

---

Evaluación de la calidad en la atención del servicio de urgencias de la Ese Hospital Local de San  
Onofre en el primer trimestre del año 2021

Liz Dayana Julio Silgado

Sandra Milena Ramírez Castro

Ángela Cristina Romero Anaya

Corporación Universitaria del Caribe – CECAR

Escuela de Posgrados y Educación Continua

Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas

Especialización Gerencia de la Calidad y Auditoría en Salud

Sincelejo

2022

---

Evaluación de la calidad en la atención del servicio de urgencias de la Ese Hospital Local de San Onofre en el primer trimestre del año 2021

Liz Dayana Julio Silgado

Sandra Patricia Ramírez Castro

Ángela Cristina Romero Anaya

Trabajo de grado para optar al título de Especialista en gerencia de la calidad y auditoria en salud

Asesor

Dr. German Arrieta Bernate

Magister

Corporación Universitaria del Caribe – CECAR  
Escuela de Posgrados y Educación Continua  
Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas  
Especialización Gerencia de la Calidad y Auditoria en Salud  
Sincelejo  
2022

---

**Nota de Aceptación**

---

---

---

---

---

Director

---

Evaluador 1

---

Evaluador 2

**Tabla de Contenido**

	<b>Págs.</b>
Resumen .....	7
Abstract.....	8
Introducción .....	9
1. Antecedentes .....	10
2. Planteamiento del Problema .....	12
2.1 Descripción del Problema.....	12
2.2 Formulación del Problema.....	12
2.3 Justificación.....	13
3. Objetivos .....	14
3.1 Objetivo General.....	14
3.2 Objetivos específicos.....	14
4. Marco Referencial .....	15
4.1 Marco teórico.....	15
4.2 Marco conceptual.....	19
4.3 Marco legal.....	21
4.4 Operacionalización de variables .....	22
5. Materiales y Métodos.....	24
5.1 Tipo de investigación .....	24
5.2 Plan de Recolección de Datos.....	24
5.2.1 Fuentes primarias.....	24
5.2.2 Fuentes secundarias.....	24
5.3 Criterios de Inclusión .....	24
5.4 Criterios de Exclusión .....	25
5.5 Población .....	25
5.6 Muestra.....	25
5.7 Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos .....	26
5.7.1 Encuestas.....	26
5.7.2 Observación directa.....	26

---

5.7.3 Revisión bibliográfica.....	26
5.8 Tabulación, Análisis y Operacionalización de Datos.....	27
5.9 Aspectos Éticos.....	27
5.10 Recursos.....	28
5.11 Cronograma.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
6. Analizar la Atención del Servicio de Urgencias de da ESE Hospital Local de San Onofre en el Primer Trimestre del Año 2021.....	29
7. Evaluar la Satisfacción del Usuario en el Servicio de Urgencias de la ESE Hospital Local de San Onofre en el Primer Trimestre del Año 2021.....	33
8. Proponer Estrategias para el Mejoramiento de la Calidad en el Servicio de Urgencias de la ESE Hospital Local de San Onofre.....	40
9. Conclusión.....	44
10. Recomendaciones.....	46
Referencias Bibliográficas.....	47
Anexos.....	49

### Lista de Tablas

	<b>Págs.</b>
<b>Tabla 1.</b> Variable de la investigación.....	22
<b>Tabla 2.</b> Técnicas, instrumentos y fuentes de información para el desarrollo de objetivos .....	27
<b>Tabla 3.</b> Presupuesto.....	28
<b>Tabla 4.</b> Cronograma .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>Tabla 5.</b> Propuestas para el mejoramiento de la calidad .....	43

### Lista de Graficas

	<b>Págs.</b>
<b>Grafica 1.</b> Atención recibida en el servicio de urgencias.....	32
<b>Grafica 2.</b> Servicio de urgencias eficaz .....	33
<b>Grafica 3.</b> Servicio de urgencias oportuno.....	34
<b>Grafica 4.</b> Servicio de urgencias integrados.....	35
<b>Grafica 5.</b> Servicio de urgencias centrados en la persona.....	36
<b>Grafica 6.</b> Servicio de urgencias equitativos.....	37
<b>Grafica 7.</b> Servicio de urgencias seguros.....	38
<b>Grafica 8.</b> Infraestructura física.....	39

### Lista de Anexos

	<b>Págs.</b>
<b>Anexo 1.</b> Encuesta.....	49
<b>Anexo 2.</b> Consentimiento informado .....	50

## Resumen

La calidad de los servicios de salud suele estar relacionada con la satisfacción de los usuarios, porque ellos son los que finalmente reciben la atención y pueden dar una información veraz sobre cómo se desarrollan los procesos. Es por ello, que en la ESE Hospital Local de San Onofre es importante tener en cuenta la satisfacción de los usuarios porque representan un indicador para evaluar la calidad de la atención que allí se presta. **Objetivo:** Evaluar la calidad en la atención del servicio de urgencias de la ESE Hospital Local de San Onofre en el primer trimestre del año 2021. **Método:** Corresponde a un estudio de tipo descriptivo en una muestra de 346 pacientes. **Resultados:** La satisfacción de los usuarios del servicio de urgencias es deficiente, puesto que los servicios recibidos no cumplieron con sus necesidades y expectativas, especialmente por la falta de oportunidad y por la incomodidad que experimentaron por los espacios insuficientes para atender a la población. **Conclusión:** La falta de oportunidad es producto de los largos tiempos de espera por la afluencia de usuarios que hacen un mal uso del servicio de urgencias que en lugar de acudir a la consulta externa, congestionan las instalaciones físicas y sobrepasan su capacidad de respuesta. Para ello, se propusieron estrategias y se sugirieron algunas recomendaciones.

*Palabras clave:* Calidad, satisfacción, salud, usuarios, percepción.

### Abstract

The quality of health services is usually related to the satisfaction of the users, because they are the ones who finally receive the care and can give truthful information about how the processes are developed. For this reason, it is important to take into account user satisfaction at the ESE local hospital of San Onofre because it represents an indicator to evaluate the quality of care provided there. **Objective:** To evaluate the quality of care in the emergency department of the ESE local hospital of San Onofre in the first quarter of the year 2021. **Method:** It corresponds to a descriptive study in a sample of 346 patients. **Results:** The satisfaction of the emergency department users is deficient, since the services received did not meet their needs and expectations, especially due to the lack of opportunity and the discomfort they experienced because of the insufficient space to attend the population. **Conclusion:** The lack of timeliness is the result of long waiting times due to the influx of users who misuse the emergency service and instead of going to the outpatient clinic, congest the physical facilities and exceed their response capacity. To this end, strategies were proposed and some recommendations were suggested.

*Keywords:* Quality, satisfaction, health, users, perception.

## Introducción

La calidad de la atención de salud “se entiende como la provisión de servicios de salud a los usuarios individuales y colectivos de manera accesible y equitativa, a través de un nivel profesional óptimo, teniendo en cuenta el balance entre beneficios, riesgos y costos, con el propósito de lograr la adhesión y satisfacción de dichos usuarios” (Decreto 780, 2016).

En ese sentido, se observa los esfuerzos que deben hacer las instituciones en la atención de salud en beneficio de los usuarios, garantizando aquellos atributos que propenden por la calidad, la fidelidad de los usuarios y su satisfacción.

Por consiguiente, es menester que las instituciones que prestan servicios de salud no escatimen esfuerzos para brindar una atención de calidad y lograr la satisfacción de los usuarios que demandan sus servicios. En ese orden, ESE Hospital Local de San Onofre también debe orientar todos los recursos que tenga a su alcance para lograr la calidad en los servicios que oferta y la consecuente satisfacción de sus usuarios; toda vez que esto le redituara en su imagen corporativa y en sus finanzas.

Es por ello, que a través de la presente investigación se pretendió evaluar la calidad en la atención del servicio de urgencias de la ESE Hospital Local de San Onofre durante el primer trimestre del año 2021, mediante un estudio de tipo descriptivo que permita dar respuesta a la problemática manifestada por los usuarios respecto a las falencias que inciden en las quejas por la atención que reciben.

Razón por la cual, se buscó en este estudio, analizar la atención del servicio de urgencias de la ESE Hospital Local de San Onofre en el primer trimestre del año 2021; para luego evaluar la satisfacción del usuario en el servicio de urgencias de la institución durante ese periodo y finalmente proponer estrategias para el mejoramiento de la calidad en dicho servicio, con algunas recomendaciones.

## 1. Antecedentes

Para desarrollar la presente investigación se relacionan algunos estudios que han abordado la problemática de la calidad en el servicio de urgencias y la satisfacción de los usuarios, que representan un aporte para el propósito de este proyecto, como se observa a continuación:

Pabón y Palacio (2020), en su investigación “Percepción de la calidad de los servicios de salud desde la satisfacción de los usuarios en el Hospital Local de Sitionuevo Magdalena”, durante el periodo 2017-2019, en el 2020, cuyo objetivo fue “Determinar el nivel de percepción de la calidad de los servicios de salud desde la satisfacción de los usuarios, en la E.S.E Hospital Local de Sitionuevo Magdalena” durante los periodos 2017-2019, desarrollaron una investigación donde sus resultados calificaron los servicios en el nivel de bueno, sobresaliendo la calificación del servicio de laboratorio clínico con un 83,1%, seguida de la atención de enfermería con el 79,5%; la atención médica con el 77,7% y en último lugar el servicio de citas con 74%, lo cual es un buen indicador de la calidad de la atención brindada en el hospital.

Posteriormente concluyeron que la percepción de satisfacción de los usuarios del Hospital Local de Sitio Nuevo es, en términos generales buena, se determinó además que el servicio con el índice más alto de satisfacción se encuentra en el laboratorio clínico con un 83,1%.

En la evaluación de la calidad de un servicio de salud es importante tener en cuenta la percepción de los usuarios del mismo, pues ello conllevará a determinar su satisfacción y por ende sumará en los fines propuestos, como efectivamente es el propósito de la presente investigación conforme al segundo objetivo de este estudio.

Ibarra y Rúa (2018), desarrollaron una investigación denominada, “Evaluación de la calidad en la atención al usuario del servicio de urgencias del hospital público de Yopal, en Casanare”, Colombia, con el objetivo de “Evaluar la calidad en el proceso de atención al usuario del servicio de urgencias del hospital público de Yopal en Casanare” y concluyeron 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.

Esta investigación representa un aporte a la presente investigación, toda vez que persigue el mismo propósito de evaluar la calidad del servicio de urgencias y permite una perspectiva más definida al momento de abordar la investigación.

Cobo, Gómez y Rodríguez (2017), publicaron para la Revista Investigación en Salud de la Universidad de Boyacá en Colombia una investigación titulada “Percepción de la calidad de la atención en un servicio de urgencias”, con el objetivo de “Determinar la percepción de la calidad de la atención del servicio de urgencias de una Empresa Social del Estado en Boyacá”. Como resultados la percepción de los usuarios sobre la calidad del servicio de urgencias, en cada una de las cinco dimensiones, obtuvo un puntaje promedio general de 4,09, siendo la dimensión de seguridad la más alta, con un promedio de 4,23, seguida de la empatía, con 4,18, la de capacidad de respuesta, con 4,14, la de fiabilidad, con 4,09 y la más baja, los elementos tangibles, con 3,79.

Finalmente, los autores concluyeron que conocer la percepción de la calidad del servicio de urgencias permite desarrollar acciones, establecer confianza y hacer el seguimiento de la calidad del servicio.

Esta investigación es un aporte a la presente investigación, por cuanto facilita la puesta en marcha de estrategias para el mejoramiento de la calidad del servicio de urgencias.

## **2. Planteamiento del Problema**

### **2.1 Descripción del Problema**

El servicio de urgencia es la unidad que en forma independiente o dentro de una entidad que preste servicios de salud, cuenta con los recursos adecuados tanto humanos como físicos y de dotación que permitan la atención de personas con patología de urgencia, acorde con el nivel de atención y grado de complejidad previamente definidos por el Ministerio de Salud y Protección Social para esa unidad (Decreto 780, 2016).

En efecto, la atención de urgencias está orientada a satisfacer la demanda de la población que ingresa por este servicio; pero ese propósito puede verse impedido cuando la institución de salud presenta insuficiencias en tales recursos como los humanos, físicos o de dotación en la atención del servicio de urgencias. De esa manera, se generan situaciones que dificultan el acceso a los servicios de salud y con ello se afecta la calidad de la atención médica, repercutiendo así en la satisfacción de los usuarios que solicitan los servicios.

En el caso particular de la ESE Hospital Local de San Onofre estas insuficiencias se hacen evidentes por la cantidad de pacientes que congestionan la atención de urgencias y afectan la oportunidad en el servicio; así mismo, se excede la capacidad instalada de la institución y la infraestructura física necesaria para atender la alta demanda de usuarios que solicitan los servicios médicos. Dichas insuficiencias son confirmadas por un alto índice de quejas manifestando inconformidades y por ende la insatisfacción de los usuarios. Razón por la cual, se suelen presentar falencias en la calidad de la atención y con ello el riesgo que representa para la vida o la salud de los pacientes, además de los posibles perjuicios financieros para la institución.

### **2.2 Formulación del Problema**

¿Cómo es la calidad en la atención del servicio de urgencias de la ESE Hospital Local de San Onofre en el primer trimestre del año 2021?

### 2.3 Justificación

La calidad es considerada un factor clave en la diferenciación y en la excelencia de los servicios de salud, y la percepción de un paciente sobre la prestación del servicio determina en forma definitiva su nivel de calidad. Se han descrito indicadores que ayudan a evaluar la calidad de los servicios de salud; como los indicadores de efectividad, de oportunidad y de adhesión (Henaó et al., 2018).

Por tal razón, las instituciones de salud deben procurar un óptimo servicio a los usuarios que solicitan la atención médica y de ese modo enfocarse en la satisfacción de los mismos; con el fin de garantizar la calidad en los servicios ofertados. Es por ello, que a través de la presente investigación se pretende evaluar la calidad en la atención del servicio de urgencias con el objeto de determinar como la problemática antes relacionada influye en la satisfacción de los usuarios y en consecuencia proponer estrategias que propendan para el mejoramiento de la calidad en los servicios de urgencias en la ESE Hospital Local de San Onofre.

En ese orden, el proyecto es relevante para la ESE de referencia por cuanto aporta al mejoramiento de la calidad de los servicios prestados a través de las propuestas planteadas, porque contribuirán a la satisfacción de los usuarios que demandan los servicios de salud en la institución y de ese modo se beneficiaría también la liquidez de la ESE Hospital Local de San Onofre.

En el orden social, la presente investigación reviste importancia por los beneficios que reeditarán a la sociedad y en general a la población usuaria; en razón de que la calidad de los servicios de salud redundará en una mejor calidad de vida para la población del municipio de San Onofre.

En el plano académico, los autores del presente proyecto podrán familiarizarse con experiencias que son propias del sistema de salud y esto le facilitará un fortalecimiento de sus competencias laborales para una mejor comprensión de la realidad en las instituciones que le permita actuar de conformidad con la necesidad del sector salud.

### **3. Objetivos**

#### **3.1 Objetivo General**

Evaluar la calidad en la atención del servicio de urgencias de la ESE Hospital Local de San Onofre en el primer trimestre del año 2021.

#### **3.2 Objetivos específicos**

Analizar la atención del servicio de urgencias de la ESE Hospital Local de San Onofre en el primer trimestre del año 2021.

Evaluar la satisfacción del usuario en el servicio de urgencias de la ESE Hospital Local de San Onofre en el primer trimestre del año 2021.

Proponer estrategias para el mejoramiento de la calidad en el servicio de urgencias de la ESE Hospital Local de San Onofre.

## 4. Marco Referencial

### 4.1 Marco teórico

De acuerdo a lo estipulado por normativa legal en Colombia, las personas tienen entre sus derechos con relación a la prestación del servicio de salud: “Acceder a los servicios y tecnologías de salud, que le garanticen una atención integral, oportuna y de alta calidad y Recibir la atención de urgencias que sea requerida con la oportunidad que su condición amerite” (Ley 1751, 2015).

Esto implica unos servicios de salud bajo criterios de calidad, que garantice la atención a sus usuarios en todo el territorio nacional y propenda por priorizar su bienestar o humanidad, antes de dar lugar a sus capacidades económicas. Especialmente cuando se trata de la atención de urgencias, dadas las condiciones de salud con la que llegan los pacientes y que ponen en riesgo su vida. En ese sentido, se entiende por urgencia:

La alteración de la integridad física y/o mental de una persona, causada por un trauma o por una enfermedad de cualquier etiología que genere una demanda de atención médica inmediata y efectiva tendiente a disminuir los riesgos de invalidez y muerte. (Decreto 412, 1992).

En efecto, la prestación de servicios de salud en Colombia se encuentra reglamentada por la Política Nacional de Prestación de Servicios de Salud, obedeciendo a la Ley 1122 de 2007 y sus decretos reglamentarios, cuyo principal objetivo es “garantizar el acceso y la calidad de los servicios, optimizar el uso de los recursos, promover los enfoques de atención centrada en el usuario y lograr la sostenibilidad financiera de las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud Públicas” (Minsalud y Protección Social, [MPS], 2022).

Por consiguiente, es importante armonizar el rol de estas Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud Públicas como el de la ESE Hospital Local De San Onofre y la consecuente calidad que debe caracterizar a la atención de salud que ofrece y por supuesto enfocada en el bienestar del usuario.

En ese orden de ideas, los servicios de salud no pueden prescindir de la calidad y por ello, se define la calidad en salud como "el tipo de atención que se espera que va a maximizar el bienestar del paciente, una vez tenido en cuenta el balance de ganancias y pérdidas que se relacionan con todas las partes del proceso de atención" (Donabedian, s.f.).

El autor propone con relación a este concepto, que existen tres perspectivas diferentes: “**Calidad absoluta:** es aquella que establece el grado en que se ha conseguido restaurar la salud del paciente, teniendo en cuenta el componente científico-técnico. Este concepto se basa en el concepto de salud-enfermedad, en el estado de la ciencia y la tecnología. **Calidad individualizada:** es el usuario el que define la calidad de la atención sanitaria, intervendrían sus expectativas y valoración sobre los costos, los beneficios y los riesgos que existen. Este enfoque obligaría al paciente a implicarse en la toma de decisiones a partir de la información proporcionada por el profesional sanitario. **Calidad social:** desde esta perspectiva habría que valorar el beneficio o la utilidad netos para toda una población, el modo de distribución del beneficio a toda la comunidad y procurar producir, al menor costo social, los bienes y servicios más valorados por la sociedad” (Donabedian, s.f.).

Por su parte la OMS (2020) concibe la calidad de la atención como “el grado en que los servicios de salud para las personas y los grupos de población incrementan la probabilidad de alcanzar resultados sanitarios deseados y se ajustan a conocimientos profesionales basados en datos probatorios”. Respecto a esa definición, la OMS afirma que:

La calidad de la atención abarca la promoción, la prevención, el tratamiento, la rehabilitación y la paliación, e implica que la calidad de la atención puede medirse y mejorarse continuamente mediante la prestación de una atención basada en datos probatorios que tenga en cuenta las necesidades y preferencias de los usuarios de los servicios: los pacientes, las familias y las comunidades. (2020).

Pero a nivel nacional la calidad de la atención en salud, de conformidad al decreto 780 (2016) se concibe como la provisión de servicios de salud a los usuarios individuales y colectivos

de manera accesible y equitativa, a través de un nivel profesional óptimo, teniendo en cuenta el balance entre beneficios, riesgos y costos, con el propósito de lograr la adhesión y satisfacción de dichos usuarios.

De ese modo, se enfatiza en la importancia que reviste las necesidades y preferencias de los usuarios, como punto de partida para determinar la satisfacción de los mismos. Toda vez, que es alrededor de los usuarios donde las instituciones van a formular las acciones y gestionar los procesos para la atención de salud de estos, en la que su percepción resulta siendo fundamental para garantizar la supervivencia de las entidades de salud.

Así mismo, la OMS (2020) define unos elementos de la calidad en los servicios de salud que se caracterizan por ser:

- **Eficaces:** se refiere a los servicios de salud que se deben ofertar basados en la evidencia a quienes los requieran.
- **Seguros:** los servicios deben evitar algún tipo de lesión o perjuicio a los usuarios.
- **Centrados en la persona:** su finalidad es prestar una atención de salud orientada a las necesidades de la demanda.
- **Oportunos:** las instituciones deben garantizar la atención de salud sin demoras que puedan causar perjuicios para sus usuarios.
- **Equitativos:** la calidad de la atención prestada debe ser inclusiva y no verse afectada por la edad, el género, la raza, ubicación geográfica, factores socioeconómicos, religiosos o políticos.
- **Integrados:** la atención de salud debe ser coordinada y articulada en todos los niveles y entre las instituciones afiliadas para garantizar la prestación de servicios que soliciten los usuarios.
- **Eficientes:** Los servicios deben procurar por maximizar los recursos con que se cuenta y darles el mejor uso.

Por lo anterior, se designan los atributos de calidad que deben caracterizar las instituciones de salud, si su misión realmente está enfocada en sus stakeholders o partes interesadas. Pues si

estos elementos están presentes y van de la mano con la atención que se presta se va a favorecer la satisfacción de sus usuarios y en consecuencia la rentabilidad de dichas instituciones.

Respecto, a la satisfacción esta se entiende como “el nivel del estado de ánimo del Usuario-Paciente y su familia al comparar la atención en salud con sus expectativas” (Minsalud y Protección Social [MPS], 2022).

Dicho de otro modo, la satisfacción se refiere a la percepción que tiene el usuario cuando la atención de salud que recibe cumple con su expectativa o resuelve sus necesidades; teniendo en cuenta determinantes sociales, económicos, culturales, étnico/ raciales y psicológicos, que relacionados con las características de la institución de salud y sus servicios configuran tal experiencia en los usuarios.

Así las cosas, se destacan dos elementos en la satisfacción del usuario, por un lado, las expectativas que según Parasuraman (1988) se define como “los deseos o necesidades de los consumidores, por ejemplo, lo que sienten que debe ser entregado por un proveedor de servicios antes que lo que podría ser ofrecido”.

Por otro lado, las percepciones de acuerdo a la psicología moderna son “el conjunto de procesos y actividades relacionados con la estimulación que alcanza a los sentidos, mediante los cuales obtenemos información respecto a nuestro hábitat, las acciones que efectuamos en él y nuestros propios estados internos”.

Al correlacionar estos términos, se condiciona la calidad del servicio, a través de la medición de la satisfacción del usuario; para ello, las instituciones de salud realizaran el seguimiento de las percepciones del usuario y el grado de cumplimiento de sus necesidades y expectativas. Un ejemplo del seguimiento de las percepciones de los usuarios se puede dar a través de las encuestas y la retroalimentación del usuario sobre los servicios ofertados, entre otros (ISO 9001,2015).

Con relación a las características de la institución de salud, se precisa conforme a los objetivos de esta investigación, analizar la atención que se presta en el servicio de urgencias de la ESE hospital local de San Onofre como punto de partida para obtener la información determinante

que permitirá evaluar la satisfacción del usuario en el servicio de referencia; para que a partir de allí se formulen las estrategias que opten por el mejoramiento de la calidad en la ESE hospital local de San Onofre.

Puesto que, el objeto de ese mejoramiento continuo consiste en aumentar la probabilidad de que los usuarios se sientan satisfechos, se deben considerar las siguientes acciones destinadas a la mejora (ISO 9000, 2005):

- ✓ Análisis y la evaluación de la situación existente para identificar áreas para la mejora;
- ✓ Establecimiento de los objetivos para la mejora;
- ✓ Búsqueda de posibles soluciones para lograr los objetivos;
- ✓ Evaluación de dichas soluciones y su selección;
- ✓ Implementación de la solución seleccionada;
- ✓ Medición, verificación, análisis y evaluación de los resultados de la implementación para determinar que se han alcanzado los objetivos;
- ✓ Formalización de los cambios.

Ahora bien, con la implementación de esas acciones tendientes a la mejora continua alineadas a los objetivos de la presente investigación se pretende mitigar las falencias encontradas en la ESE Hospital Local de San Onofre que dan lugar a la problemática relacionada, si se consideran las propuestas o estrategias formuladas por las autoras, como se observará más adelante.

## 4.2 Marco conceptual

Con el objeto de facilitar una mejor comprensión de la presente investigación se muestran algunos conceptos claves relacionados a continuación:

**Atención en salud:** El decreto 780 (2016) lo define como “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”.

**Atención de urgencias:** De acuerdo al decreto 412 (1992) es “el conjunto de acciones realizadas por un equipo de salud debidamente capacitado y con los recursos materiales necesarios para satisfacer la demanda de atención generada por las urgencias”.

**Calidad:** Según la ISO 9000 (2005) calidad “es el grado en el que un conjunto de características inherentes, cumple con la necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita y obligatoria”.

**Calidad de vida:** La OMS (1996) define la calidad de vida como “la percepción del individuo sobre su posición en la vida dentro del contexto cultural y el sistema de valores en el que vive y con respecto a sus metas, expectativas, normas y preocupaciones”.

**ESE:** Empresa Social del Estado.

**Expectativas:** Parasuraman (1988) consideran las expectativas como “los deseos o necesidades de los consumidores, por ejemplo, lo que sienten que debe ser entregado por un proveedor de servicios antes que lo que podría ser ofrecido”

**Paciente:** Tiene su origen en la palabra latina patients que quiere decir padecer o sufrir y es un adjetivo que hace referencia a quien tiene paciencia (la capacidad de soportar o padecer algo, de hacer cosas minuciosas o de saber esperar). El término suele utilizarse para nombrar a la persona que padece físicamente y que, por lo tanto, se encuentra bajo atención médica (Pérez y Merino, 2013).

**Percepción:** Romero (2002) y Valls (2003) indican que la percepción es “la forma en que cada cliente recoge, procesa e interpreta la información que proviene del entorno, es una representación del mundo real”.

**Salud:** La definición de salud dada por la Organización Mundial de la Salud (1948) es la siguiente: "La salud es un estado de bienestar físico, mental y social completo, y no meramente la ausencia del mal o la enfermedad".

**Satisfacción:** De acuerdo a Minsalud y Protección Social, la satisfacción "es el nivel del estado de ánimo del Usuario-Paciente y su familia al comparar la atención en salud con sus expectativas".

**Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad de Atención en Salud del Sistema General de Seguridad Social en Salud (SOGCS):** "Es el conjunto de instituciones, normas, requisitos, mecanismos y procesos deliberados y sistemáticos que desarrolla el sector salud para generar, mantener y mejorar la calidad de los servicios de salud en el país" (Decreto 1011, 2006).

**Triage:** El triage en los servicios de urgencia es "un Sistema de Selección y Clasificación de pacientes, basado en sus necesidades terapéuticas y los recursos disponibles que consiste en una valoración clínica breve que determina la prioridad en que un paciente será atendido".

**Usuario:** El diccionario de la Real Academia Española (RAE) define el concepto de usuario como quien usa ordinariamente algo. El término, que procede del latín *usuarius*, hace mención a la persona que es destinataria de un servicio.

### 4.3 Marco legal

En el marco de la presente investigación se relaciona la siguiente normativa legal:

**Constitución política de Colombia 1991:** En su artículo 46: "el estado garantizara los servicios de la seguridad social a toda la familia y a las personas de la tercera edad. Artículo 48: la seguridad social es un servicio público de carácter obligatorio que se presentara bajo la dirección, coordinación y control del estado, en sujeción a los principios de eficiencia, universalidad, y solidaridad, en los términos que establezca la ley. Se garantiza a todos los habitantes el derecho

irrenunciable a la seguridad social. Podrá ser prestada por entidades públicas y privadas de conformidad con la ley. Artículo 49: se garantiza a todas las personas el acceso a los servicios de promoción, protección, y recuperación de la salud. Los servicios se organizarán de forma descentralizada por niveles de atención y con participación de la comunidad”.

**Ley 1122 de 2007:** En el artículo 1 la presente ley tiene como objeto ajustar el Sistema General de Seguridad Social en Salud, apuntando a un mejoramiento en la prestación de los servicios a los usuarios.

**Ley 1438 de 2011:** Esta ley reforma el SGSSS y dicta otras disposiciones.

**Ley Estatutaria 1751 de 2015:** Regula el derecho fundamental a la salud y dicta otras disposiciones.

**Decreto 412 de 1992:** Reglamenta los servicios de urgencias y dicta otras disposiciones.

**Decreto 1011 de 2006:** Establece el Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad de la Atención de Salud del Sistema General de Seguridad Social en Salud.

**Decreto 780 de 2016:** Expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Salud y Protección Social.

**Resolución 2003 de 2014:** Define los procedimientos y condiciones de inscripción de los Prestadores de Servicios de Salud y de habilitación de servicios de salud.

#### 4.4 Operacionalización de variables

**Tabla 1.**

*Variable de la investigación.*

Variable de estudio	Dimensiones	Criterio	Indicador	Fuentes
<b>Calidad</b>	Eficaces	Los servicios de salud que se deben ofertar basados en la evidencia a quienes los requieran.	Número de usuarios satisfechos con la eficacia del servicio de urgencias x100 / Total de usuarios encuestados	Encuesta

Seguros	Los servicios deben evitar algún tipo de lesión o perjuicio a los usuarios.	Número de usuarios satisfechos con la seguridad del servicio de urgencias x100 / Total de usuarios encuestados	Encuesta
Centrados en la persona	Su finalidad es prestar una atención de salud orientada a las necesidades de la demanda.	Número de usuarios satisfechos con la atención del servicio de urgencias x100 / Total de usuarios encuestados	Encuesta
Oportunos	Las instituciones deben garantizar la atención de salud sin demoras que puedan causar perjuicios para sus usuarios.	Número de usuarios satisfechos con la atención oportuna del servicio de urgencias x100 / Total de usuarios encuestados	Encuesta
Equitativos	La calidad de la atención prestada debe ser inclusiva y no verse afectada por la edad, el género, la raza, ubicación geográfica, factores socioeconómicos, religiosos o políticos.	Número de usuarios que no sienten excluidos en el servicio de urgencias x100 / Total de usuarios encuestados	Encuesta
Integrados	La atención debe ser coordinada y articulada en todos los niveles y entre las instituciones afiliadas para garantizar la prestación de servicios que soliciten los usuarios.	Número de usuarios satisfechos con la continuidad del servicio de urgencias x100 / Total de usuarios encuestados	Encuesta
Eficientes	Los servicios deben procurar por maximizar los recursos con que se cuenta y darles el mejor uso.	Número de usuarios satisfechos con la eficiencia del servicio de urgencias x100 / Total de usuarios encuestados	Encuesta

Fuente. Elaboración de los investigadores

## **5. Materiales y Métodos**

### **5.1 Tipo de investigación**

El tipo de investigación a realizar en el presente proyecto corresponde a un estudio de tipo descriptivo, por cuanto busca especificar propiedades y características importantes del fenómeno a analizar y describe las tendencias de una población (Hernández et al., 2014) como es el servicio de urgencias en la ESE Hospital Local de San Onofre para después analizarlos e identificar el comportamiento de dichas características, con el fin de plantear propuestas de mejora.

### **5.2 Plan de Recolección de Datos**

Para la recolección de datos fue necesario recurrir a las fuentes relacionadas a continuación:

#### ***5.2.1 Fuentes primarias***

Se refiere a las fuentes que facilitan la obtención de un testimonio o evidencia directa sobre el tema de investigación, durante el tiempo en cual se lleva a cabo el estudio por sus autores; a través de una encuesta a los usuarios y/o la observación directa.

#### ***5.2.2 Fuentes secundarias***

Estas fuentes hacen referencia a la revisión bibliográfica como artículos e investigaciones publicadas en internet afines con la investigación, la normativa legal y la documentación suministrada por la ESE Hospital Local de San Onofre.

### **5.3 Criterios de Inclusión**

Proyectos de investigación y artículos alusivos a la calidad en el servicio de urgencias a nivel nacional e internacional.

Proyectos de investigación y artículos alusivos a la satisfacción de los usuarios en el servicio de urgencias a nivel nacional e internacional.

#### 5.4 Criterios de Exclusión

Proyectos de investigación y artículos alusivos a la calidad o satisfacción de los usuarios en el servicio de hospitalización o consulta externa a nivel nacional e internacional.

#### 5.5 Población

La población está compuesta por 3452 de usuarios que acudieron al servicio de urgencias de la ESE Hospital Local de San Onofre durante el primer trimestre del año 2021.

#### 5.6 Muestra

Para definir la muestra se emplea la siguiente formula estadística:

$$n = \frac{N \cdot Z^2 \cdot \sigma^2}{(N - 1) \cdot e^2 + Z^2 \cdot \sigma^2}$$

N: Tamaño de la población:	3452
E. Error muestral:	0,05
Z: Nivel de confianza:	1,96
$\sigma$ : Probabilidad de éxito o perdida:	0,5

Al reemplazar la fórmula se tiene que la muestra para la investigación es de 346 personas a la que se aplicaran las técnicas e instrumentos de recolección de datos.

$$n = \frac{3452 * 1,96^2 * 0,5^2}{0,05^2 * (3452 - 1) + 1,96^2 * 0,5^2} \quad n = \frac{3452 * 3,84 * 0,25}{0,0025 * 3451 + 3,84 * 0,25} \quad n = 346$$

## 5.7 Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

En el desarrollo de este proyecto se requiere de instrumentos y técnicas de investigación para la recolección de datos, tales como las encuestas a los usuarios, la observación directa y la revisión bibliográfica.

### 5.7.1 Encuestas

Se realizarán a los usuarios del servicio de urgencias de la ESE Hospital Local de San Onofre durante el primer trimestre del año 2021.

### 5.7.2 Observación directa

Dada la oportunidad de los autores de la investigación de interactuar con los usuarios de la ESE Hospital Local de San Onofre fue posible su aplicación.

### 5.7.3 Revisión bibliográfica

Se revisaron documentos como los artículos e investigaciones publicados en internet, la documentación de la ESE, entre otros documentos para la investigación.

A continuación, se observa la aplicación de las técnicas e instrumentos de recolección de información frente a los objetivos de la presente investigación:

**Tabla 2.**

*Técnicas, instrumentos y fuentes de información para el desarrollo de objetivos*

<b>OBJETIVOS</b>	<b>TÉCNICAS</b>	<b>INSTRUMENTOS</b>	<b>FUENTES</b>
Analizar la atención del servicio de urgencias de la ESE hospital local de San Onofre en el primer trimestre del año 2021	Observación	Lista de chequeo	Primaria
	Encuesta	Formato encuesta	de Primaria
Evaluar la satisfacción del usuario en el servicio de urgencias de la ESE hospital local de San Onofre en el primer trimestre del año 2021	Encuesta	Formato encuesta	de Primaria
Proponer estrategias para el mejoramiento de la calidad en el servicio de urgencias de la ESE hospital local de San Onofre	Observación	Lista de chequeo	Primaria

**Fuente.** Elaboración de los investigadores

### **5.8 Tabulación, Análisis y Operacionalización de Datos**

La información obtenida mediante los instrumentos y técnicas de recolección de datos, se tabulará y se analizarán los resultados a través de diagramas y gráficas de barra que facilitaran un mejor diagnóstico de la información recopilada con el objeto de cumplir con los objetivos planteados en esta investigación.

### **5.9 Aspectos Éticos**

Para la recolección de la información se solicitó autorización a los participantes en la encuesta, mediante un consentimiento informado en el que se enfatiza que no se le pedirá el nombre ni la identificación de las personas implicadas en la investigación, como está escrito: “En las investigaciones en seres humanos se protegerá la privacidad del individuo, sujeto de investigación, identificándolo solo cuando los resultados lo requieran y éste lo autorice” (Resolución 8430,1993).

Según el artículo 11 el presente estudio se categoriza como una investigación sin riesgo, dado que “emplean técnicas y métodos de investigación documental retrospectivos y no se realiza ninguna intervención o modificación intencionada de las variables biológicas, fisiológicas, psicológicas o sociales de los individuos que participan en el estudio, entre los que se consideran: las encuestas y otros en los que no se le identifique ni se traten aspectos sensitivos de su conducta”.

El Consentimiento Informado, de acuerdo al artículo 14 se define como “el acuerdo por escrito, mediante el cual el sujeto de investigación o en su caso, su representante legal, autoriza su participación en la investigación, con pleno conocimiento de la naturaleza de los procedimientos, beneficios y riesgos a que se someterá, con la capacidad de libre elección y sin coacción alguna”. En consecuencia, para este consentimiento informado se tuvo en cuenta las disposiciones descritas en los artículos 15 y 16 de la presente resolución (Ver Anexos).

### 5.10 Recursos

Los recursos se constituyen por aquellos costos incurridos durante la investigación, y que se encuentran relacionados en el siguiente presupuesto.

**Tabla 3.**

*Presupuesto*

<b>Recursos materiales</b>	<b>Cant</b>	<b>Descripción / Utilidad</b>	<b>Valor</b>
<b>Preparación Anteproyecto de grado</b>	23	Impresión en B/N	\$6.900
<b>Papelería - Resmas de papel carta</b>	3	Impresión de documentos	\$35.000
<b>Insumos de oficina</b>	3	Lapiceros, Carpeta, Engrapadora	\$11.000
<b>Horas de internet</b>	48	Búsqueda de información	\$80.000
<b>Total presupuesto recursos materiales</b>			<b>\$132.900</b>

**Fuente.** Elaboración de los investigadores

## 6. Resultados

### 6.1 Objetivo 1. Analizar la Atención del Servicio de Urgencias de da ESE Hospital Local de San Onofre en el Primer Trimestre del Año 2021

De acuerdo al informe de Cifras e indicadores del Sistema de Salud emitido por la Asociación Colombiana de Empresas de Medicina Integral (ACEMI) el servicio de urgencias se caracteriza por:

Ofertar “todas las atenciones necesarias para conservar o recuperar la integridad física o mental de una persona afectada por un trauma o por una enfermedad de cualquier etiología que genera una demanda de atención médica inmediata y efectiva, tendiente a disminuir los riesgos de invalidez o muerte” (ACEMI, 2017).

En ese sentido, el ideal de la atención de urgencias para cumplir con ese deber ser, está dirigido a satisfacer la demanda de la población con criterios de accesibilidad y oportunidad, que garanticen la calidad de dicho servicio. Para ello, la institución de conformidad con la normativa nacional debe disponer de los recursos necesarios que permitirán ofrecer una atención en estos términos y que hicieron posible la habilitación del servicio de urgencias en determinado momento. Tales como: Talento humano, Infraestructura y sus requerimientos, Dotación, Medicamentos, dispositivos médicos e insumos, Procesos prioritarios, Historia clínica y registros e Interdependencia (Resolución 2003, 2014).

No obstante, a pesar de contar con esos requisitos básicos para la prestación del servicio de urgencias, la ESE hospital local de San Onofre por ocasión de la demanda que actualmente hace uso de los servicios y muchas veces sin justificación, por tratarse de consultas que bien podrían ser atendidas en consulta externa; han menoscabado la calidad de la atención medica al ser insuficientes en consecuencia, los criterios de Talento humano, Infraestructura y Dotación, que en ultimas repercute en la satisfacción de los usuarios que solicitan los servicios. Esto se explica en virtud de que en la mayoría de los servicios de urgencias la sobredemanda existente, se origina

Porque a ellos se dirige una gran cantidad de personas en busca de una atención que podría resolverse en atención ambulatoria o prioritaria, en algunas ocasiones por no contar con acceso oportuno a consulta ambulatoria o prioritaria, en otras por desinformación o por mal hábito de uso de la población ya sea por la facilidad de encontrar todo en un mismo lugar, por evitar el pago de cuota moderadora o por obtener una incapacidad médica para ausentarse de su labor. (Rodríguez et al., 2013)

En ese orden

la atención ambulatoria y la atención de urgencias se constituyen en las principales puertas de entrada a los servicios de salud y se relacionan entre sí, pues los problemas referentes a la oportunidad y en general a la calidad en la atención ambulatoria pueden afectar directamente los servicios de urgencias, produciendo congestión en estos. (ACEMI, 2015)

Esto es evidente, al revisar las cifras estadísticas a nivel nacional, donde se observa

que las tres principales causas de consulta a urgencias (enfermedades infecciosas intestinales, infecciones agudas del sistema respiratorio y las dorsopatías) en su gran mayoría pueden ser diagnosticadas y tratadas en un ámbito ambulatorio o de consulta prioritaria y, de esta manera, optimizar el uso de los servicios de urgencias. (ACEMI, 2015)

Por otra parte, los tiempos de espera en la atención de urgencias también representan un factor importante que afecta la calidad del servicio en mención, toda vez que durante el primer trimestre del año 2021 el tiempo promedio de espera para la atención del paciente clasificado como Triage 2 según la información suministrada por la ESE Hospital Local de San Onofre fue de 34,05 minutos.

Ahora bien, respecto al tiempo indicado en el triage de categoría II de conformidad a la normativa legal colombiana se estima que:

La condición clínica del paciente puede evolucionar hacia un rápido deterioro o a su muerte, o incrementar el riesgo para la pérdida de un miembro u órgano, por lo tanto, requiere una atención que no debe superar los treinta (30) minutos. La presencia de un dolor extremo de acuerdo con el sistema de clasificación usado debe ser considerada como un criterio dentro de esta categoría. (Resolución 5596, 2015).

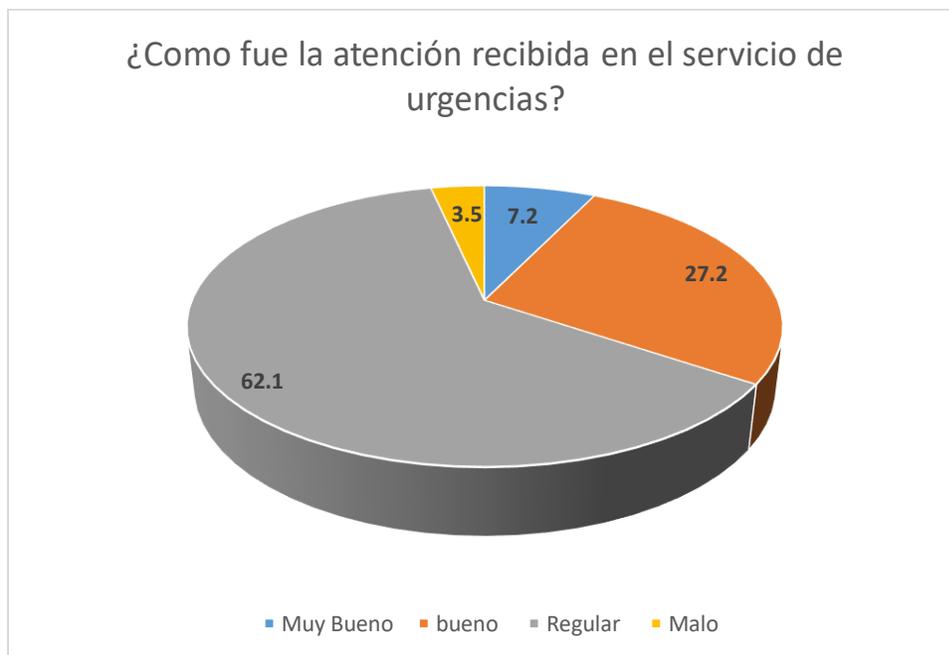
Por consiguiente, al comparar el tiempo promedio para la atención de urgencias en la ESE de referencia con el estándar aceptable en la normativa legal, se encuentra que el mismo supera el tiempo estimado; por lo que se evidencia además del incumplimiento con la norma, una congestión en el flujo de pacientes, por ocasión de los usuarios que hacen un uso inadecuado del servicio, al ser clasificados como triage IV o V que por su condición de salud podrían acudir a consulta externa. Pero en su defecto, al acudir al servicio de urgencias, incrementan los tiempos de espera para la atención oportuna de los pacientes, en especial aquellos que son clasificados en la categoría II del triage y si requieren con prontitud estos servicios.

Así las cosas, la afluencia de pacientes trae consigo que la infraestructura física de la ESE y el talento humano de la misma sean insuficientes para satisfacer las expectativas de la población encuestada, por sobrepasar la capacidad instalada de la institución de salud. Pero ya este aspecto de la satisfacción de los usuarios, serán tratados en el próximo capítulo.

Sin embargo, independientemente de la causalidad alegada por los usuarios al utilizar los servicios de urgencias, en estas instancias donde no se cuenta con la sensibilización de la población en la ESE hospital local de San Onofre, sobre el uso indicado del sistema de salud; es menester analizar la atención de urgencias que allí se prestó durante el primer trimestre del año 2021, bajo la óptica de las percepciones que los usuarios tienen de la atención que recibieron en los servicios como se observa a continuación:

**Grafica 1.**

*Atención recibida en el servicio de urgencias*



**Fuente.** Resultados de la investigación

De acuerdo a la gráfica 1 se observa que la percepción de los usuarios por la atención recibida en el servicio de urgencias de la ESE Hospital Local de San Onofre es bastante regular en la muestra sujeto de estudio con un 62,1% de los encuestados, frente a un 34,4% que tienen una percepción favorable con relación a la atención en urgencias.

Finalmente, la percepción regular de los usuarios respecto a la atención de urgencias recibida por los usuarios, se justifica como ya se describió anteriormente, por los largos tiempos de espera para acceder a los servicios en especial de aquellos pacientes que realmente si requieren la atención. De igual modo, las consultas innecesarias de los pacientes que, si bien podrían ser atendidos por consulta externa, prefieren acudir a urgencias cuando encuentran impedimentos para acceder a los servicios que requieren. En consecuencia, se presenta la sobredemanda de pacientes que desbordan la capacidad de atención en el servicio de urgencias y por ende afectan la calidad de los servicios prestados en la ESE Hospital Local de San Onofre.

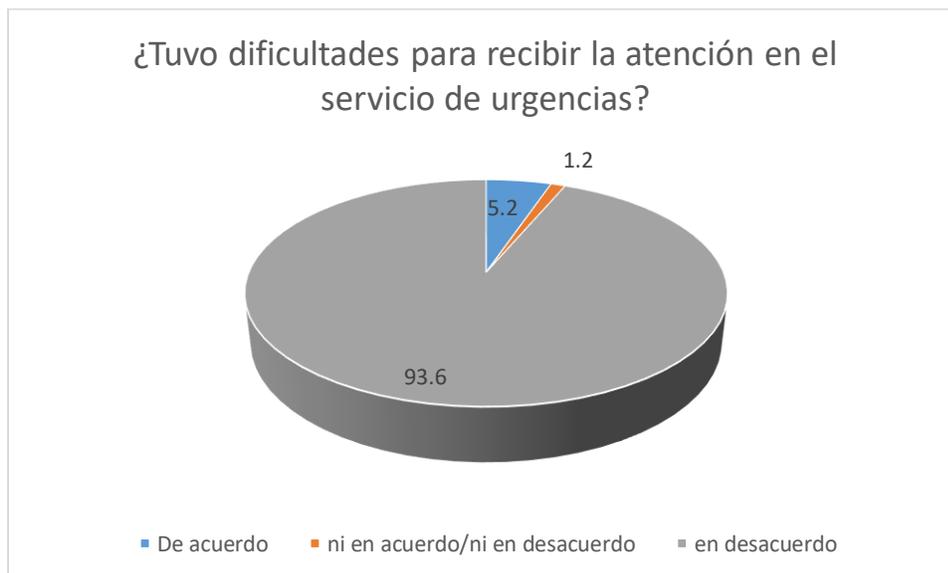
## 6.2 Objetivo 2. Evaluar la Satisfacción del Usuario en el Servicio de Urgencias de la ESE Hospital Local de San Onofre en el Primer Trimestre del Año 2021

Con el objeto de evaluar la calidad en la atención del servicio de urgencias de la ESE Hospital Local de San Onofre, es menester considerar la percepción de los usuarios que demandan estos servicios, dado que la satisfacción de estos es determinante en los resultados que permitirán cumplir con los objetivos propuestos en la presente investigación.

Para ello, se evidencia a continuación, las respuestas de los usuarios del servicio de urgencias de la ESE de referencia, con base a los elementos de la calidad en los servicios de salud estipulados por la OMS; a partir de las preguntas formuladas en la encuesta que permitirán establecer si la muestra estudiada está satisfecha o no, con la atención recibida durante su permanencia en la institución.

### Grafica 2.

*Servicio de urgencias eficaz*

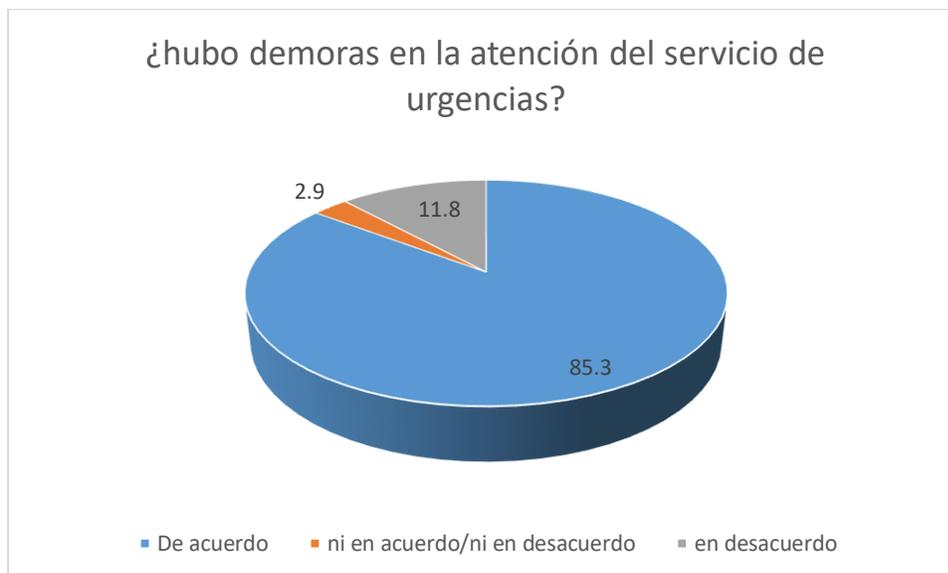


Fuente. Resultados de la investigación

De conformidad con la percepción de los usuarios se observa que la mayoría de los encuestados, es decir, el 93,6% están en desacuerdo con que hubieran tenido dificultades en la atención del servicio de urgencias. Estos resultados permiten inferir que la institución objeto de estudio fue eficaz en la prestación del servicio, por cuanto facilitó la accesibilidad de los pacientes que lo solicitaron, sin restricciones que le vulneraran su derecho a la salud.

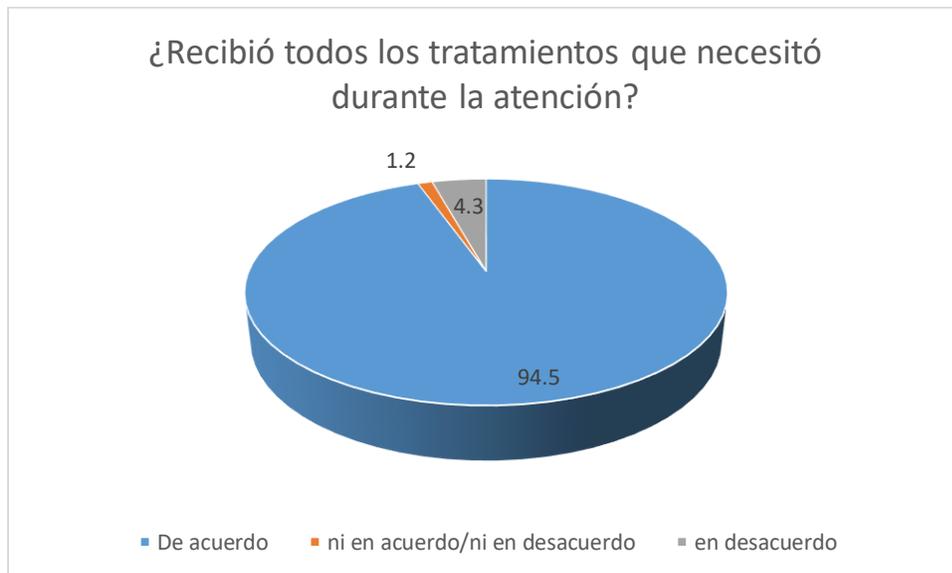
### Grafica 3.

#### *Servicio de urgencias oportuno*



Fuente. Resultados de la investigación

En la gráfica 3 se observa que el 85,3% de los usuarios manifestaron su inconformidad por las demoras presentadas para recibir la atención en el servicio de urgencias. Los resultados dejan entrever que la ESE Hospital Local de San Onofre, no garantiza la oportunidad o los tiempos de espera en este servicio, y en consecuencia se podría ocasionar perjuicios para los usuarios; en especial, aquellos que requieren con más premura la atención de urgencia.

**Grafica 4.***Servicio de urgencias integrados*

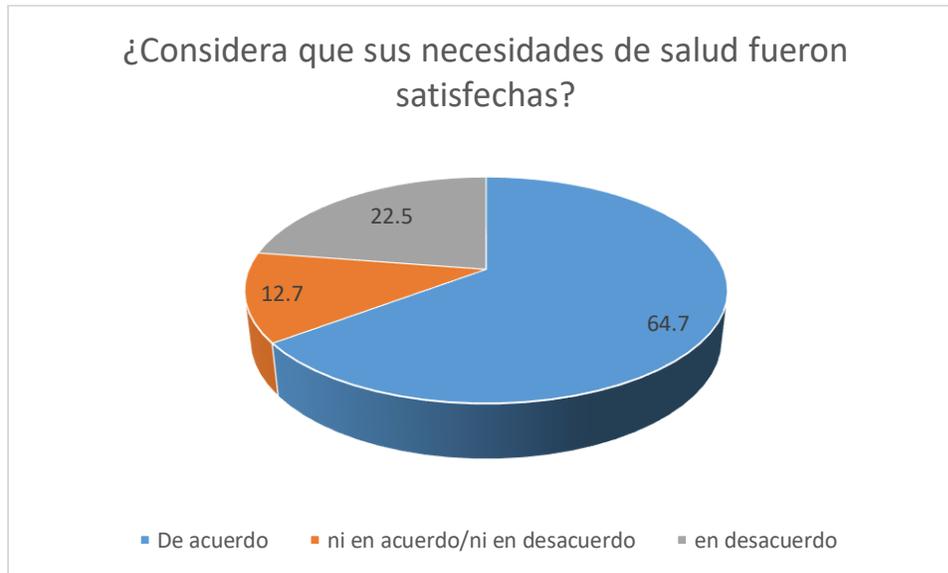
Fuente. Resultados de la investigación

Los servicios de urgencias integrados se refieren a que su atención es coordinada con otros servicios y de ser necesario con otras instituciones según nivel de complejidad para dar continuidad a los servicios de salud requeridos por los usuarios (OMS, 2020). Al respecto, la población encuestada percibe los servicios como integrados, porque manifestaron estar de acuerdo en un 94,5% con la continuidad de los tratamientos que necesitó durante su atención.

Por ejemplo, en el caso de estos usuarios que solicitaron la atención en el servicio de urgencias conforme a sus condiciones de salud, pudieron continuar con el tratamiento que demandaban sin objeciones algunas, en centros de costos como: ayudas diagnósticas, laboratorios, farmacia y hospitalización cuando fue necesario para los pacientes.

**Grafica 5.**

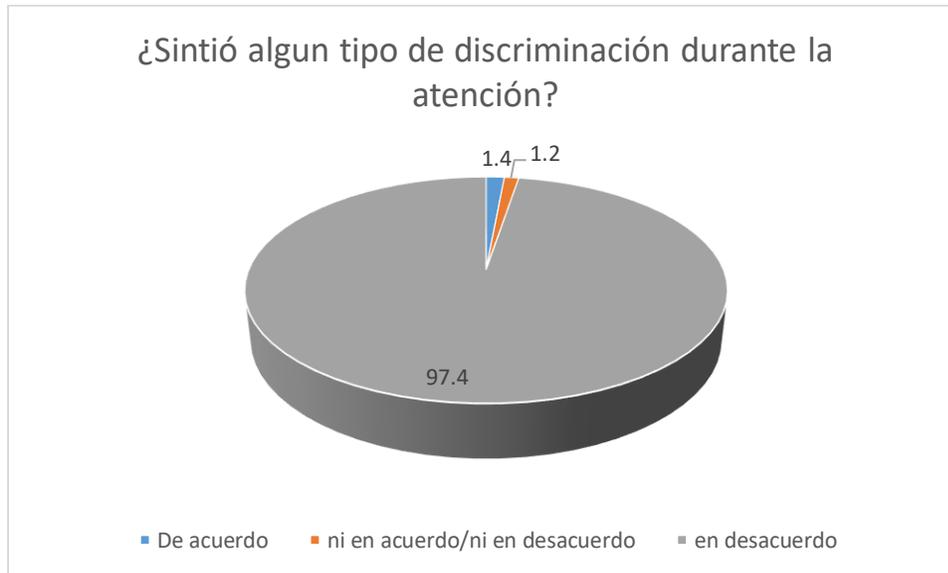
*Servicio de urgencias centrados en la persona*



Fuente. Resultados de la investigación

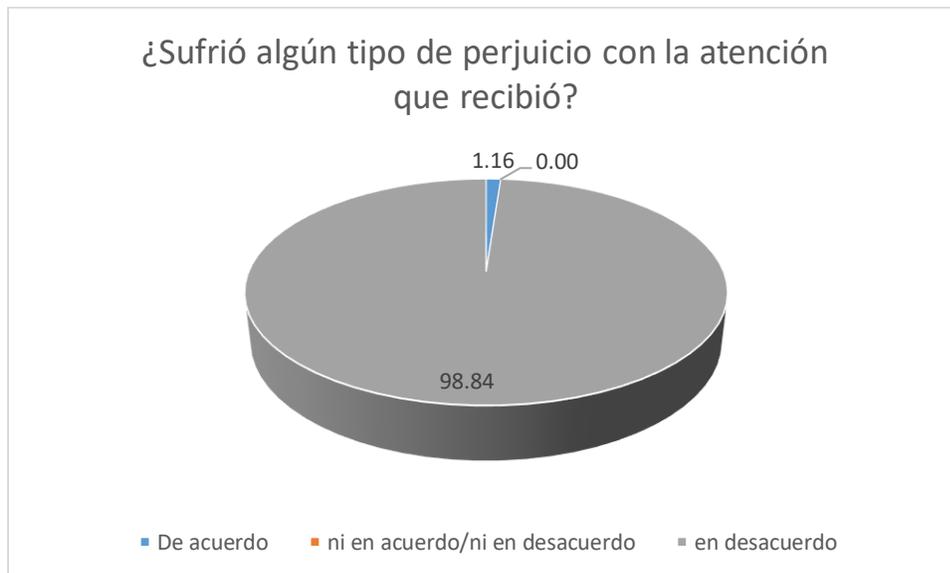
Según la respuesta de los encuestados en la gráfica 5, se observa un 64,7% de los usuarios que consideran que sus necesidades de salud fueron satisfechas; es decir consideran que los servicios de urgencias están centrados en la persona porque a su juicio estiman que la ESE presta una atención acorde a las preferencias y las necesidades de ellos, en los servicios de salud.

No obstante, un porcentaje significativo del 22,5% de los encuestados piensa lo contrario, sobre los servicios de urgencias centrados en la persona, quizás porque al ser clasificados como triage IV o V no recibieron la atención que esperaban, porque su condición de salud según criterio medico podría tratarse en consulta externa.

**Grafica 6.***Servicio de urgencias equitativos*

Fuente. Resultados de la investigación

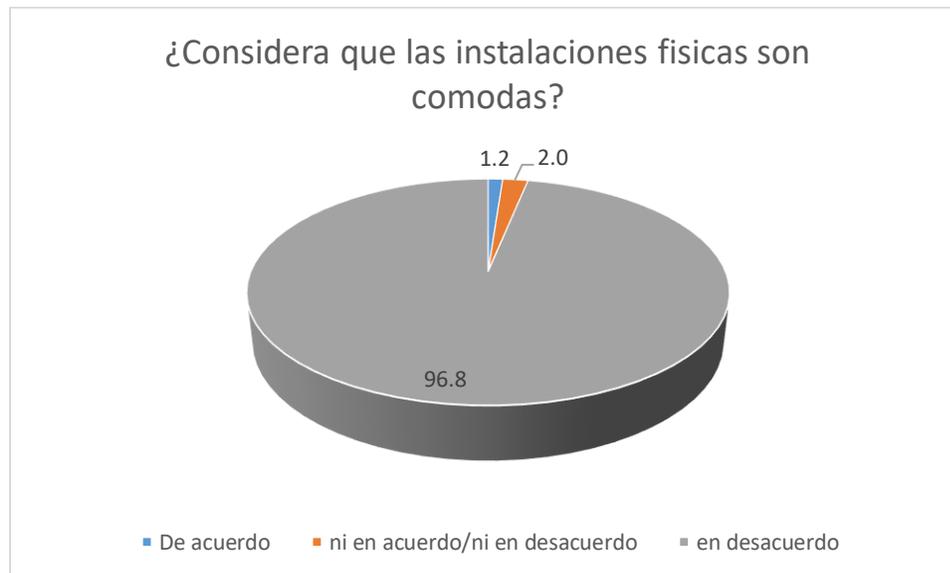
Por servicios de urgencias equitativos se entiende aquellos en los que los usuarios no manifiestan ningún tipo de queja por discriminación y por lo tanto se caracterizan por ser inclusivos. En ese sentido, el servicio de urgencia de la ESE Hospital Local de San Onofre es equitativo, toda vez que la mayoría de sus usuarios, esto es el 97,4% declaran no haber experimentado alguna discriminación durante la atención que recibieron.

**Grafica 7.***Servicio de urgencias seguros*

Fuente. Resultados de la investigación

El 98,84% de los usuarios afirmó no haber sufrido algún tipo de perjuicio o lesiones durante la atención que recibieron en el servicio de urgencias de la institución. Este indicador da cuenta de la seguridad con la que se prestan los servicios en el ESE objeto de estudio, en la que los usuarios son tenidos en cuenta para desarrollar medidas que procuren preservar la integridad de los pacientes e inclusive se implementen acciones para el mejoramiento de su calidad de vida.

Una vez relacionados los elementos de la calidad en los servicios de salud concertados por la OMS en las gráficas antes descritas, se pretende validar y correlacionar esos resultados con la infraestructura física de la ESE Hospital Local de San Onofre; toda vez que la misma permite un espacio donde dichos elementos interactúan para definir la calidad de la atención en salud que allí se oferta.

**Grafica 8.***Infraestructura física*

Fuente. Resultados de la investigación

Los resultados de la gráfica 8 indican el desacuerdo del 96,8% de los usuarios encuestados respecto a la comodidad de las instalaciones físicas en el servicio de urgencias de la institución. La percepción de la mayoría de usuarios que no se sienten cómodos en la atención de salud, se explica por el hecho de que al coincidir los pacientes que en verdad requieren la atención de urgencias y aquellos que pudiendo acudir a la consulta externa optan por el servicio de urgencias, congestionan las instalaciones físicas, desbordando así su capacidad de respuesta. Esto redundando en tiempos de espera más prolongados que afectan la oportunidad en la atención, y finalmente la satisfacción de los usuarios.

En ese orden, se evidencia que la satisfacción de los usuarios del servicio de urgencias de la ESE Hospital Local de San Onofre es deficiente, puesto que la percepción que obtuvieron una vez fueron atendidos, no cumplieron con sus necesidades y expectativas. Especialmente por la falta de oportunidad y por la incomodidad que experimentaron por los espacios insuficientes para atender a la población que demanda la atención de salud por urgencias.

### **6.3 Objetivo 3. Proponer estrategias para el mejoramiento de la calidad en el servicio de urgencias de la ESE Hospital Local de San Onofre**

Con base a los resultados de la presente investigación y la consecuente insatisfacción de los usuarios por la falencias en la oportunidad que percibieron en los servicios de urgencias de la ESE hospital local de San Onofre, sumado a las insuficiencias que hallaron en las instalaciones físicas se precisa su intervención a partir de unas estrategias que incidan en el mejoramiento de la calidad en la atención de salud por urgencias.

En primer lugar, es menester advertir que en dichas estrategias las relacionadas con la oportunidad en el servicio de urgencias son las que requieren una prioridad o ejecución inmediata para la resolución de la problemática estudiada; puesto que la insatisfacción de los usuarios por las insuficiencias en la infraestructura física es producto de irregularidades en los procedimientos de consulta externa, que una vez intervenidos se reflejará en una descongestión en el flujo de pacientes, que regulará la capacidad de respuesta para la atención de pacientes por urgencias.

Sin embargo, se deja a consideración de la junta directiva de la ESE de referencia la posibilidad de ampliar y remodelar las instalaciones físicas del servicio de urgencias, dado que la población que hizo uso de estos servicios durante el primer trimestre del año 2021, según informes por ingresos en la institución evidenció una tendencia de aumento en los usuarios que solicitaron la atención de urgencias, independientemente de que hubo un segmento que pudieron acudir por consulta externa.

No obstante, con el objeto de mitigar la problemática en el servicio de urgencias de la ESE, respecto a las deficiencias en la oportunidad del servicio que generan insatisfacción en sus usuarios, se propone seguir las siguientes acciones destinadas para la mejora, contenidas en la ISO 9000:2005 y que sirven como base para los requisitos especificados en la ISO 9001:2015, por si la junta directiva en un futuro cercano, tiene a bien considerar la implementación de un sistema de gestión de la calidad.

**1. Análisis y la evaluación de la situación existente para identificar áreas para la mejora:**

Se refiere al análisis y evaluación efectuada en los capítulos antes relacionados donde se identificó como áreas para mejorar, los servicios de urgencias y la consulta externa de la ESE hospital local de San Onofre, por la irregularidades percibidas por los usuarios que causaron su insatisfacción, debido a los problemas de oportunidad en la atención por los prolongados tiempos de espera que al congestionar el área de urgencias, desbordaron la capacidad de respuesta de la misma y a su vez, repercutió en insuficiencias en la infraestructura física de la institución.

**2. Establecimiento de los objetivos para la mejora:** Una vez identificadas las áreas para intervenir, se establecieron los siguientes objetivos que apuntan a la mejora de esos servicios:

- a) Capacitar a los usuarios sobre el buen uso de los servicios.
- b) Fortalecer los procesos de triage en el servicio de urgencias.

**3. Búsqueda de posibles soluciones para lograr los objetivos:** En este apartado se proponen las siguientes estrategias con el fin de dar cumplimiento a los objetivos establecidos:

- ✓ El personal de urgencias y consulta externa deben trabajar mancomunadamente en la capacitación de los usuarios sobre el uso correcto de dichos servicios y la incorporación de los mismos en los programas de promoción y prevención.
- ✓ El personal de triage en el servicio de urgencias debe velar porque aquellos pacientes que son clasificados como triage IV o V y que no requieren con prontitud la atención de salud, reciban la instrucción necesaria para que no reincidan en la atención de urgencias cuando por su condición de salud puedan ser atendidos por consulta externa.

**4. Evaluación de dichas soluciones y su selección:** La efectividad de las estrategias propuestas requieren de una evaluación periódica que permita verificar su cumplimiento y finalmente se refleje en el mejoramiento de la calidad de los servicios de urgencias en

términos de oportunidad en la atención de los usuarios. Para ello, se sugiere que la periodicidad de la evaluación sea mensual tanto en el área de urgencias como en el área de consulta externa.

- 5. Implementación de la solución seleccionada:** La junta directiva del ESE hospital local de San Onofre debe comprometerse en la implementación de estas estrategias con el objeto de dar solución a la problemática estudiada en la presente investigación para mejorar la calidad en el servicio de urgencias y en consecuencia la satisfacción de los usuarios que a la larga redundará en beneficio para las finanzas de la institución.
- 6. Medición, verificación, análisis y evaluación de los resultados de la implementación para determinar que se han alcanzado los objetivos:** Con el fin de determinar que las medidas propuestas en esta investigación cumplieron su cometido, se precisa medir, verificar, analizar y evaluar la implementación de la misma por la junta directiva y los servicios responsables en un periodo de un año por un equipo de auditoria interna cuya función “consiste en una evaluación sistemática realizada en la misma institución, por una instancia externa al proceso que se audita” (Decreto 1011,2006).
- 7. Formalización de los cambios:** Todas las estrategias propuestas en este capítulo deben documentarse, para que, en las reuniones periódicas previas a las evaluaciones de las medidas implementadas en los servicios de referencia, se socialicen a los encargados de las mismas.

Para una mejor comprensión de las estrategias planteadas se compendia la información en la siguiente tabla:

**Tabla 4.***Propuestas para el mejoramiento de la calidad*

<b>Objetivos para el mejoramiento de la calidad en el servicio de urgencias</b>	<b>Estrategias</b>	<b>Evaluación de estrategias</b>
Capacitar a los usuarios sobre el buen uso de los servicios	El personal de urgencias y consulta externa deben trabajar mancomunadamente en la capacitación de los usuarios sobre el uso correcto de dichos servicios y la incorporación de los mismos en los programas de promoción y prevención.	
Fortalecer los procesos de triage en el servicio de urgencias	El personal de triage en el servicio de urgencias debe velar porque aquellos pacientes que son clasificados como triage IV o V y que no requieren con prontitud la atención de salud, reciban la instrucción necesaria para que no reincidan en la atención de urgencias cuando por su condición de salud puedan ser atendidos por consulta externa.	Mensual

**Fuente.** Resultados de la investigación

## 7. Conclusión

La satisfacción de los usuarios es un compromiso que atañe a todas las instituciones que prestan servicios de salud, por lo tanto, sus esfuerzos deben estar orientados a conseguir tal fin; teniendo en cuenta que la calidad de la atención va a estar definida por este tipo de acciones que propendan por el mejoramiento continuo y la implementación de buenas prácticas en los procesos que son propios al servicio demandado por la población usuaria del mismo.

La ESE Hospital Local de San Onofre como institución que presta servicios de salud, no es ajena a dicho compromiso; por esa razón, con el objeto de cumplir con ese deber ser y en pro de dar solución a una problemática presentada en el servicio de urgencias relacionada con la cantidad de pacientes que congestionan la atención y exceden la capacidad instalada y la infraestructura física necesaria para atender la alta demanda de usuarios que solicitan los servicios médicos. En consecuencia, se afecta la calidad de los servicios y la satisfacción de los usuarios.

Por consiguiente, en la presente investigación se formuló el objetivo de evaluar la calidad en la atención del servicio de urgencias de la institución durante el primer trimestre del año 2021, donde se evidenció una percepción regular del 62,1% de los usuarios por la atención recibida en el servicio y el 85,3% que manifestaron su inconformidad por las demoras presentadas para recibir la atención; estos resultados son un reflejo de que la ESE hospital local de San Onofre no garantiza la oportunidad en este servicio, y en consecuencia se podría ocasionar perjuicios para los usuarios; especialmente los que requieren con más prontitud la atención de urgencias.

Así mismo, se apreció un desacuerdo del 96,8% en los usuarios encuestados respecto a la comodidad de las instalaciones físicas; por el hecho de que al coincidir los pacientes que en verdad requieren la atención de urgencias con los que pudiendo acudir a la consulta externa prefieren acudir al servicio de urgencias, congestionan las instalaciones físicas y sobrepasan su capacidad de respuesta.

Lo anterior, conlleva a que la satisfacción de los usuarios sea deficiente y la calidad de los servicios de urgencias vaya en detrimento, pese a que cuenta con algunos elementos de calidad

según lineamientos de la OMS, que hacen que el servicio en la ESE Hospital Local San Onofre sea eficaz, integrados, centrado en la persona, equitativo y seguro.

Es por ello, que para contrarrestar las deficiencias presentadas en la institución relacionadas con la oportunidad en el servicio de urgencias y que afectan la calidad y la satisfacción de los usuarios, se propuso como estrategias en primer lugar, que el personal de urgencias y consulta externa trabajen mancomunadamente en la capacitación de los usuarios sobre el uso correcto de dichos servicios y la incorporación de los mismos en los programas de promoción y prevención.

En segundo lugar, que el personal de triage en el servicio de urgencias vele porque los pacientes que son clasificados como triage IV o V y que no requieren con prontitud la atención de salud, reciban la instrucción necesaria para que no reincidan en la atención de urgencias cuando por su condición de salud puedan ser atendidos por consulta externa.

Finalmente, para que las estrategias propuestas sean efectivas, se sugiere que la ESE Hospital Local San Onofre atienda las siguientes recomendaciones.

## 8. Recomendaciones

Con el objeto de garantizar que las estrategias antes propuestas cumplan su cometido de mejorar la calidad de los servicios de urgencias y por ende la satisfacción de los usuarios de la ESE Hospital Local de San Onofre, se sugieren las siguientes recomendaciones:

- Compromiso de la junta directiva con el mejoramiento de la calidad de la atención de salud en la institución y no escatimar en la asignación de todos los recursos y esfuerzos que este propósito conlleve.
- Sensibilizar a todos los responsables del área de urgencias y consulta externa en la capacitación de los usuarios sobre el buen uso de dichos servicios y la disposición que deben asumir para que se lleve a cabo esta estrategia.
- Socializar las normas relativas a la calidad de la atención de salud en todo el personal involucrado con la atención de pacientes, para que ante la eventualidad de implementar un sistema de gestión de calidad, los responsables de estos servicios ya estén familiarizados.

### Referencias Bibliográficas

- Asociación Colombiana de Empresas de Medicina Integral. ACEMI. (2015). *Cifras e indicadores del Sistema de Salud*. Bogotá.
- Asociación Colombiana de Empresas de Medicina Integral. ACEMI. (2017). *Cifras e indicadores del Sistema de Salud*. Año 6, número 6. ISSN: 2500-4883
- Congreso de Colombia. Ley estatutaria 1751 (2015). *Por medio de la cual se regula el derecho fundamental a la salud y se dictan otras disposiciones*. Bogotá D.C. P. 5.
- Gómez y Rodríguez (2017). Percepción de la calidad de la atención en un servicio de urgencias. *Revista Investigación en Salud de la Universidad de Boyacá*, 4(2). 188–204.  
<https://doi.org/10.24267/23897325.262>
- Henao, D., Giraldo, A. y Yepes, C. (2018). Instrumentos para evaluar la calidad percibida por los usuarios en los servicios de salud. *Revista Gerencia y Políticas de Salud*, 17(34), ISSN: 1657-7027
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista P. (2014). *Metodología de la investigación*. (6ta ed.). McGrawHill ed. México. ISBN: 978-1-4562-2396-0
- ISO 9000 (2005). *Norma internacional, Sistemas de gestión de la calidad*. Fundamentos y vocabulario. Suiza.
- ISO 9001 (2015). *Sistemas de gestión de la calidad*. Requisitos. Aenor. España.
- Ministerio de Salud. Decreto 412 (1992). *Por el cual se reglamenta parcialmente los servicios de urgencias y se dictan otras disposiciones*. Bogotá. D.C.
- Ministerio de Salud. Resolución N<sup>o</sup> 008430 (1993). *Por la cual se establecen las normas científicas, técnicas y administrativas para la investigación en salud*. Colombia.
- Ministerio de Salud y Protección Social. Decreto 1011 (2006). *Por el cual se establece el Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad de la Atención de Salud del Sistema General de Seguridad Social en Salud*. Bogotá D.C.

- Ministerio de Salud y Protección Social. Resolución 2003 (2014). *Por la cual se definen los procedimientos y condiciones de inscripción de los Prestadores de Servicios de Salud y de habilitación de servicios de salud*. Bogotá D.C.
- Ministerio de Salud y Protección Social. Resolución 5596 (2015). *Por la cual se definen los criterios técnicos para el Sistema de Selección y Clasificación de pacientes en los servicios de urgencias "Triage"*. Bogotá D.C.
- Ministerio de Salud y Protección Social. Decreto 780 (2016). *Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Salud y Protección Social*. Bogotá D.C. P. 213
- Ministerio de Salud y Protección Social. (2022). *Atributos de la Calidad en la Atención en Salud*. <https://www.minsalud.gov.co/salud/Paginas/ATRIBUTOS-DE-LA-CALIDAD-EN-LA-ATENCI%C3%93N-EN-SALUD.aspx> [Citado 21 enero 2022].
- Ministerio de Salud y Protección Social. (s.f). *Salud, Prestación de servicios*. <https://www.minsalud.gov.co/salud/PServicios/Paginas/Prestacion-servicios-home.aspx> [Citado 21 enero 2022].
- Organización Mundial de la Salud. (2020). *Centro de prensa, Servicios sanitarios de calidad*. <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/quality-health-services> [Citado 21 enero 2022].
- Pérez, P., Julián y Merino M. (2013). *Definición*. <https://www.definicion.de/paciente/> [Citado 24 enero 2022].
- Rodríguez, F., Jiménez, W., Suárez, L., Betancourt, F., Palencia, F. y Montenegro, G. (2013). *Uso y capacidad instalada de los servicios de urgencias*. Bogotá. Universidad Jorge Tadeo Lozano.

## Anexos

### Anexo 1. Encuesta

Nombre:	Fecha:
Clasificación por triage:	Genero:
Estado civil:	Edad:

La siguiente encuesta le permitirá expresar su percepción sobre la atención que recibió en la ESE hospital local de San Onofre, con el objeto de evaluar la calidad de los servicios de urgencias y su satisfacción.

1. ¿Cómo fue la atención recibida en el servicio de urgencias?

Muy bueno \_\_\_\_\_ Regular \_\_\_\_\_  
 Bueno \_\_\_\_\_ Malo \_\_\_\_\_

2. ¿Tuvo dificultades para recibir la atención en el servicio de urgencias?

De acuerdo \_\_\_\_\_ Ni en acuerdo/ni en desacuerdo \_\_\_\_\_ En desacuerdo \_\_\_\_\_

3. ¿hubo demoras en la atención del servicio de urgencias?

De acuerdo \_\_\_\_\_ Ni en acuerdo/ni en desacuerdo \_\_\_\_\_ En desacuerdo \_\_\_\_\_

4. ¿Recibió todos los tratamientos que necesitó durante la atención?

De acuerdo \_\_\_\_\_ Ni en acuerdo/ni en desacuerdo \_\_\_\_\_ En desacuerdo \_\_\_\_\_

5. ¿Considera que sus necesidades de salud fueron satisfechas?

De acuerdo \_\_\_\_\_ Ni en acuerdo/ni en desacuerdo \_\_\_\_\_ En desacuerdo \_\_\_\_\_

6. ¿Sintió algún tipo de discriminación durante la atención?

De acuerdo \_\_\_\_\_ Ni en acuerdo/ni en desacuerdo \_\_\_\_\_ En desacuerdo \_\_\_\_\_

7. ¿Sufrió algún tipo de perjuicio con la atención que recibió?

De acuerdo \_\_\_\_\_ Ni en acuerdo/ni en desacuerdo \_\_\_\_\_ En desacuerdo \_\_\_\_\_

8. ¿Considera que las instalaciones físicas son cómodas?

De acuerdo \_\_\_\_\_ Ni en acuerdo/ni en desacuerdo \_\_\_\_\_ En desacuerdo \_\_\_\_\_

## **Anexo 2. Consentimiento informado**

### **Consentimiento Informado**

**Título del Trabajo:** Evaluación de la Calidad en la Atención del Servicio de Urgencias de la ESE Hospital Local de San Onofre en el Primer Trimestre del Año 2021

**Investigadores:** Liz Dayana Julio Silgado - Sandra Milena Ramírez Castro - Ángela Cristina Romero Anaya

Señor encuestado: Permítase leer con atención los siguientes puntos para luego firmar el Formato de consentimiento informado.

### **Descripción de la Participación**

La presente investigación se hace con el propósito de evaluar la calidad en la atención del servicio de urgencias de la ESE hospital local de San Onofre.

#### **1. ¿Qué daños podrían ocurrirle al sujeto de investigación si hace parte del estudio?**

Esta investigación no representa ningún tipo de riesgo dado que “son estudios que emplean técnicas y métodos de investigación documental en los que no se realiza ninguna intervención o modificación intencionada de las variables biológicas, fisiológicas, psicológicas o sociales de los individuos que participan en el estudio, además de ello, no se identifican ni se tratan aspectos sensitivos de su conducta”. (Resolución 8430, 1993)

“En la eventualidad de ocasionarse algún perjuicio con este estudio a título de dolo o culpa, se aclara sobre la disponibilidad de tratamiento médico o psicológico y de la indemnización cuando hubiere lugar, excepto cuando ocurran hechos imprevisibles como fuerza mayor, caso fortuito, culpa exclusiva de la víctima y culpa exclusiva de un tercero”.

#### **2. ¿Beneficio que se esperan obtener con las pruebas?**

Durante el desarrollo de las preguntas en la encuesta realizada, se brindará la atención necesaria para aclarar cualquier inquietud. Además son los usuarios quienes se beneficiaran de las estrategias

propuestas al implementarlas en la institución que busca mejorar la calidad del servicio de urgencias de la ESE hospital local de San Onofre y así puedan tener satisfacción con la atención de salud.

### **3. Confidencialidad y uso de la información obtenida.**

Se garantiza absoluta reserva en los datos suministrados, no será utilizada por ningún motivo la información suministrada por ningún usuario durante este estudio.

Finalmente, consigne la siguiente información:

Con su firma usted acepta que ha leído o alguien le ha leído este documento, que se le ha respondido y aclarado satisfactoriamente a sus dudas y preguntas y acepta su participación o la del menor en el presente estudio.

---

Responsable que firma

Cédula