombres

y 193 mujeres, en dos entidades de salud, obteniendo 120 participantes en una entidad y 150 participantes en la otra entidad.

Como resultados encontraron que de los encuestados 28,52% son hombres y 71.48% mujeres, en edad el porcentaje más alto es 24,4% correspondiente a edades entre 36 y 45 años, el porcentaje más alto 32,6% tienen nivel de secundaria. Concluyeron que la interacción social es fundamental en la creación de clientes satisfechos. Los empleados son con frecuencia el punto de contacto principal para el cliente, por lo tanto, argumentando que los empleados son responsables de la calidad del servicio ofrecido a los clientes.

Por otra parte, se tiene a Acevedo (2015) que en su trabajo de pregrado “Evaluación de la satisfacción en el servicio de los usuarios de la IPS servicios integrales de salud “VAQNAR” ubicada en la ciudad de Tunja Boyacá” (pág. 1). Dicho estudio tuvo como objetivo evaluar el grado de satisfacción en el servicio de los usuarios de la IPS Servicios Integrales de Salud “VAQNAR” S.A.S ubicada en la ciudad de Tunja Boyacá.

La investigación se hizo partiendo de que a nivel nacional el grado de insatisfacción de los usuarios del sistema de salud es del 80% y de que la satisfacción del cliente es un factor de gran impacto en el desarrollo empresarial y competitivo de cualquier organización. Para lo cual se combinó el estudio exploratorio con el analítico, se empleó el enfoque cualitativo y cuantitativo.

Como instrumento para la recolección de la información se emplearon las encuestas las cuales fueron realizadas a 700 usuarios de la IPS VAQNAR. Como resultado obtuvieron que el servicio que presta esta IPS es altamente satisfactorio con calificación de 4,87, esto se debe a que el personal muestra buena actitud, cuenta con las competencias y conocimientos necesarios; existe una coherencia entre la relación beneficio costo del servicio y se cuenta con buenas instalaciones y un nivel de tecnología apropiado.

Así mismo Ibarra y Rúa (2018) En el artículo de investigación “Evaluación de la calidad en la atención al usuario del servicio de urgencias del hospital público de Yopal en Casanare, Colombia” (pág. 1). Tuvieron como objetivo evaluar la calidad en el proceso de atención al usuario del servicio de urgencias del hospital público de Yopal en Casanare, Colombia.

Por lo que hicieron una investigación de tipo descriptivo, exploratorio, en el que se emplearon un cuestionario-encuesta con una muestra aleatoria de 120 personas atendidas por el servicio de urgencias del hospital de Yopal, donde realizaron un análisis cuantitativo y cualitativo de la calidad de atención al usuario, la capacidad de la planta física, la comodidad, seguridad y confiabilidad del servicio; además aplicaron la técnica de observación directa, análisis e interpretación de hechos que prevalecen en el área.

Concluyendo que: El Hospital de Yopal no tiene capacidad suficiente en el área de urgencias para atender la alta demanda proveniente de los habitantes de Yopal y los municipios aledaños, la constante queja de los usuarios que dicen ser mal atendidos, el supuesto incumplimiento en su labor hacia los enfermos y familiares en la mayoría de las áreas del hospital, falta de personal profesional para la atención en el servicio de urgencias, largas jornadas de espera de los usuarios enfermos”.

Antecedentes Locales

Como antecedentes locales Vergara y Villarroja (2013) en su tesis de investigación titulada “Análisis de la situación de la calidad de atención en los servicios de salud en el hospital nuestra señora de los remedios de Riohacha Guajira (2012)” (pág. 1) Tuvo como objetivo identificar el proceso de atención en los servicios de salud, así como evaluar la calidad de dicha atención, desde la perspectiva de efectividad, seguridad de atención del paciente, y desde la experiencia de la atención recibida por el usuario en el hospital para construir los lineamientos teóricos atribuidos a la calidad de la atención. Emplearon como metodología una investigación descriptiva de campo con un diseño trasversal. Se realizó

un cuestionario de pregunta dicotómicas que constaba de una escala de 2 valores que son las siguientes alternativas: SI, NO.

El cuestionario fue realizado a 31 sujetos que laboran en el departamento de urgencias médicas y 125 pacientes, para un total de ciento cincuenta y seis 156 participantes. Como resultado se obtuvo que en el Hospital investigado se aplican todas las dimensiones de la calidad de servicio a través de la capacidad de respuesta; Fiabilidad; Elementos tangibles: Empatía; Profesionalidad evidenciados en los instrumentos procesados y en la observación directa en el servicio de urgencias.

2.3 Marco conceptual

Accesibilidad: La accesibilidad es un término paraguas que cubre todos los parámetros que influyen sobre el funcionamiento humano respecto a su entorno. Iwarsson y Stahi (2003)

Oportunidad: Sarasvathy (2003), define las oportunidades como ideas o invenciones para alcanzar fines económicos, creencias acerca de lo favorable de estos y acciones para implementarlos

Efectividad: Cuando se habla de efectividad, se está haciendo referencia a la capacidad o habilidad que puede demostrar una persona, un animal, una máquina, un dispositivo o cualquier elemento para obtener determinado resultado a partir de una acción. Bembibre (2010)

Eficacia: Es la capacidad de una organización para cumplir objetivos predefinidos en condiciones preestablecidas. Sánchez (2020)

Eficiencia: La eficiencia, por lo tanto, está vinculada a utilizar los medios disponibles de manera racional para llegar a una meta. Se trata de la capacidad de alcanzar un

objetivo fijado con anterioridad en el menor tiempo posible y con el mínimo uso posible de los recursos, lo que supone una optimización. Pérez y Gardey (2008)

Atención: Es la acción y el resultado de atender, en función del contexto, puede equivaler a términos como: cortesía, educación, civismo, amabilidad y muestra de respeto. Porto (2009)

Capítulo 3. MARCO METODOLÓGICO

(Arias F. G., 2012), explica el marco metodológico como el “Conjunto de pasos, técnicas y procedimientos que se emplean para formular y resolver problemas”.

3.1 Tipo de estudio

Los tipos de investigación son los procedimientos lógicos o caminos, conformados por una serie de elementos, mediante los cuales obtenemos la información concreta y real para para la construcción del conocimiento. De acuerdo al problema planteado y a los objetivos a alcanzar, esta investigación se considera como una investigación de tipo descriptiva.

En relación con el enfoque se investigación se tiene que el trabajo es de tipo cuantitativo, dado que se busca precisar en el conocimiento del fenómeno a indagar (Sampieri, Fernández Collado , & Baptista Lucio, 2010) De esta manera, este tipo de estudios tiene como características que parten desde premisas generales hacia premisas particulares, lo que significa que el metodo utilizado para acceder al conocimiento es el deductivo. Asi pues, el conocimiento generado, tiene en la relación con la estimación del fenomeno dado el proposito esencial, en este caso el fenomeno a tratar es la percepción sobre la atención en salud por parte de los pacientes de alto costo que son atendidos por la Institución Prestadora de Servicios de salud Cmiac IPS Guajira SAS.

En cuanto al alcance de la investigación de tiene que es descriptiva, dado que busca acercarse a conocer los atributos, rasgos y características del fenómeno a estudiar (Sampieri, Fernández Collado , & Baptista Lucio, 2010). En tal sentido, no se van a conocer relaciones de causa y efecto o conocer relaciones entre variables dadas. Desde el punto vista del diseño de la investigación se tiene que es un estudio no experimental y de corte transversal, dado que se proyecta recolectar información en un solo momento, determinado de antemano.

3.2 Población

Para (Arias, 2016), el termino población es un conjunto finito o infinito de elementos con características comunes para los cuales serán extensivas las conclusiones de la investigación. Esta queda delimitada por el problema y por los objetivos del estudio. Así mismo, el mencionado autor define la población finita como la agrupación en la que se conoce la cantidad de unidades que la integran y a su vez se tiene un registro documental de dichas unidades.

La población se entiende como el universo que se indaga o investiga, siendo los pacientes de enfermedades de alto costo la unidad de análisis que se tiene proyectado estudiar en la presente investigación. Para la población se tomaron un total de 208 personas que son pacientes de alto costo que para septiembre del año 2020 atiende a 208 personas. De estos pacientes un total de 136 tienen como patología VIH, 67 cáncer y 5 hemofilia.

3.2.1 Muestra

En relación con la muestra se pretende utilizar una muestra cuantitativa, dado que se busca conocer las opiniones del grupo que es unidad de análisis. En tal caso es relevante la representatividad de la muestra, por lo cual se utilizará un diseño estadístico. Ahora bien, para seleccionar la muestra se utilizará un muestreo aleatorio simple (Casal & Mateus, 2003). Utilizando la siguiente fórmula para conocer el tamaño de la muestra:

$$n: \frac{(N) O^2 * Z^2}{(N) O^2 + 0.5^2 * Z^2}$$

n: ¿?

N: ¿?

O: 0.5

Z: 1,65 nivel de confianza.

E: 0,06 erros máximo admisible.

PERCEPCIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LA ATENCIÓN EN SALUD EN PACIENTES DE ALTO COSTO

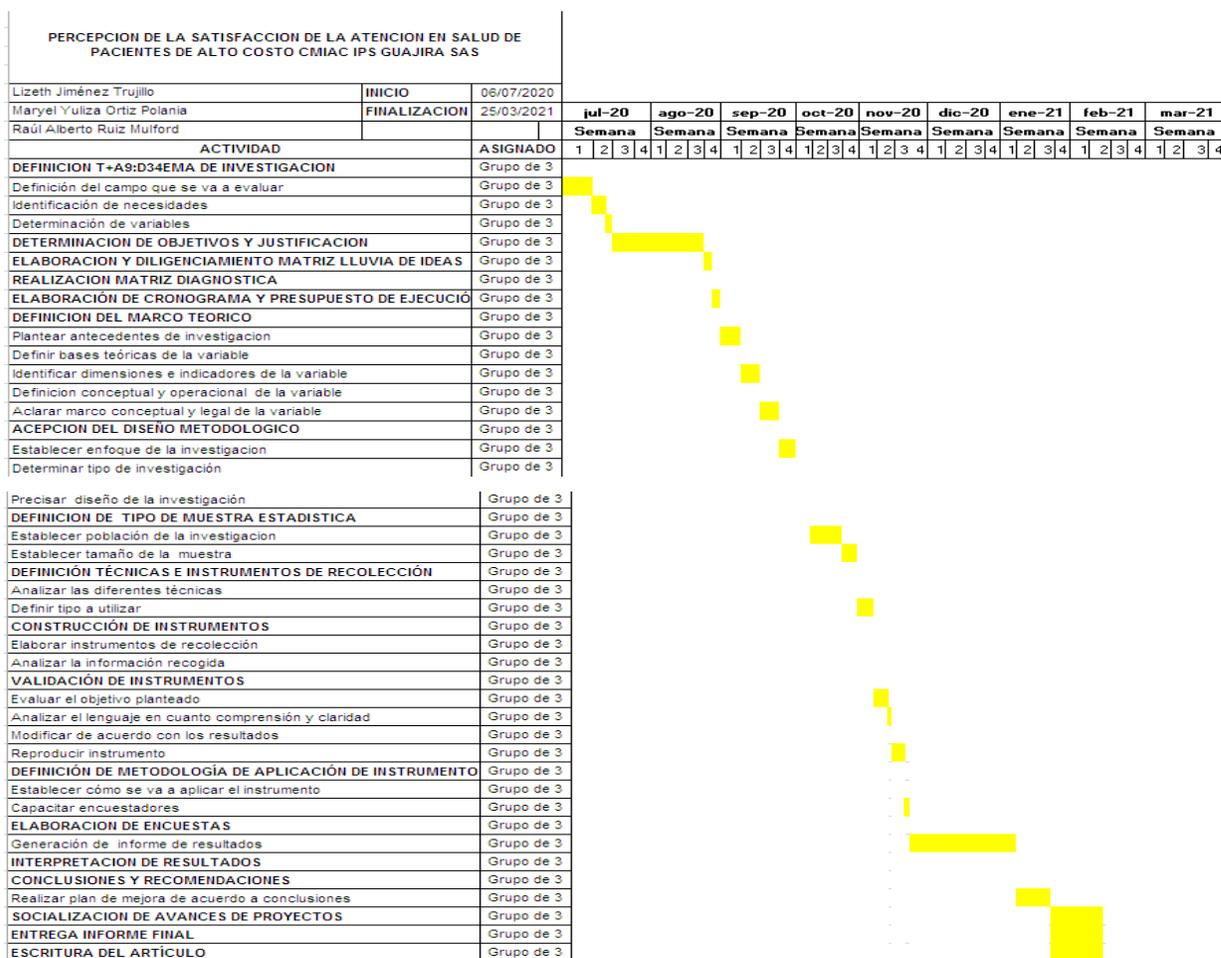
Tabla 1. Cálculo de la muestra

CALCULO Y DESPEJE DE FORMULA	
K	1,65
P	0,5
Q	0,5
N	208
E	6%
Numerador	141,57
Denominador	1,425825
TOTAL (# encuestas)	99

Fuente: Elaboración propia.

3.3 Procedimientos

Tabla 2. Cronograma de actividades



Fuente: Elaboración propia

3.4 Técnicas para la recolección de la información

Se utilizará como técnica de recolección de información la encuesta, que es un instrumento que para este caso se utilizara para conocer los imaginarios de una población determinada. La encuesta que se aplicará será de carácter estructurado, donde se establecerán una serie de categorías que desarrollar y aplicar la encuesta.

Para poder resolver le encuesta cada usuario o cuidador responsable del paciente debe dar un consentimiento de que permite el manejo de los datos suministrados para fines académicos e investigativos donde la información registrada será anónima. Dicho consentimiento quedará incluido al inicio de la encuesta.

3.5 Técnicas para el análisis de la información

En esta fase se realiza el respectivo análisis de la información recolectada, identificando las variables claves que determinan la percepción de la población de enfermedades de alto costo sobre la satisfacción de la atención en salud la IPS analizada. En este sentido, una vez recolectada la información y representada en tablas, el análisis de la misma se realizó a través de la estadística descriptiva y la hoja de cálculo Excel.

3.6 Consideraciones Éticas

El estudio fue aprobado por el comité de ética de la corporación universitaria Iberoamericana y se garantizó el respeto a la dignidad, la protección a los derechos humanos y el bienestar de todos los participantes. Hacer parte de esta investigación fue decisión de cada uno de los usuarios, por ello, se cuenta con el consentimiento informado por escrito. De acuerdo a la Resolución 8430 del Ministerio de Salud y Protección social, el estudio se clasificó como una Investigación con riesgo mínimo.

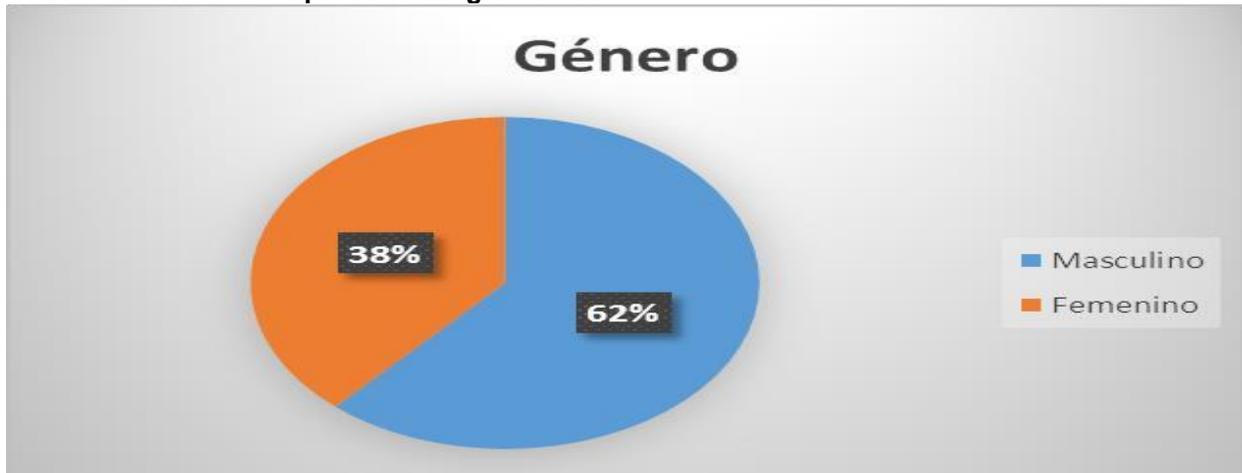
Capítulo 4. ANÁLISIS DE RESULTADOS

En este capítulo se presenta el análisis de los resultados obtenidos a procesar los datos recolectados a la población objeto de estudio, el procesamiento estadístico fue realizado para evaluar la percepción de la satisfacción de la atención en salud que tienen los pacientes con enfermedades de alto costo que consultan a la Institución Prestadora de Servicios de salud Cmiac IPS Guajira S.A.S.

En primera medida se tiene que el 98% de los consultados autorizo el tratamiento de los datos recolectado. Ahora bien, se hace importante analizar los resultados de la encuesta que fue aplicada a la población y muestra seleccionada.

Género de la población según el sexo

Grafico 1. Genero de la población según el sexo



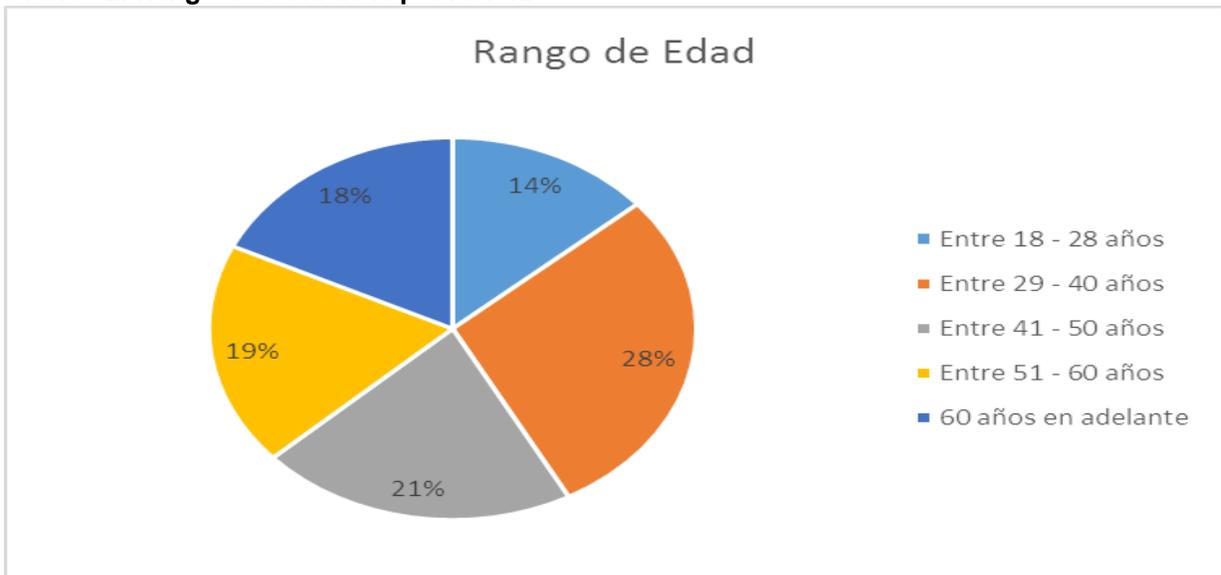
Fuente: Elaboración propia

En este apartado se tiene que un poco más de tres quintas partes de los pacientes de alto costo consultados son de género masculino, mientras que cercade dos quintas partes de los consultados son de género femenino. Estos datos evidencian que una

mayoría de personas que son pacientes de alto costo son hombres, dato que es consistente con los menores índices de esperanza de vida de la población masculina.

Rango de edad de la población

Gráfico 2. Rango de edad de la población.

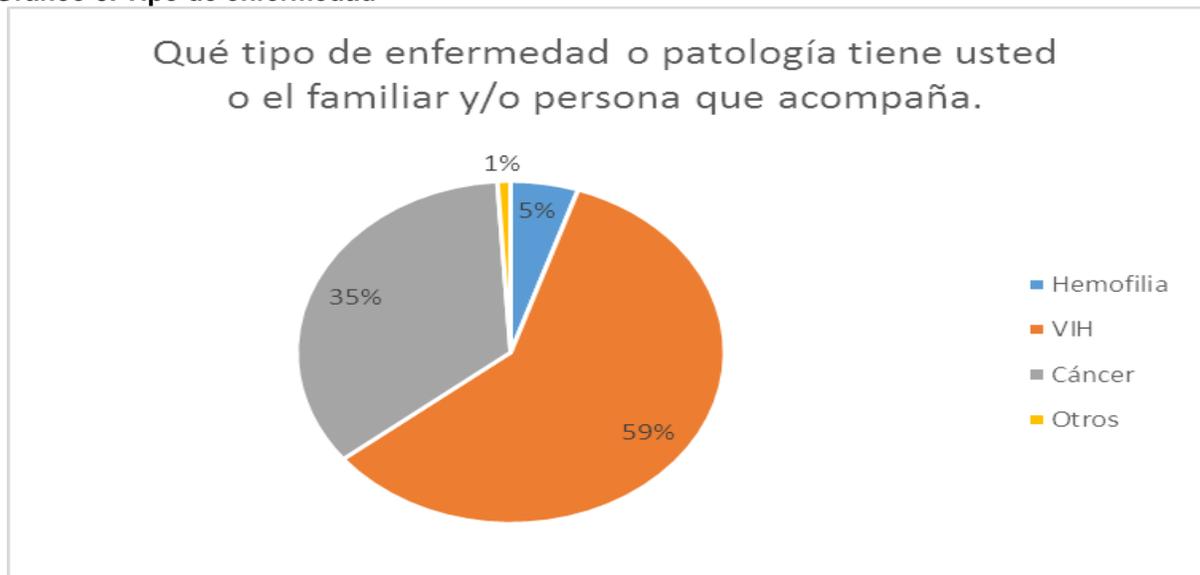


Fuente: Elaboración propia

Frente a esta pregunta se tiene que la mayoría de personas están en un rango de edad entre 29 y 40 años que presenta datos de más de una cuarta parte de los encuestados. En este orden de ideas le sigue la población entre 41 y 50 años con una incidencia superior a una quinta parte, mientras que los pacientes de alto costo que tienen una edad entre 51 y 60 años represento casi una quinta parte de los consultados, seguidos de la población mayor de 60 años.

¿Qué tipo de enfermedad o patología tiene usted o el familiar y/o persona que acompaña?

Gráfico 3. Tipo de enfermedad

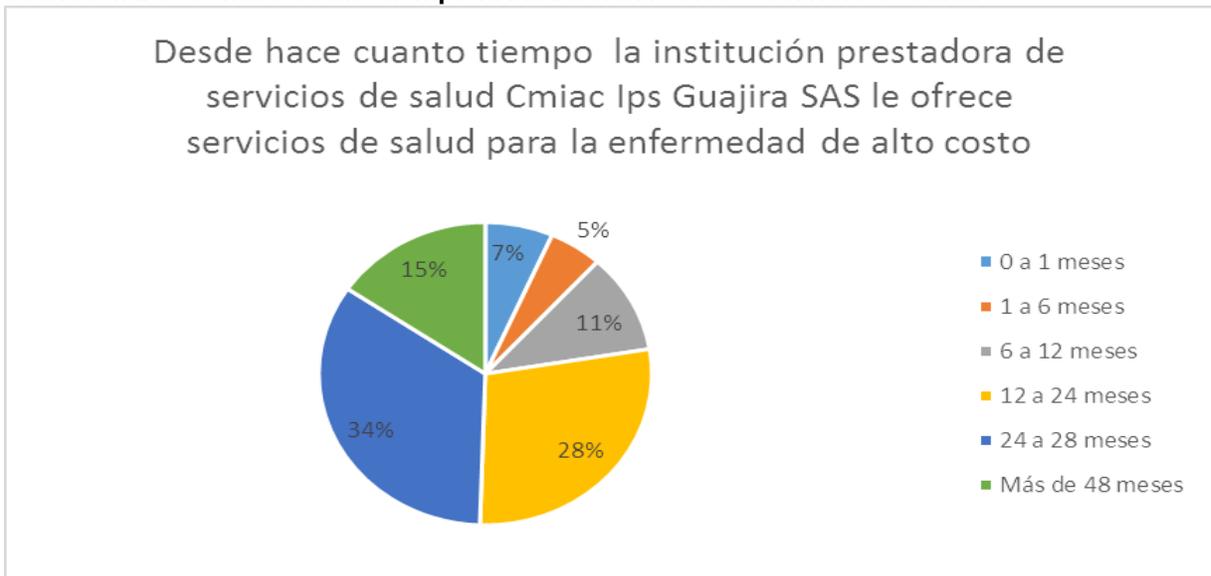


Fuente: Elaboración propia

Frente a las patologías que tienen los pacientes de alto costo se presenta que en su gran mayoría los consultados tienen VIH con tres quintas partes. Por otro lado, se tiene a los pacientes de cáncer con un poco más de una tercera parte de los encuestados, le siguen los pacientes con hemofilia con más del cinco por ciento y se termina con otras patologías con el 1,1% de los consultados.

¿Desde hace cuánto tiempo la institución prestadora de servicios de salud Cmiac IPS Guajira S.A.S. le ofrece servicios de salud para la enfermedad de alto costo?

Gráfico 4. Desde hace cuánto tiempo la institución le ofrece servicio de salud



Fuente: Elaboración propia

En esta pregunta se tiene que más de una tercera parte de los encuestados le habían ofrecido los servicios de salud por parte de Cmiac Ips Guajira SAS por un rango de 24 a 48 meses. Por otro lado, cerca de una tercera parte de los consultados le habrían recibido servicios en un rango de 12 a 24 meses, mientras que una sexta parte de los encuestados estaban recibiendo servicios por un lapso de tiempo de 0 a 1 mes. Por último, se tiene que los que reciben servicios de salud entre 6 a 12 meses están en un rango un poco mayor a 12 meses.

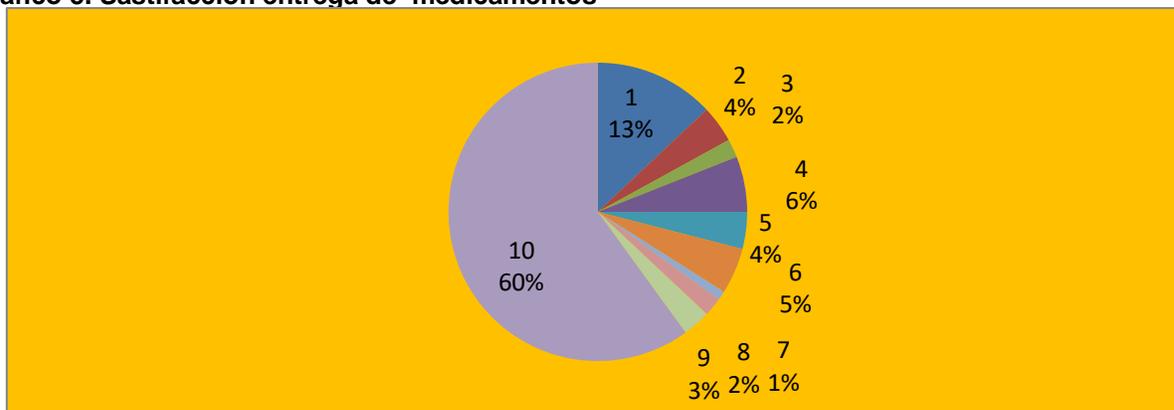
¿En una escala de 1 a 10 donde 1 es nada satisfecho y 10 como totalmente satisfecho como califica la atención en salud con respecto a la entrega oportuna de medicamentos?

Tabla 3. Satisfacción entrega de medicamentos

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
1	13	13%
2	4	4%
3	2	2%
4	6	6%
5	4	4%
6	5	5%
7	1	1%
8	2	2%
9	3	3%
10	59	60%
TOTAL	99	100

Fuente: Elaboración propia

Grafico 5. Satisfacción entrega de medicamentos



Fuente: Elaboración propia

En cuanto a la satisfacción en la atención en la entrega oportuna de medicamentos el 60% de los consultados dieron el mayor puntaje que es 10, por otra parte, un 11% calificaron la atención entre 6 y 9. Estos datos muestran una buena calificación de los usuarios de alto costo, lo que evidencia un dato positivo en términos de la satisfacción del cliente. Sin embargo, cerca del 13% de los encuestados dieron una calificación de 1 lo que implica que para este segmento el servicio no es satisfactorio. En este orden de ideas, un 16% de los encuestados manifestaron que la entrega de medicamentos

esta entre el rango del 2 a 5, lo que significa un dato que si bien es cierto hace parte de una minoría debe tomarse en cuenta para mejorar el servicio.

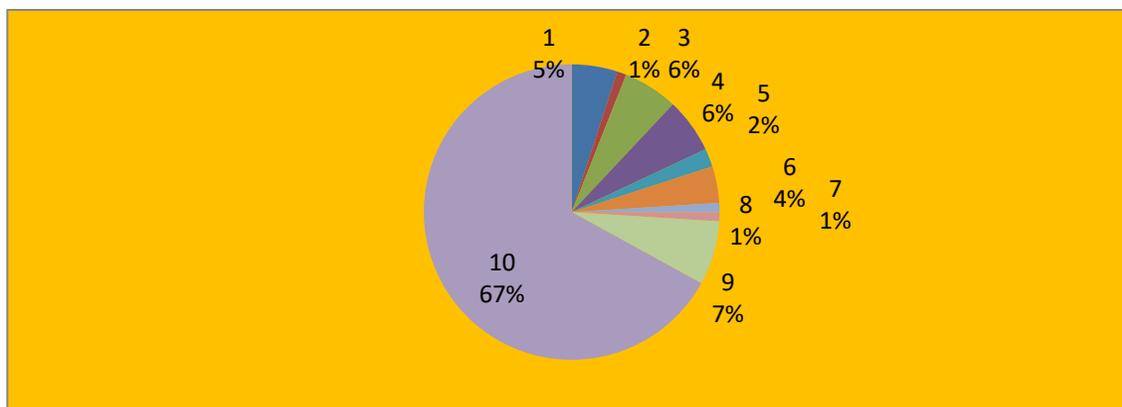
¿En una escala de 1 a 10 donde 1 es nada satisfecho y 10 como totalmente satisfecho como califica la atención en procedimientos médicos requeridos para el tratamiento de la patología o enfermedad?

Tabla 4. Calificación de la atención en procedimientos médicos

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
1	5	5%
2	1	1%
3	6	6%
4	6	6%
5	2	2%
6	4	4%
7	1	1%
8	1	1%
9	7	7%
10	66	67%
TOTAL	99	100

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 6. Calificación de la atención en procedimientos médicos



Fuente: Elaboración propia

En cuanto a los procedimientos medidos la calificación que obtuvo un mejor resultado fue 10 con un 67%, lo que implica que para este segmento poblacional que representa cerca de dos terceras partes de los consultados se tiene un servicio totalmente satisfactorio. Por su parte, en el rango de 6 a 9 puntos un 13% respondieron afirmativamente lo que significa que una parte importante de los pacientes califican positivamente el servicio. Sin embargo, un 5% de los encuestados dieron la calificación

en 1 lo que significa que no están nada satisfechos con el servicio en procedimientos médicos.

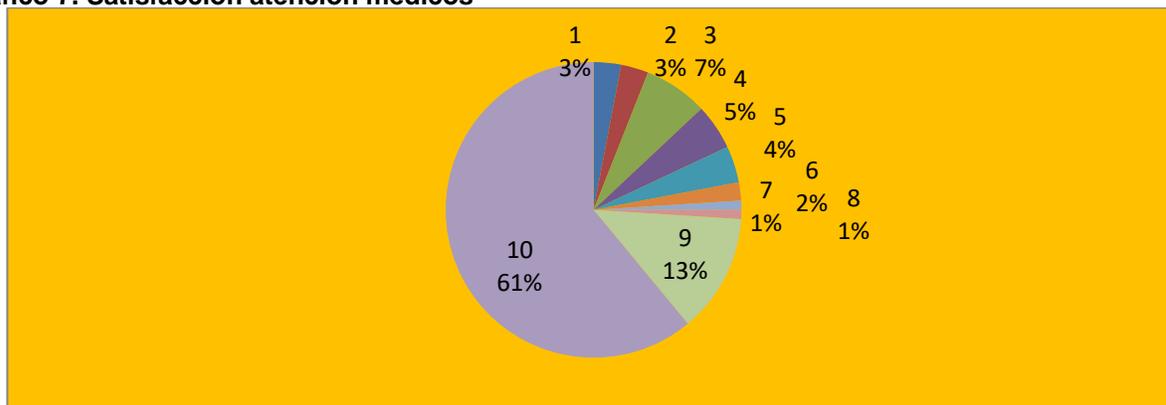
¿En una escala de 1 a 10 donde 1 es nada satisfecho y 10 como totalmente satisfecho como califica la atención de los médicos (generales, especialistas)

Tabla 5. Satisfacción atención médicos

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
1	3	3%
2	3	3%
3	7	7%
4	5	5%
5	5	4%
6	2	2%
7	1	1%
8	1	1%
9	13	13%
10	60	61%
TOTAL	99	100

Fuente: Elaboración Propia

Gráfico 7. Satisfacción atención médicos



Fuente: Elaboración propia

En el caso de la calificación sobre la atención del personal médico, especialistas y médicos generales se tiene que el 61% afirmaron que se encuentran totalmente satisfechos con la atención, lo que significa una puntuación de 10. Por otro lado, cerca de un 17% de los consultados dieron su calificación en un rango de 6 a 9 lo que significa un resultado positivo en términos de la calificación de este personal humano tan importante para el sector salud. En este sentido, se puede evidenciar que un 18% de los encuestados dieron una calificación igual o inferior a 5 lo que denota que es

una minoría los que dan una calificación poco satisfactoria a la atención del personal médico.

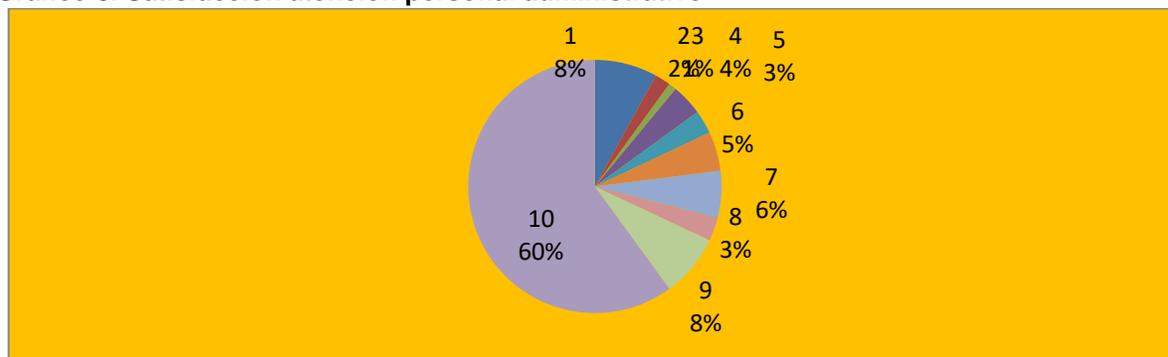
En una escala de 1 a 10 donde 1 es nada satisfecho y 10 como totalmente satisfecho como califica la atención del personal administrativo (Información, admisión y facturación).

Tabla 6. Satisfacción atención personal administrativo

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
1	8	8%
2	2	2%
3	1	1%
4	4	4%
5	3	3%
6	5	5%
7	6	6%
8	3	3%
9	8	8%
10	59	60%
TOTAL	99	100

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 8. Satisfacción atención personal administrativo



Fuente: Elaboración propia

En lo correspondiente al nivel de satisfacción con respecto a la atención del personal administrativo de la entidad hospitalaria, observamos que 60% de los encuestados afirman que la atención prestada por los funcionarios del área administrativa de Cmiac IPS Guajira S.A.S es altamente satisfactoria, mientras muy pocos de los encuestados, representados por 8%, califican a la atención prestada por los funcionarios adscritos a los departamentos de Información, Admisión y Facturación como totalmente insatisfactoria. Con estos resultados se refleja que las funciones administrativas prestadas por la entidad hospitalaria a sus clientes satisfacen los requerimientos

realizados en su día a día, lo que le hace recibir una calificación positiva por parte de los usuarios de la entidad hospitalaria.

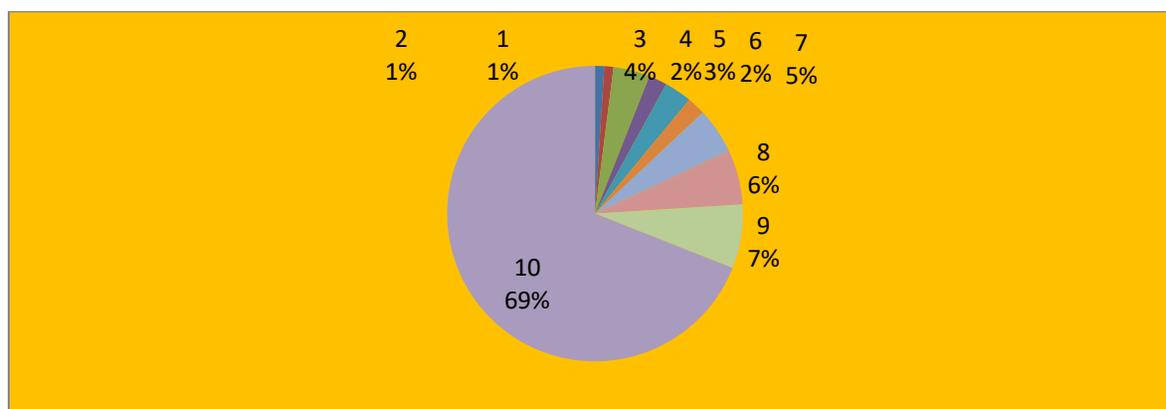
¿En una escala de 1 a 10 donde 1 es nada satisfecho y 10 como totalmente satisfecho como califica la atención del personal de enfermería (Enfermeras jefes y auxiliares de enfermería)?

Tabla 7. Satisfacción atención del personal de enfermería

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
1	1	1%
2	1	1%
3	4	4%
4	2	2%
5	3	3%
6	2	2%
7	5	5%
8	6	6%
9	7	7%
10	69	69%
TOTAL	99	100

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 9. Satisfacción atención del personal de enfermería



Fuente: Elaboración propia

Siguiendo con el análisis de la atención del personal de la entidad hospitalaria, al detallar el nivel de satisfacción de los usuarios con respecto a la atención del personal de enfermería, en específico a los servicios prestados por las enfermeras jefes y auxiliares de enfermería, se observa que el 69% de los encuestados afirman haber estado satisfechos con estos servicios ofrecidos por este tipo de personal de enfermería. Si se partiésemos las calificaciones dadas por los encuestados frente a la atención del personal de enfermería a la mitad, donde las calificaciones con valores menores o

iguales a cinco (5) muestran un resultado de 11%, con esto se puede afirmar que los usuarios se encuentran satisfecho con la atención del personal de enfermería.

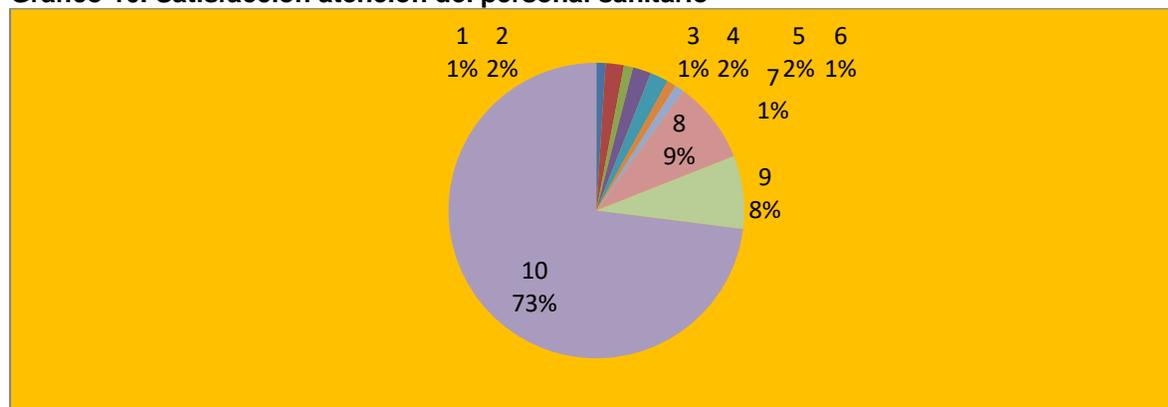
En una escala de 1 a 10 donde 1 es nada satisfecho y 10 como totalmente satisfecho como califica la atención del personal sanitario (odontólogos, psicológicos, terapeutas, etc.)

Tabla 8. Satisfacción atención del personal sanitario

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
1	1	1%
2	2	2%
3	1	1%
4	2	2%
5	2	2%
6	1	1%
7	1	1%
8	9	9%
9	8	8%
10	72	73%
TOTAL	99	100

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 10. Satisfacción atención del personal sanitario



Fuente: Elaboración propia

Para finalizar el análisis del nivel de satisfacción de la atención en salud en pacientes de alto costo en Cmiac IPS Guajira S.A.S., nos enfocamos en la satisfacción de los usuarios frente a la atención del personal sanitario, específicamente de los servicios prestados por los odontólogos, psicólogos y terapeutas, donde los usuarios señalan estar satisfechos con los servicios prestados por este tipo de personal. Del total de encuestado el 73% expresaron estar totalmente satisfechos con los servicios del personal sanitario, en comparación a la calificación dada a las demás áreas de la entidad, observamos que

esta es la que recibe mayor calificación, reflejando que sus servicios dejan satisfechos casi a la totalidad de los encuestados.

DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

Discusión

Cumpliendo con el objetivo planteado se puede identificar que la entidad hospitalaria Cmiac IPS Guajira S.A.S presenta una amplia variedad de servicios que son acogidos de forma satisfactoria por sus usuarios, siendo los servicios de las áreas de sanidad y enfermería los que reciben mayor calificación por parte de sus clientes, mientras los servicios de procedimientos médicos, entrega de medicamentos y procedimientos administrativos deben mejorar sus prestaciones para otorgarle mayores soluciones a los clientes. En general, el mercado objetivo de la entidad es la población de avanzada edad que presenta patologías tales como el VIH y el cáncer, primordialmente, presentando un aumento de los usuarios con antigüedad en la adquisición de este tipo de servicios de salud para el tratamiento de enfermedades de alto costo. A partir de esos resultados, recomendamos que futuras investigaciones se centren en indagar las causas de esos rangos de satisfacción suministrados por los usuarios frente a los servicios de la entidad.

De acuerdo con los resultados obtenidos, lo primero que se observa es la investigación realizada por Chaclacayo (2013) donde se obtuvo como resultado que se halló satisfacción global regular de 60.4%., la fiabilidad es nivel regular 66%, capacidad de respuesta 63%, seguridad 62%, empatía 56%, elementos tangibles en 55%, calidad médica regular 46% y calidad administrativa regular 41%. Con lo que concluyeron que la calidad de servicio es regular y la satisfacción del usuario externo es regular según los encuestados. Además, existe una correlación directa y significativa entre las variables calidad del servicio y satisfacción; y una correlación directa y significativa entre la fiabilidad y satisfacción de los usuarios al Centro de Salud Miguel Grau de Chaclacayo.

Mientras, en la investigación realizada por Paredes y Estacio (2016) como resultado determinaron que el grado de satisfacción de los usuarios externos es del 45.8%,

sustentada en la evaluación de la percepción de la calidad de servicios. Logrando identificar las líneas de intervención en el campo de la calidad, como son: la deficiente capacidad del personal de salud para atender a cada paciente, el no pensar primero en el paciente, no cumplir con lo que ofrece, y no ayudarse entre compañeros para mejorar la atención; concluyendo que, al lograr ser superadas las fallas, la atención sería satisfactoria.

De la misma manera, Pérez y Sanfeliu (2013) concluyen que los niveles de satisfacción de los usuarios atendidos en el Centro Radio Oncológico del Caribe son altos, teniendo en cuenta que la satisfacción de los usuarios de los servicios de salud es uno de los parámetros para evaluar la calidad del servicio prestado por estas instituciones, por lo que la institución prestadora del servicio en salud está entre los estándares de calidad.

Por otra parte, Sánchez (2017) en su investigación, como resultado obtuvieron que, de los pacientes encuestados en la unidad de urgencias, 229 son mujeres con un 62% y 141 son hombres con un 28%. Donde el 55% manifiesta un nivel de satisfacción alto con relación a la atención de enfermería, seguido de un nivel de satisfacción medio con un 33%, y el 12% restante equivale a un nivel de satisfacción bajo. Esto indica que el grado de conformidad y satisfacción de los pacientes se encuentra entre un nivel medio-alto con un 88%; Concluyendo que los pacientes se sienten a gusto y cómodos con la atención brindada por parte del personal de enfermería.

Finalmente, Ibarra y Rúa (2018) concluyen que El Hospital de Yopal no tiene capacidad suficiente en el área de urgencias para atender la alta demanda proveniente de los habitantes de Yopal y los municipios aledaños, la constante queja de los usuarios que dicen ser mal atendidos, el supuesto incumplimiento en su labor hacia los enfermos y familiares en la mayoría de las áreas del hospital, falta de personal profesional para la atención en el servicio de urgencias, largas jornadas de espera de los usuarios enfermos”.

Los presentes resultados confirman lo que otras investigaciones han encontrado, que los servicios son acogidos de forma satisfactoria por sus usuarios, siendo los servicios de las áreas de sanidad y enfermería los que reciben mayor calificación por parte de sus clientes, mientras los servicios de procedimientos médicos, entrega de medicamentos y procedimientos administrativos deben mejorar sus prestaciones para otorgarle mayores soluciones a los clientes. Finalmente, todas estas investigaciones tienen similitud con los resultados encontrados en los cuales se pudo observar satisfacción de los pacientes en la atención en salud.

Conclusiones

Se concluye que, con respecto a la atención en salud de alto costo, son en su mayoría individuos de género masculino, lo que resulta consecuente con los índices de esperanza de vida, individuos con un rango de edad comprendido entre 29 y 40 años, mayoritariamente, seguidos por una población con una edad superior a los 41 años y que presentan patologías como VIH y/o cáncer. Frente al nivel de satisfacción de los usuarios con respecto a los servicios otorgados por la entidad Cmiac IPS Guajira S.A.S, encontramos que éstos se encuentran altamente satisfechos con varios de los servicios ofertados actualmente por la entidad.

Sabiendo que la mayoría de los encuestados son clientes con un tiempo de afiliación mayor a los seis (6) meses con los servicios de salud para la enfermedad de alto costo prestados por el ente hospitalario, destacan por sus resultados las calificaciones dadas a los servicios prestados por los funcionarios de las áreas sanitarias y de enfermería, comprendidas por la atención brindada por los psicólogos y enfermeros, respectivamente.

De igual modo, destaca por sus resultados negativos, en lo que refiere al grado de satisfacción de los usuarios, las calificaciones dadas a los servicios de procedimientos médicos, administrativos y de entrega de medicamentos, que presenta un alto número de usuarios disconformes en comparación a los demás.

REFERENCIAS

Acevedo, J. (2015). Evaluación de la satisfacción en el servicio de los usuarios de la IPS servicios integrales de salud "VAQNAR" ubicada en la ciudad de Tunja Boyacá. Trabajo de pregrado, Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia. Repositorio Institucional UPTC.

Casal & Mateus (2003), Tipos de Muestreo. Rev. Epidem Med. Prev. 1: 3-7. Recuperado en: <https://www.coursehero.com/file/9890875/TiposMuestreo1/>

Comfaguajiraeps. (2018) Red de servicios por nivel de Complejidad. Obtenido el 10 del 1 de 2021 en: <https://comfaguajiraepss.com.co/wp-content/uploads/2018/11/RED-SERVICIOS-2018-OK.pdf>

ESE Hospital San José de Maicao (2020) Se extiende por un año la intervención al Hospital San José de Maicao (web log post). Recuperado en: <https://www.esesanjosedemaicao.gov.co/Blog%20Posts/Se-extiende-la-intervenci%C3%B3n-al-Hospital-San-Jose-de-Maicao.html>

González, J. et all (2014). Satisfacción de pacientes que acudieron al primer nivel de atención en Bogotá. Revista de Salud Pública, p. 871-884. Recuperado en: <https://revistas.unal.edu.co/index.php/revsaludpublica/article/view/38192/>

González, H (2011). Boletín en Calidad y Gestión. Edición 66. Recuperado de https://www.calidad-gestion.com.ar/boletin/edicion_66.html

Hernández, J. (2012). Servicio al cliente en entidades de salud justicia vs satisfacción. [Tesis de pregrado, Pontificia Universidad Javeriana]. Repositorio Institucional Javeriana. Recuperado

en:<https://repository.javeriana.edu.co/bitstream/handle/10554/10609/HernandezJimenezJorgeAndres2012.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Ibarra, A. & Rua, E. (2018). Evaluación de la calidad en la atención al usuario del servicio de urgencias del hospital público de Yopal en Casanare, Colombia, NOVA. 2018; 16 (29): 21-31. Recuperado en: <http://www.scielo.org.co/pdf/nova/v16n29/1794-2470-nova-16-29-00021.pdf>

Información de empresas, información general y comercial de Cmiac IPS Guajira S.A.S. Recuperado el 10 del 1 de 2021 en: <https://directorio-empresas.einforma.co/informacion-comercial/cmiac-ips-guajira-sas>

Martínez, P. (2003). Concepciones Cognitivas del ser humano. Revista Contraste Volumen (VIII), 120 - 121

Murrieta, M., Nogueira, Y & Palacios, J. (2017). Satisfacción de los pacientes hospitalizados de la atención de enfermería en los servicios del hospital iii iquitos de essalud – 2017. [Tesis de pregrado, Universidad Nacional de la Amazonía Peruana]. Repositorio Institucional unapiquitos. Recuperado en: http://repositorio.unapiquitos.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/5012/Monica_Tesis_Titulo_2017.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Organización Mundial de la Salud (2009). Relación entre la satisfacción con el sistema de atención sanitaria y la experiencia personal de los pacientes. Boletín de la Organización Mundial de la Salud, p. 245-324. Recuperado en: <https://www.who.int/bulletin/volumes/87/4/07-050401-ab/es/>

Paredes, S & Estacio, M. (2016). Nivel de satisfacción del usuario del servicio de consulta externa del Hospital Regional de Cajamarca, 2016. [Trabajo de suficiencia profesional, Universidad Privada del Norte] Repositorio Institucional UPN. Recuperado en:

<https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/10536/Paredes%20Cueva%20Segunda%20Lucinda%20%20%20%20Estacio%20Ocas%20M%c3%a1ximo%20Isa%c3%adas.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Pérez, E & Sanfeliu, G. (2013). Niveles de satisfacción del usuario en la prestación del servicio de oncología en salud como indicador de calidad del Centro Radio Oncológico del Caribe durante el segundo periodo del 2013. [Tesis de grado para optar el título de especialista en gerencia en salud, Universidad de Cartagena]. Repositorio Institucional UDCA. Recuperado en: <https://repositorio.unicartagena.edu.co/bitstream/handle/11227/2794/tesis%20final.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Real Academia Española (2001). Diccionario de la lengua española. 2 ed. Madrid: Real Academia Española,

Redhead, R. (2015). Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Centro de Salud Miguel Grau Distrito de Chaclacayo 2013. [Tesis de maestría, Universidad Nacional Mayor de San Marcos]. Repositorio Institucional UNSM. Recuperado en: <https://core.ac.uk/download/pdf/323346492.pdf>

Rios, A & Barreto, A. (2017). Percepción de la satisfacción en la atención en salud en usuarios del servicio de consulta externa, de los hospitales San Antonio de Chia y Santa Rosa de Tenjo, marzo de 2016. [Trabajo de investigación, Universidad de Ciencias Aplicadas y Ambientales U.D.C.A.]. Repositorio Institucional UDCA. Recuperado en: <https://repository.udca.edu.co/bitstream/11158/639/1/Percepcion%20de%20la%20satisfaccion%2C%20Tenjo.pdf>

Sánchez, M., Mondragón, O., Brito & A., Amórtegui, E. (2017). Evaluación del nivel de satisfacción de los usuarios frente al área de procedimientos de enfermería de consultorios, en la unidad de urgencias del Hospital Universitario San Ignacio. [Trabajo de grado para optar por el título de: especialista en gerencia hospitalaria, Pontificia

Universidad Javeriana] Repositorio Institucional javeriana. Recuperado en: <https://repository.javeriana.edu.co/bitstream/handle/10554/40777/SanchezJimenezMariaXimena2017..pdf?sequence=4&isAllowed=y>

Sampieri, R. H., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, M. (2010). Metodología de la investigación. (5 ed.). México DF, México: McGRAW-HILL.

Vázquez, E, et al (2018). Relación entre la satisfacción con el sistema de atención sanitaria y la experiencia personal de los pacientes. Revista de Salud Pública, p. 254-257. Recuperado en: <http://www.scielo.org.co/pdf/rsap/v20n2/0124-0064-rsap-20-02-254.pdf3>

Vergara, M & Villarroya, A. (2013). Análisis de la situación de la calidad de atención en los servicios de salud en el hospital nuestra señora de los remedios de Riohacha Guajira (2012). [Tesis de maestría, Universidad de Santander]. Repositorio Institucional UDES. <https://repositorio.udes.edu.co/handle/001/2838>

Anexos

Anexos 1. Cuestionario.

Anexos 2. Artículo científico

Anexos 3. RAI

Anexos 4. Link

Anexos

Anexos 1. Cuestionario

Estimado usuario: el presente instrumento persigue obtener información relevante en la percepción de la satisfacción de la atención en salud. Desde ya agradecemos su valioso aporte.

Encuestas: dirigida a pacientes de alto costo en Cmiac IPS Guajira S.A.S.

CUESTIONARIO

Encuesta realizada a pacientes de alto costo en Cmiac IPS Guajira S.A.S. La información será estrictamente confidencial, razón por la que pedimos el favor de contestar con la mayor objetividad y exactitud las preguntas que a continuación se detallan.

A que genero pertenece usted

Femenino

Masculino

Rango de edad.

Entre 18 – 28 años

Entre 29 – 40 años

Entre 41 – 50 años

Entre 51 – 60 años

60 años en adelante

1. ¿Qué tipo de enfermedad o patología tiene usted o el familiar y/o persona que acompaña?

2. ¿Desde hace cuánto tiempo la institución prestadora de servicios de salud Cmiac IPS Guajira S.A.S. le ofrece servicios de salud para la enfermedad de alto costo?

3. ¿En una escala de 1 a 10 donde 1 es nada satisfecho y 10 como totalmente satisfecho como califica la atención en salud con respecto a la entrega oportuna de medicamentos?

4. ¿En una escala de 1 a 10 donde 1 es nada satisfecho y 10 como totalmente satisfecho como califica la atención en procedimientos médicos requeridos para el tratamiento de la patología o enfermedad?

5. ¿En una escala de 1 a 10 donde 1 es nada satisfecho y 10 como totalmente satisfecho como califica la atención de los médicos (generales, especialistas)

6. En una escala de 1 a 10 donde 1 es nada satisfecho y 10 como totalmente satisfecho como califica la atención del personal administrativo (Información, admisión y facturación).

7. ¿En una escala de 1 a 10 donde 1 es nada satisfecho y 10 como totalmente satisfecho como califica la atención del personal de enfermería (Enfermeras jefes y auxiliares de enfermería)?

8. En una escala de 1 a 10 donde 1 es nada satisfecho y 10 como totalmente satisfecho como califica la atención del personal sanitario (odontólogos, psicológicos, terapeutas, etc.)

Anexos 2. Artículo científico

**PERCEPCIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LA ATENCIÓN EN SALUD EN PACIENTE
DE ALTO COSTO EN CMIAC IPS GUAJIRA S.A.S.
PERCEPTION OF SATISFACTION OF HEALTH CARE IN HIGH COST PATIENTS AT
CMIAC IPS GUAJIRA S.A.S**

Lizeth Jiménez Trujillo, Maryel Yuliza Ortiz Polania y Raúl Alberto Ruiz Mulford

RESUMEN

Objetivo Evaluar la percepción de la satisfacción de la atención en salud que tienen los pacientes con enfermedades de alto costo que consulta a la Institución Prestadora de Servicio de salud Cmiac IPS Guajira S.A.S. **Material y métodos** se utilizó un enfoque cuantitativo, donde se utilizara como técnica de recolección de información una encuesta aleatoria simple de tipo cuantitativa con un diseño descriptivo transversal, a través del estudio de elementos propios de la satisfacción del cliente o usuario, tales como: la actitud, atención, servicio, disposición del personal administrativo, la cordialidad, competencia, disposición y conocimientos del personal de la salud. **Resultados** Al evaluar la percepción de la satisfacción de la atención en salud que tienen los pacientes de alto costo, la entidad hospitalaria Cmiac IPS Guajira S.A.S., presente una amplia variedad de servicios que son acogidos de forma satisfactoria por sus usuarios, siendo los servicios de las áreas y enfermería lo que reciben mayor calificación por parte de los clientes, mientras los servicios de procedimiento médicos, entrega de medicamentos y procedimiento administrativo deben mejorar sus prestaciones para otorgarla mayores soluciones a los clientes. **Conclusiones** Se puede concluir que, con respecto a la atención en salud de alto costo, en su mayoría son individuos de género masculino, lo que resulta consecuente con los índices de esperanza de vida, así mismo, individuos con un rango de edad entre 29 y 40 años, mayoritariamente, seguidos por una población con una edad superior a los 41 años y que presentan patología como VIH y/o cáncer.

Palabras claves: Percepción, satisfacción, atención en salud, calidad, mejoramiento continuo.

**PERCEPTION OF SATISFACTION OF HEALTH CARE IN HIGH COST PATIENTS AT
CMIAC IPS GUAJIRA S.A.S.**

ABSTRACT

Objective To evaluate the perception of satisfaction with health care that patients with high-cost diseases have who consult the Health Service Provider Institution Cmiac IPS Guajira S.A.S. **Material and methods** Regarding the methodology, a quantitative approach was used, where a simple random quantitative survey with a cross-sectional descriptive design was used as the information collection technique, through the study of elements of customer or user satisfaction. , such as: the attitude, attention, service, disposition of the administrative personnel, the cordiality, competence, disposition and knowledge of the health personnel. **Results** When evaluating the perception of satisfaction of health care that high cost patients have, the hospital entity Cmiac IPS Guajira SAS, presents a wide variety of services that are satisfactorily received by its users, being the services of the areas and nursing, which receive higher qualifications from clients, while medical procedure services, drug delivery and administrative procedure must improve their benefits to provide greater solutions to clients. **Conclusions** It can be concluded that, with respect to high-cost health care, the majority are male individuals, which is consistent with the life expectancy rates, likewise, individuals with an age range between 29 and 40 years, mostly, followed by a population older than 41 years and presenting pathologies such as HIV and / or cancer.

Key words: Perception, satisfaction, attention, high, cost, quality, dissatisfaction, continuous improvement, survey, attitude, service, disposition, cordiality.

INTRODUCCIÓN

La Organización Mundial de la Salud describe que brindar servicios de salud de calidad es fundamental para alcanzar la cobertura sanitaria universal (CSU). La atención sanitaria y los sistemas de salud de alta calidad están centrados en las personas, lo que se asocia a una mejor utilización de la atención sanitaria y a mejores resultados en materia de salud; es de agregar que todas las personas tienen derecho a ser tratadas con dignidad y respeto (Organización Mundial de la Salud, 2018). Para evaluar la percepción de la satisfacción de la atención en salud que tienen los pacientes con enfermedades de alto costo que consultan a la institución prestadora de servicios de salud Cmiac IPS Guajira. Del mismo modo, identificar el nivel de satisfacción que perciben los pacientes, de igual forma, especificar los aspectos mejora evaluados por los pacientes, así mismo, reconocer que factores generan insatisfacción de la atención en salud, y, por último, recomendar estrategias para mejorar en la prestación del servicio a pacientes de alto costo. El desarrollo de este estudio es importante porque la satisfacción del cliente es un factor de gran impacto en el desarrollo empresarial y competitivo de cualquier organización, además, para el caso conocer de primera mano la percepción que los usuarios tienen sobre los diferentes factores que definen la calidad del servicio, es una información relevante al momento de tomar decisiones de mejoramiento y eficiencia.

Evaluar la calidad de un servicio de atención desde la perspectiva de los usuarios es cada vez más utilizado, ya que existe la certeza de que son ellos quienes califican los diferentes aspectos que influyeron en su atención, En la IPS CMIAC (Centro Médico Integral de alto costo), es necesario y pertinente identificar la percepción que tienen sus usuarios, pues de esta forma se evitara caer en errores comunes del sistema de salud y superar el nivel de insatisfacción, situación que ha hecho que muchas organizaciones tengan que cerrar o liquidar sus entidades por falta de recursos o competencias gerenciales a la hora de administrar. El estudio desarrollado evaluara la percepción de la satisfacción de la atención en salud que tienen los pacientes con enfermedades de alto costo que consulta a la institución prestadora de servicios de salud Cmiac IPS Guajira S.A.S., a través de un mecanismo de encuesta donde se recolectará un corpus de fuente primaria construido con la respuesta de los pacientes para proceder a un

ejercicio de esquematización, lo que conducirá a la evaluación de resultados que indiquen algunas conclusiones y puntos de mejoramiento en la atención en salud.

MÉTODO

En cuanto al alcance de la investigación fue descriptivo, no experimental y de corte transversal, cuantitativo y método deductivo. La población objeto de investigación fueron 208 personas o pacientes de alto costo, de estos pacientes hay un total de 136 con patología VIH, 67 cáncer y 5 hemofilia. En el tamaño de la muestra se utilizó un muestreo aleatorio simple dando como resultado 99 encuestas a realizar.

Como técnica de recolección de la información se diseñó una encuesta la cual consto de tres partes. la primera correspondió a la descripción de la encuesta, la segunda a los datos de los usuarios, los cuales nos permitieron la caracterización de la población objeto y la tercera consto de 8 preguntas. La recolección de la información se inició con la obtención de información sistemática (base de datos) de los usuarios, los datos recolectados permitieron obtener porcentajes que fueron tabulados en un libro de formato Excel, logrando de esta forma el poder cuantificar dichos resultados y evaluar percepción de la satisfacción de la atención en salud en pacientes de alto costo en Cmiac IPS Guajira. Los datos resultantes de la aplicación de la encuesta, fueron tabulados en tabla de Excel, los cuales nos permitieron obtener datos porcentuales para luego ser analizados a través la aplicación de estadística descriptiva cuyo resultado se dio en un valor porcentual y descripción cualitativa dado por grafica de barras y grafica tipo circular, que nos arrojaron resultados de percepción de la satisfacción de la atención en salud en pacientes de alto costo en Cmiac IPS Guajira.

RESULTADOS

Al evaluar la percepción de la satisfacción de la atención en salud que tienen los pacientes con enfermedades de alto costo que consultan a la institución prestadora de servicios de salud Cmiac IPS Guajira, se obtuvieron los siguientes datos, en primera medida el 98% de los consultados autorizo el tratamiento de los datos recolectado, respecto al género, la mayoría son pacientes hombres, respecto a la edad están en un rango de edad entre 29 y 40 años más de una cuarta parte de los encuestados con el

28%, en este orden de ideas le sigue la población entre 41 y 50 años con incidencia superior a una quinta parte con un 21%, mientras que los pacientes en edades comprendida entre 51 y 60 años representa una quinta parte con 19%, seguido de la población mayor de 60 con un 18% y finalmente con un 14% entre 18 y 28 años.

Frente a las patologías que tienen los pacientes de alto costo se presenta que en su gran mayoría los consultados tienen VIH con un 59%, por otro lado, se tiene a los pacientes con cáncer con un 35%, le siguen los pacientes con hemofilia con 5 % y finalmente, otros con un 1%.

En cuanto a la pregunta desde hace cuánto tiempo le ofrecen los servicios de salud para enfrentar la enfermedad de alto costo, se obtuvo como resultado que por un rango de 24 a 48 meses el 34%, de 12 a 24 meses un 28%, más de 48 meses el 15%, el rango de 6 a 12 meses con porcentaje de 11%, mientras de 0 a 1 mes el 7%, y finalmente, de 1 a 6 meses el 5%.

En cuanto a la satisfacción en la atención en la entrega oportuna de medicamentos, el 60% dieron el mayor puntaje que es 10, estos datos muestran una buena calificación de los usuarios lo que evidencia un dato positivo en términos de satisfacción del cliente, mientras que 13% dieron una calificación de 1, lo que implica que para este segmento el servicio no es satisfactorio.

Al indagar sobre la atención en procedimientos médicos requeridos para el tratamiento de la patología o enfermedad la calificación que obtuvo un mejor resultado fue 10 lo que implica que se tiene un servicio totalmente satisfactorio, por su parte en el rango de 6 a 9, el 13% respondió afirmativamente lo que significa que una parte importante de pacientes califican positivamente el servicio, sin embargo un 5% de los encuestados dieron la calificación de 1 lo que significa que no están satisfechos con el servicio en procedimientos médicos.

En el caso de la calificación sobre la atención del personal médico, especialistas y médicos generales se tiene que el 61% afirmaron que se encuentran satisfechos con la

atención lo que representa las dos terceras partes, por otro lado, 17% dieron su calificación en un rango de 6 a 9, en este sentido, se puede evidenciar que un 18% de los encuestados dieron una calificación igual o inferior a 5, lo que denota que es una minoría los que dan una calificación poco satisfactoria a la atención del personal médico.

En lo correspondiente al nivel de satisfacción con respecto a la atención del personal administrativo, mostro como resultado que un 60% de los encuestados afirmaron que la atención prestada por los funcionarios es altamente satisfactoria, mientras muy poco de los encuestados representados por 8% califican la atención prestada como totalmente insatisfactoria, con estos resultados se refleja que las funciones administrativas prestadas por la entidad a su clientes satisfacen los requerimientos realizados en su día a día.

Siguiendo con el análisis de la atención del personal, al detallar el nivel de satisfacción de los usuarios con respecto a la atención del personal de enfermería, en específico a los servicios prestados por las enfermeras jefes y auxiliares de enfermería, mostro como resultado que, 69% de los encuestados afirman estar totalmente satisfechos con estos servicios ofrecidos por este tipo de personal de enfermería, mientras que 11% de los encuestados calificaron con valores menores o iguales a cinco (5) la atención del personal de enfermería.

Para finalizar con este análisis del nivel de satisfacción de la atención en salud en paciente de alto costo en Cmiac IPS Guajira S.A.S., se mostrara como resultados la satisfacción de los usuarios frente a la atención del personal sanitario, específicamente de los servicios prestados por los odontólogos, psicólogos y terapeutas, donde los usuarios manifiestan estar altamente satisfechos con los servicios por este personal, del total de encuestados el 73% expresaron estar totalmente satisfechos con los servicios del personal sanitario y 84 encuestados afirmaron estar más que satisfechos con los servicios ofrecidos por Cmiac IPS Guajira S.A.S., en comparación a la calificación dada a las demás áreas de la entidad, se pudo observar que esta es la que recibe mayor

calificación, reflejando que sus servicios dejan satisfechos casi a la totalidad de los encuestados.

DISCUSIÓN

Cumpliendo con el objetivo planteado se puede identificar que la entidad hospitalaria Cmiac IPS Guajira S.A.S presenta una amplia variedad de servicios que son acogidos de forma satisfactoria por sus usuarios, siendo los servicios de las áreas de sanidad y enfermería los que reciben mayor calificación por parte de sus clientes, mientras los servicios de procedimientos médicos, entrega de medicamentos y procedimientos administrativos deben mejorar sus prestaciones para otorgarle mayores soluciones a los clientes. En general, el mercado objetivo de la entidad es la población de avanzada edad que presenta patologías tales como el VIH y el cáncer, primordialmente, presentando un aumento de los usuarios con antigüedad en la adquisición de este tipo de servicios de salud para el tratamiento de enfermedades de alto costo. A partir de esos resultados, recomendamos que futuras investigaciones se centren en indagar las causas de esos rangos de satisfacción suministrados por los usuarios frente a los servicios de la entidad.

De acuerdo con los resultados obtenidos, lo primero que se observa es la investigación realizada por Chaclacayo (2013) donde se obtuvo como resultado que se halló satisfacción global regular de 60.4%, la fiabilidad es nivel regular 66%, capacidad de respuesta 63%, seguridad 62%, empatía 56%, elementos tangibles en 55%, calidad médica regular 46% y calidad administrativa regular 41%. Con lo que concluyeron que la calidad de servicio es regular y la satisfacción del usuario externo es regular según los encuestados. Además, existe una correlación directa y significativa entre las variables calidad del servicio y satisfacción; y una correlación directa y significativa entre la fiabilidad y satisfacción de los usuarios al Centro de Salud Miguel Grau de Chaclacayo.

Mientras, en la investigación realizada por Paredes y Estacio (2016) como resultado determinaron que el grado de satisfacción de los usuarios externos es del 45.8%, sustentada en la evaluación de la percepción de la calidad de servicios. Logrando identificar las líneas de intervención en el campo de la calidad, como son: la deficiente

capacidad del personal de salud para atender a cada paciente, el no pensar primero en el paciente, no cumplir con lo que ofrece, y no ayudarse entre compañeros para mejorar la atención; concluyendo que, al lograr ser superadas las fallas, la atención sería satisfactoria.

De la misma manera, Pérez y Sanfeliu (2013) concluyen que los niveles de satisfacción de los usuarios atendidos en el Centro Radio Oncológico del Caribe son altos, teniendo en cuenta que la satisfacción de los usuarios de los servicios de salud es uno de los parámetros para evaluar la calidad del servicio prestado por estas instituciones, por lo que la institución prestadora del servicio en salud está entre los estándares de calidad. Por otra parte, Sánchez (2017) en su investigación, como resultado obtuvieron que, de los pacientes encuestados en la unidad de urgencias, 229 son mujeres con un 62% y 141 son hombres con un 28%. Donde el 55% manifiesta un nivel de satisfacción alto con relación a la atención de enfermería, seguido de un nivel de satisfacción medio con un 33%, y el 12% restante equivale a un nivel de satisfacción bajo. Esto indica que el grado de conformidad y satisfacción de los pacientes se encuentra entre un nivel medio-alto con un 88%; Concluyendo que los pacientes se sienten a gusto y cómodos con la atención brindada por parte del personal de enfermería.

Finalmente, Ibarra y Rúa (2018) concluyen que El Hospital de Yopal no tiene capacidad suficiente en el área de urgencias para atender la alta demanda proveniente de los habitantes de Yopal y los municipios aledaños, la constante queja de los usuarios que dicen ser mal atendidos, el supuesto incumplimiento en su labor hacia los enfermos y familiares en la mayoría de las áreas del hospital, falta de personal profesional para la atención en el servicio de urgencias, largas jornadas de espera de los usuarios enfermos”.

Los presentes resultados confirman lo que otras investigaciones han encontrado, que los servicios son acogidos de forma satisfactoria por sus usuarios, siendo los servicios de las áreas de sanidad y enfermería los que reciben mayor calificación por parte de sus clientes, mientras los servicios de procedimientos médicos, entrega de medicamentos y

procedimientos administrativos deben mejorar sus prestaciones para otorgarle mayores soluciones a los clientes. Finalmente, todas estas investigaciones tienen similitud con los resultados encontrados en los cuales se pudo observar satisfacción de los pacientes en la atención en salud.

CONCLUSIONES

Se concluye que, con respecto a la atención en salud de alto costo, son en su mayoría individuos de género masculino, lo que resulta consecuente con los índices de esperanza de vida, individuos con un rango de edad comprendido entre 29 y 40 años, mayoritariamente, seguidos por una población con una edad superior a los 41 años y que presentan patologías como VIH y/o cáncer. Frente al nivel de satisfacción de los usuarios con respecto a los servicios otorgados por la entidad Cmiac IPS Guajira S.A.S, encontramos que éstos se encuentran altamente satisfechos con varios de los servicios ofertados actualmente por la entidad. Sabiendo que la mayoría de los encuestados son clientes con un tiempo de afiliación mayor a los seis (6) meses con los servicios de salud para la enfermedad de alto costo prestados por el ente hospitalario, destacan por sus resultados las calificaciones dadas a los servicios prestados por los funcionarios de las áreas sanitarias y de enfermería, comprendidas por la atención brindada por los psicólogos y enfermeros, respectivamente. De igual modo, destaca por sus resultados negativos, en lo que refiere al grado de satisfacción de los usuarios, las calificaciones dadas a los servicios de procedimientos médicos, administrativos y de entrega de medicamentos, que presenta un alto número de usuarios disconformes en comparación a los demás.

CONFLICTOS DE INTERÉS

No existen conflictos de interés con organismos estatales ni privados que puedan afectar el contenido, resultados o conclusiones de la presente publicación.

AGRADECIMIENTOS

A Dios, primeramente.

A Cmiac IPS Guajira S.A.S., por permitirnos hacer esta investigación, así mismo, a la universidad Iberoamericana.

REFERENCIAS

Acevedo, J. (2015). Evaluación de la satisfacción en el servicio de los usuarios de la IPS servicios integrales de salud “VAQNAR” ubicada en la ciudad de Tunja Boyacá. Trabajo de pregrado, Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia. Repositorio Institucional UPTC.

Casal & Mateus (2003), Tipos de Muestreo. Rev. Epidem Med. Prev. 1: 3-7. Recuperado en: <https://www.coursehero.com/file/9890875/TiposMuestreo1/>

Comfaguajiraeps. (2018) Red de servicios por nivel de Complejidad. Obtenido el 10 del 1 de 2021 en: <https://comfaguajiraepss.com.co/wp-content/uploads/2018/11/RED-SERVICIOS-2018-OK.pdf>

ESE Hospital San José de Maicao (2020) Se extiende por un año la intervención al Hospital San José de Maicao (web log post). Recuperado en: <https://www.esesanjosedemaicao.gov.co/Blog%20Posts/Se-extiende-la-intervenci%C3%B3n-al-Hospital-San-Jose-de-Maicao.html>

González, J. et all (2014). Satisfacción de pacientes que acudieron al primer nivel de atención en Bogotá. Revista de Salud Pública, p. 871-884. Recuperado en: <https://revistas.unal.edu.co/index.php/revsaludpublica/article/view/38192/>

González, H (2011). Boletín en Calidad y Gestión. Edición 66. Recuperado de https://www.calidad-gestion.com.ar/boletin/edicion_66.html

Hernández, J. (2012). Servicio al cliente en entidades de salud justicia vs satisfacción. [Tesis de pregrado, Pontificia Universidad Javeriana]. Repositorio Institucional Javeriana. Recuperado en: <https://repository.javeriana.edu.co/bitstream/handle/10554/10609/HernandezJimenezJorgeAndres2012.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Ibarra, A. & Rua, E. (2018). Evaluación de la calidad en la atención al usuario del servicio de urgencias del hospital público de Yopal en Casanare, Colombia, NOVA. 2018; 16 (29):

21-31. Recuperado en: <http://www.scielo.org.co/pdf/nova/v16n29/1794-2470-nova-16-29-00021.pdf>

Información de empresas, información general y comercial de Cmiac IPS Guajira S.A.S.
Recuperado el 10 del 1 de 2021 en: <https://directorio-empresas.einforma.co/informacion-comercial/cmiac-ips-guajira-sas>

Martínez, P. (2003). Concepciones Cognitivas del ser humano. Revista Contraste Volumen (VIII), 120 - 121

Murrieta, M., Nogueira, Y & Palacios, J. (2017). Satisfacción de los pacientes hospitalizados de la atención de enfermería en los servicios del hospital iii iquitos de essalud – 2017. [Tesis de pregrado, Universidad Nacional de la Amazonía Peruana]. Repositorio Institucional unapiquitos. Recuperado en: http://repositorio.unapiquitos.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/5012/Monica_Tesis_Titulo_2017.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Organización Mundial de la Salud (2009). Relación entre la satisfacción con el sistema de atención sanitaria y la experiencia personal de los pacientes. Boletín de la Organización Mundial de la Salud, p. 245-324. Recuperado en: <https://www.who.int/bulletin/volumes/87/4/07-050401-ab/es/>

Paredes, S & Estacio, M. (2016). Nivel de satisfacción del usuario del servicio de consulta externa del Hospital Regional de Cajamarca, 2016. [Trabajo de suficiencia profesional, Universidad Privada del Norte] Repositorio Institucional UPN. Recuperado en: <https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/10536/Paredes%20Cueva%20Segunda%20Lucinda%20%20%20%20Estacio%20Ocas%20M%c3%a1ximo%20Isa%c3%adas.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Pérez, E & Sanfeliu, G. (2013). Niveles de satisfacción del usuario en la prestación del servicio de oncología en salud como indicador de calidad del Centro Radio Oncológico del Caribe durante el segundo periodo del 2013. [Tesis de grado para optar el título de especialista en gerencia en salud, Universidad de Cartagena]. Repositorio Institucional UDCA. Recuperado en: <https://repositorio.unicartagena.edu.co/bitstream/handle/11227/2794/tesis%20final.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Real Academia Española (2001). Diccionario de la lengua española. 2 ed. Madrid: Real Academia Española,

Redhead, R. (2015). Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Centro de Salud Miguel Grau Distrito de Chaclacayo 2013. [Tesis de maestría, Universidad Nacional Mayor de San Marcos]. Repositorio Institucional UNSM. Recuperado en: <https://core.ac.uk/download/pdf/323346492.pdf>

Rios, A & Barreto, A. (2017). Percepción de la satisfacción en la atención en salud en usuarios del servicio de consulta externa, de los hospitales San Antonio de Chia y Santa Rosa de Tenjo, marzo de 2016. [Trabajo de investigación, Universidad de Ciencias Aplicadas y Ambientales U.D.C.A.]. Repositorio Institucional UDCA. Recuperado en: <https://repository.udca.edu.co/bitstream/11158/639/1/Percepcion%20de%20la%20satisfaccion%2C%20Tenjo.pdf>

Sánchez, M., Mondragón, O., Brito & A., Amórtegui, E. (2017). Evaluación del nivel de satisfacción de los usuarios frente al área de procedimientos de enfermería de consultorios, en la unidad de urgencias del Hospital Universitario San Ignacio. [Trabajo de grado para optar por el título de: especialista en gerencia hospitalaria, Pontificia Universidad Javeriana] Repositorio Institucional javeriana. Recuperado en: <https://repository.javeriana.edu.co/bitstream/handle/10554/40777/SanchezJimenezMariaXimena2017..pdf?sequence=4&isAllowed=y>

Sampieri, R. H., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, M. (2010). Metodología de la investigación. (5 ed.). México DF, México: McGRAW-HILL.

Vázquez, E, et al (2018). Relación entre la satisfacción con el sistema de atención sanitaria y la experiencia personal de los pacientes. Revista de Salud Pública, p. 254-257. Recuperado en: <http://www.scielo.org.co/pdf/rsap/v20n2/0124-0064-rsap-20-02-254.pdf3>

Vergara, M & Villarroya, A. (2013). Análisis de la situación de la calidad de atención en los servicios de salud en el hospital nuestra señora de los remedios de Riohacha Guajira (2012). [Tesis de maestría, Universidad de Santander]. Repositorio Institucional UDES. <https://repositorio.udes.edu.co/handle/001/2838>

Anexos 3. RAI

**PERCEPCIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LA ATENCIÓN EN SALUD EN
PACIENTES DE ALTO COSTO EN CMIAC IPS GUAJIRA S.A.S.**

ESTUDIANTES

**LIZETH JIMENEZ TRUJILLO
MARYEL YULIZA ORTIZ POLANIA
RAUL ALBERTO RUIZ MULFORD**

**Palabras claves: Percepción, satisfacción, atención en salud, calidad,
mejoramiento continuo.**

DESCRIPCIÓN

Esta investigación tuvo como objetivo Evaluar la percepción de la satisfacción de la atención en salud que tienen los pacientes con enfermedades de alto costo que consulta a la Institución Prestadora de Servicio de salud Cmiac IPS Guajira S.A.S.

Así mismo en cuanto al material y métodos se utilizó un enfoque cuantitativo, donde se utilizó como técnica de recolección de información una encuesta aleatoria simple de tipo cuantitativa con un diseño descriptivo transversal, a través del estudio de elementos propios de la satisfacción del cliente o usuario, tales como: la actitud, atención, servicio, disposición del personal administrativo, la cordialidad, competencia, disposición y conocimientos del personal de la salud.

Del mismo modo, en cuanto a los resultados de, al evaluar la percepción de la satisfacción de la atención en salud que tienen los pacientes de alto costo, la entidad hospitalaria Cmiac IPS Guajira S.A.S., presente una amplia variedad de servicios que son acogidos de forma satisfactoria por sus usuarios, siendo los servicios de las áreas y enfermería lo que reciben mayor calificación por parte de los clientes, mientras los servicios de procedimiento médicos, entrega de medicamentos y procedimiento administrativo deben mejorar sus prestaciones para otorgarla mayores soluciones a los clientes.

Finalmente, se puede concluir que, con respecto a la atención en salud de alto costo, en su mayoría son individuos de género masculino, lo que resulta consecuente con los índices de esperanza de vida, así mismo, individuos con un rango de edad entre 29 y 40 años, mayoritariamente, seguidos por una población con una edad superior a los 41 años y que presentan patología como VIH y/o cáncer.

CONTENIDO

Cumpliendo con el objetivo planteado se puede identificar que la entidad hospitalaria Cmiac IPS Guajira S.A.S presenta una amplia variedad de servicios que son acogidos de forma satisfactoria por sus usuarios, siendo los servicios de las áreas de sanidad y enfermería los que reciben mayor calificación por parte de sus clientes, mientras los servicios de procedimientos médicos, entrega de medicamentos y procedimientos administrativos deben mejorar sus prestaciones para otorgarle mayores soluciones a los clientes. En general, el mercado objetivo de la entidad es la población de avanzada edad que presenta patologías tales como el VIH y el cáncer, primordialmente, presentando un aumento de los usuarios con antigüedad en la adquisición de este tipo de servicios de salud para el tratamiento de enfermedades de alto costo. A partir de esos resultados, recomendamos que futuras investigaciones se centren en indagar las causas de esos rangos de satisfacción suministrados por los usuarios frente a los servicios de la entidad.

De acuerdo con los resultados obtenidos, lo primero que se observa es la investigación realizada por Chaclacayo (2013) donde se obtuvo como resultado que se halló satisfacción global regular de 60.4%., la fiabilidad es nivel regular 66%, capacidad de respuesta 63%, seguridad 62%, empatía 56%, elementos tangibles en 55%, calidad médica regular 46% y calidad administrativa regular 41%. Con lo que concluyeron que la calidad de servicio es regular y la satisfacción del usuario externo es regular según los encuestados. Además, existe una correlación directa y significativa entre las variables calidad del servicio y satisfacción; y una correlación directa y significativa entre la fiabilidad y satisfacción de los usuarios al Centro de Salud Miguel Grau de Chaclacayo.

Mientras, en la investigación realizada por Paredes y Estacio (2016) como resultado determinaron que el grado de satisfacción de los usuarios externos es del 45.8%, sustentada en la evaluación de la percepción de la calidad de servicios. Logrando identificar las líneas de intervención en el campo de la calidad, como son: la deficiente capacidad del personal de salud para atender a cada paciente, el no pensar primero en el paciente, no cumplir con lo que ofrece, y no ayudarse entre compañeros para mejorar

la atención; concluyendo que, al lograr ser superadas las fallas, la atención sería satisfactoria.

De la misma manera, Pérez y Sanfeliu (2013) concluyen que los niveles de satisfacción de los usuarios atendidos en el Centro Radio Oncológico del Caribe son altos, teniendo en cuenta que la satisfacción de los usuarios de los servicios de salud es uno de los parámetros para evaluar la calidad del servicio prestado por estas instituciones, por lo que la institución prestadora del servicio en salud está entre los estándares de calidad. Por otra parte, Sánchez (2017) en su investigación, como resultado obtuvieron que, de los pacientes encuestados en la unidad de urgencias, 229 son mujeres con un 62% y 141 son hombres con un 28%. Donde el 55% manifiesta un nivel de satisfacción alto con relación a la atención de enfermería, seguido de un nivel de satisfacción medio con un 33%, y el 12% restante equivale a un nivel de satisfacción bajo. Esto indica que el grado de conformidad y satisfacción de los pacientes se encuentra entre un nivel medio-alto con un 88%; Concluyendo que los pacientes se sienten a gusto y cómodos con la atención brindada por parte del personal de enfermería.

Finalmente, Ibarra y Rúa (2018) concluyen que El Hospital de Yopal no tiene capacidad suficiente en el área de urgencias para atender la alta demanda proveniente de los habitantes de Yopal y los municipios aledaños, la constante queja de los usuarios que dicen ser mal atendidos, el supuesto incumplimiento en su labor hacia los enfermos y familiares en la mayoría de las áreas del hospital, falta de personal profesional para la atención en el servicio de urgencias, largas jornadas de espera de los usuarios enfermos”.

Los presentes resultados confirman lo que otras investigaciones han encontrado, que los servicios son acogidos de forma satisfactoria por sus usuarios, siendo los servicios de las áreas de sanidad y enfermería los que reciben mayor calificación por parte de sus clientes, mientras los servicios de procedimientos médicos, entrega de medicamentos y procedimientos administrativos deben mejorar sus prestaciones para otorgarle mayores soluciones a los clientes.

Metodología

En cuanto al alcance de la investigación fue descriptivo, no experimental y de corte transversal, cuantitativo y método deductivo. La población objeto de investigación fueron 208 personas o pacientes de alto costo, de estos pacientes hay un total de 136 con patología VIH, 67 cáncer y 5 hemoglobina. En el tamaño de la muestra se utilizó un muestreo aleatorio simple dando como resultado 99 encuestas a realizar.

Como técnica de recolección de la información se diseñó una encuesta la cual consto de tres partes. La primera correspondió a la descripción de la encuesta y se realizó un consentimiento a cada usuario o cuidador responsable del paciente sobre si permite el manejo de los datos suministrados para fines académicos e investigativos donde la información registrada será anónima. La segunda a los datos de los usuarios, los cuales nos permitieron la caracterización de la población objeto y la tercera consto de 8 preguntas. La recolección de la información se inició con la obtención de información sistemática (base de datos) de los usuarios, los datos recolectados permitieron obtener porcentajes que fueron tabulados en un libro de formato Excel, logrando de esta forma el poder cuantificar dichos resultados y evaluar percepción de la satisfacción de la atención en salud en pacientes de alto costo en Cmiac IPS Guajira. Los datos resultantes de la aplicación de la encuesta, fueron tabulados en tabla de Excel, los cuales nos permitieron obtener datos porcentuales para luego ser analizados a través la aplicación de estadística descriptiva cuyo resultado se dio en un valor porcentual y descripción cualitativa dado por grafica de barras y grafica tipo circular, que nos arrojaron resultados de percepción de la satisfacción de la atención en salud en pacientes de alto costo en Cmiac IPS Guajira.

Conclusiones

Se concluye que, con respecto a la atención en salud de alto costo, son en su mayoría individuos de género masculino, lo que resulta consecuente con los índices de esperanza de vida, individuos con un rango de edad comprendido entre 29 y 40 años, mayoritariamente, seguidos por una población con una edad superior a los 41 años y que presentan patologías como VIH y/o cáncer.

Frente al nivel de satisfacción de los usuarios con respecto a los servicios otorgados por la entidad Cmiac IPS Guajira S.A.S, encontramos que éstos se encuentran altamente satisfechos con varios de los servicios ofertados actualmente por la entidad. Sabiendo que la mayoría de los encuestados son clientes con un tiempo de afiliación mayor a los seis (6) meses con los servicios de salud para la enfermedad de alto costo prestados por el ente hospitalario, destacan por sus resultados las calificaciones dadas a los servicios prestados por los funcionarios de las áreas sanitarias y de enfermería, comprendidas por la atención brindada por los psicólogos y enfermeros, respectivamente.

De igual modo, destaca por sus resultados negativos, en lo que refiere al grado de satisfacción de los usuarios, las calificaciones dadas a los servicios de procedimientos médicos, administrativos y de entrega de medicamentos, que presenta un alto número de usuarios disconformes en comparación a los demás.

Anexos 4. Link

Gracias por enviar el manuscrito "LA PERCEPCIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LA ATENCIÓN EN SALUD EN PACIENTES DE ALTO COSTO EN CMIAC IPS GUAJIRA S.A.S." a Movimiento Científico. Con nuestro sistema de gestión de revistas en línea, podrá iniciar sesión en el sitio web de la revista y hacer un seguimiento de su progreso a través del proceso editorial.

URL del
manuscrito: <https://revmovimientocientifico.iberro.edu.co/authorDashboard/submission/2095>

Nombre de usuario/a: yulizaortiz