



Universidad Nacional Mayor de San Marcos

Universidad del Perú. Decana de América

Facultad de Medicina

Unidad de Posgrado

Programa de Segunda Especialización en Medicina Humana

**" Expectativas insatisfechas de la calidad de la atención
en la Sección de Laboratorio de Emergencia del
Hospital "VRG" de Huaraz, desde la perspectiva de los
usuarios"**

TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

Para optar el Título de Especialista en Patología Clínica

AUTOR

William Roger DURAND CASTRO

Lima, Perú

2008



Reconocimiento - No Comercial - Compartir Igual - Sin restricciones adicionales

<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>

Usted puede distribuir, remezclar, retocar, y crear a partir del documento original de modo no comercial, siempre y cuando se dé crédito al autor del documento y se licencien las nuevas creaciones bajo las mismas condiciones. No se permite aplicar términos legales o medidas tecnológicas que restrinjan legalmente a otros a hacer cualquier cosa que permita esta licencia.

Referencia bibliográfica

Durand W. Expectativas insatisfechas de la calidad de la atención en la Sección de Laboratorio de Emergencia del Hospital “VRG” de Huaraz, desde la perspectiva de los usuarios [Trabajo de Investigación]. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Facultad de Medicina, Unidad de Posgrado; 2008.

DEDICATORIA:

A mis queridos Padres, Mi Esposa mis Hijos y mi Familia

AGRADECIMIENTO:

*A los Docentes y Personal de Laboratorio de:
Hospital Militar Central; Hospital Guillermo Almenara; Hospital 2 de Mayo; Instituto
Nacional de Salud del Niño; Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas; Instituto
Peruano de Energía Nuclear; Instituto de Medicina Tropical UNMSM; Instituto
Nacional de Salud
Por su apoyo durante mi rotación de capacitación*

INDICE

	Página
I. CAPITULO I:	
INTRODUCCION	6
II. CAPITULO II:	
PLANTEAMIENTO DEL ESTUDIO.....	6
1. Planteamiento del Problema.....	6
a. Descripción del Problema.....	6
b. Antecedentes del Problema.....	7
c. Fundamentos	
c.i. Marco Teórico.....	8
c.ii.Marco Referencial.....	9
d. Formulación del Problema.....	10
2. Hipótesis.....	10
3. Objetivos de la Investigación	
a. Objetivo General.....	10
b. Objetivos Específicos.....	10
4. Evaluación del Problema.....	11
5. Justificación e importancia del Problema	
a. Justificación Legal.....	12
b. Justificación Teórico-Científico.....	12
c. Justificación Práctica.....	12
III. CAPITULO III:	
METODOLOGIA	
1. Tipo de Estudio.....	13
2. Diseño de Investigación.....	13
3. Muestra de Estudio.....	13
4. Variable de Estudio	
a. Independiente.....	14
b. Dependiente.....	14
c. Interviniente.....	14
5. Operalización de Variables.....	15
6. Técnica y Método de Trabajo.....	17
7. Tareas Específicas para el logro de resultados, recolección de datos u otros.....	17
8. Procesamiento y Análisis de datos.....	18
IV. CAPITULO IV	
RESULTADOS.....	19
V. CAPITULO V	
DISCUSION.....	36
VI. CAPITULO VI	
CONCLUSIONES.....	37
VII. CAPITULO VII	
RECOMENDACIONES.....	37

VIII. CAPITULO VIII:	
	REFERENCIA BIBLIOGRAFICA.....39
IX. CAPITULO IX:	
	ANEXOS.....40
	1. Consentimiento Informado.....40
	2. Ficha de Reconocimiento de datos.....42

RESUMEN

Introducción: Se realiza un estudio Descriptivo, Prospectivo y Transversal de una población estratificada constituida por 2 muestras representativas de usuarios externos e internos del Servicio de Laboratorio de Emergencia del Hospital “VRG” de Huaraz, a quienes se les realiza una entrevista individual mediante cuestionario estructurado y cerrado, para cada caso; entre el 3 y 17 de diciembre 2007; a fin de determinar la percepción del nivel de insatisfacción que poseen de la calidad de atención ofertada en dicho servicio. La selección se realiza por procedimiento de muestreo estratificado, y con selección de los individuos por cuotas de sexo, edad y procedencia, siendo posteriormente ponderados los resultados en base a cada población. El resultado será expresado utilizando la escala de Likert con la siguiente puntuación Totalmente inadecuado: 1; Poco adecuado: 3 y Adecuado: 5

Objetivo: El objetivo de la investigación es describir el grado de satisfacción de la calidad de la atención recibida por los usuarios en la Sección de Laboratorio de Emergencia del Hospital Víctor Ramos Guardia de Huaraz, desde la perspectiva de los usuarios, médicos y pacientes, e identificar su asociación con factores predisponentes. Además de identificar las causas que originan la deficiencia en la calidad de los resultados y de la atención misma del personal.

Métodos: Se aplica un muestreo estratificado en el que se incluyen 2 poblaciones; comprendidas en el intervalo de ± 2 DE con un nivel de confianza de 95%; de 42 y 211 puntos de muestreo, que corresponden a usuarios externos y usuarios internos (médicos) respectivamente, en el Servicio de Emergencia del Hospital “VRG”, a quienes se les realiza una encuesta individual mediante cuestionario estructurado y cerrado aplicando un Diseño observacional, prospectivo y transversal.

Resultado: La insatisfacción expresada por ambas poblaciones muestrales en cuanto al acceso al Servicio de Emergencia abarca el 56.5%; en lo que respecta a los atributos de estructura la insatisfacción abarca el 84.5%; en lo que corresponde a los atributos de Proceso el 66% expresa su disconformidad y por último en lo concerniente a los atributos de resultado el 74 % expresa algún grado de insatisfacción.

Conclusiones: La percepción de la calidad del servicio de laboratorio de emergencia, definida por algún grado de inconformidad de la atención ofertada, para los usuarios sujetos de estudio abarca en total el 70.25%. En la Escala de Likert la puntuación total es: para el acceso al servicio de emergencia: 2.36; para los atributos de Estructura: 1.92; para los atributos de Proceso: 2.24 y para los atributos de resultado: 1.85; una puntuación por debajo de 3 en cualquier caso establece la exigencia de la organización en ofrecer sus servicios de acuerdo a estándares de calidad, con la finalidad de cumplir mejor con sus objetivos; lo que obliga, en este caso, a la aplicación de un Plan de Mejora de la Calidad, en forma inmediata.

Palabra Claves: Insatisfacción-Calidad de servicio-Rediseño de procesos

CAPITULO I:

INTRODUCCION

Las exigencias de la salud y la seguridad del paciente así como los requerimientos legales y normativos, exigen a los laboratorios que sus actividades diarias se realicen dentro de parámetros de calidad. La prestación de servicios de laboratorio, mediante el procesamiento de exámenes clínicos, esta enmarcada en la generación de un ambiente que logre que el usuario de dicha prestación quede satisfecho con la calidad, información y trato recibidos

Según los principios de Deming, una organización debe mejorar constantemente su metodología de producción y servicios para incrementar su calidad. La implementación de la calidad, genera beneficios que repercuten tanto en la organización como en el cliente, haciéndola competitiva. La noción de competitividad se aplica también a los laboratorios clínicos; es necesario la optimización de recursos humanos y materiales así como la aplicación de procedimientos con eficacia y eficiencia.

El sistema de la calidad debe de estar orientado hacia la satisfacción de los usuarios tanto internos como externos, y la medición del grado de este requerimiento establece la relación calidad de servicio con calidad de conformidad.

Existen diversos tipos de usuarios de laboratorio, siendo dos los mas importantes: el paciente a quien se le solicita un examen de laboratorio y el medico que realiza dicha solicitud; quienes son materia del presente trabajo

Es necesario comprender mejor la perspectiva d los usuarios y que esperan éstos de los servicios de salud, es decir del grado de satisfacción que obtienen de dichos servicios; lo que nos permite además identificar las necesidades de éstos.

El estudio de medición de la satisfacción de los usuarios se considera una medida fundamental para la evaluación y control de calidad de los servicios. Por tanto, su estudio e interpretación deben ser básicos para una gestión adecuada

CAPITULO II:

PLANTEAMIENTO DEL ESTUDIO

1. Planteamiento del Problema

a. Descripción del Problema

De acuerdo al buzón de quejas del hospital, el 20% de pacientes manifiesta algún grado de insatisfacción con la atención recibida en el Área de Laboratorio de Emergencia del Hospital “VRG” de Huaraz; aún cuando no se han determinado los factores de la misma, se reportan:

- a.i. Ausencia de personal en el momento de la atención, con la demora de la atención que es requerida.

- a.ii. Falta de información adecuada durante la atención
- a.iii. Falta de insumos y materiales para procesamiento de exámenes, lo que se traduce en incumplimiento de exámenes programados
- a.iv. Escasa confiabilidad de los exámenes de laboratorio.
- a.v. Maltrato por parte del personal

Sin embargo es posible prever que existan otros factores que condicionen la insatisfacción de los usuarios, por lo que se precisa su identificación

b. Antecedentes del Problema

El Hospital Víctor Ramos Guardia (VRG), se encuentra ubicado en la Provincia de Huaraz, Departamento de Ancash, es una institución pública de salud; está acreditado como Establecimiento de Nivel II-2. Su función es la prevención, diagnóstico, tratamiento y curación de la salud como prioridad a la población de menores recursos y de la población en general del ámbito de la Provincia de Huaraz.

Está considerado además como hospital de referencia de la zona sierra del departamento; dentro de su organización estructural comprende 11 departamentos finales y 4 departamentos intermedios; uno de los Departamentos Finales es el de Patología y Laboratorio Clínico, el cual comprende 3 Servicios: El Banco de Sangre, el de Anatomía Patológica y el de Laboratorio, al cual pertenece la Sección de Laboratorio de Emergencia, área del presente estudio.

El Hospital VRG cuenta con una población asignada de 130,000 Hab. y de Referencia en atención especializada de 250,000 Hab. El 41.1% de la población asignada es rural y el 58.9% es urbana; el 52% está constituido por mujeres y el 48% varones; el 25% representa la Población Económicamente Activa (PEA). La accesibilidad de la población en general es de 75,7% según la proyección para el año 2006 del INEI

Los grupos etáreos que se atienden en el hospital son: neonatos, infantes y preescolares (18%), escolares (8.1%), adolescentes (14.3%), adultos (49.4%) y adulto mayor (9.9%) quienes proceden de los distritos de Huaraz (80.4%) e Independencia (8.9%), los dos distritos mas importantes de la Provincia

La atención prestada en emergencia en el año 2006 llega a 24,504 atenciones, correspondiendo al grupo de edad entre 20 a 44 años, el mayor número de atenciones: 9759 atenciones, 39.82%, seguido del grupo de 1 a 4 años con el 14.30% y el menor al grupo de 0 a 28 días con 274 atenciones. Las patologías mas frecuentemente observadas corresponden a infecciones respiratorias agudas (18.74%); enfermedades diarreicas agudas (9.39%); abortos y hemorragias del embarazo, parto y puerperio (6.19%); enfermedades del aparato urinario

(3.62%). (Año 2006, Oficina de Estadística e Informática, Hospital VRG de Huaraz)

Las atenciones en el Área de Laboratorio de Emergencia del Hospital Víctor Ramos Guardia de Huaraz, corresponden a 42 879 exámenes durante el año 2006, lo que nos da un indicador de producción diaria, durante ese año de 119.11 exámenes/día

El horario de atención que se brinda en dicho servicio comprende las 24 horas del día, con asignación de 6 personas, de las cuales 2 son Tecnólogos Médicos y 4 Técnicos de Laboratorio; que trabajan por turnos.

Esta situación condicionada además por la falta de capacitación del personal, inadecuado abastecimiento de insumos y materiales de laboratorio, falta de protocolización de actividades del servicio, así como una falta de coordinación en la validación de los resultados de los exámenes del personal médico con el personal de laboratorio conlleva a un grado de insatisfacción del usuario que es preciso determinarla

c. Fundamentos

c.i. Marco Teórico:

La satisfacción del usuario ha sido definida de varias maneras, pero la mayoría concluye que es el grado de cumplimiento de sus expectativas en cuanto a la atención recibida y sus resultados. La valoración de la satisfacción de los usuarios proporciona una información con diversos grados de subjetividad sobre el resultado final del proceso asistencial, sin embargo estas opiniones aun en este contexto son sumamente valiosas. Para las autoridades que dirigen los servicios de salud, unos resultados satisfactorios pueden suponer, aparte de una disminución de los reclamos y una mejora de su imagen ante la población, un ahorro económico, ya que si los pacientes están satisfechos con el personal de salud es más probable que mejoren su adhesión al tratamiento, cumplan las recomendaciones y controles que se establezcan y, sobre todo, acepten y asuman como propios los cambios en hábitos y costumbres que toda actividad preventiva conlleva.

La población tiene una determinada percepción de la calidad de servicios que se le ofrece, específicamente los servicios de emergencias, donde acuden en una situación especial; donde toma en consideración, entre otras cosas, la rapidez o lentitud de su atención, la resolución inmediata a sus problemas de salud, la información recibida, el trato del personal, la forma en que son interrogadas, el surtido de su receta médica, etc.

Es necesario comprender mejor lo que los usuarios piensan y esperan de los servicios de salud que reciben de las instituciones y del personal con el cual interactúan, es decir del grado de satisfacción que obtienen de dichos servicios

El estudio de medición de la satisfacción de los usuarios se considera una medida fundamental para la evaluación y control de calidad de los servicios. Por tanto, su estudio e interpretación deben ser básicos para una gestión adecuada

Definir el concepto de calidad no es fácil, ya que el usuario de un servicio tendrá en cuenta la competencia o el comportamiento del personal, el facultativo la medirá basándose en sus conocimientos y en la tecnología empleada, y el responsable de la gestión la definirá en relación con la eficiencia del personal y de las instalaciones. Los estudios de calidad en el sector se han basado en la medición de tres dimensiones básicas: la estructura, el proceso y los resultados, existiendo bastante unanimidad al considerar que, si bien pueden estudiarse aspectos como la accesibilidad, la eficiencia o la calidad científico-técnica, ningún estudio de calidad será completo si no se analizan las diferencias entre las expectativas de los ciudadanos y la percepción real del servicio.

La comprensión de los atributos determinantes de una percepción positiva de la calidad del servicio sanitario por parte del usuario presumiblemente se traducirá en mejores resultados médicos, si tenemos en cuenta las relaciones que se han descrito entre calidad, satisfacción y adherencia al tratamiento.

En efecto diversos autores han sostenido que la calidad de servicio es un antecedente de la satisfacción del paciente (1-2-3). Así mismo, ha sido citada la relación existente entre la satisfacción con la atención sanitaria recibida y la adherencia al tratamiento (4-5-6).

c.ii. Marco Referencial

Los servicios de urgencia han llegado a ser en la actualidad los que primero contactan los pacientes con enfermedad aguda, urgencia o emergencia, por lo que son considerados un eslabón fundamental de los sistemas de salud, además de constituir parte importante del sistema de vigilancia epidemiológica. (7)

Las principales dificultades que enfrentan los servicios de salud según opinión de los usuarios, son entre otros: altos costos, falta de recursos, mala calidad de atención, inadecuada infraestructura, falta de acceso, entre otros; lo que condiciona que un porcentaje considerable manifiesten su deseo de no regresar a recibir atención en el mismo lugar. Los principales motivos que alegan los usuarios son deficiencias de la calidad técnica –"no revisan bien", "falta de experiencia"–, los costos de la atención y la falta de equipos modernos. Los motivos para no regresar en el caso de la atención hospitalaria son los altos costos (35%) y la calidad interpersonal (22%). (8)

En un estudio realizado en Centroamérica (9) se utilizó la metodología de los grupos focales, con el fin de obtener información cualitativa sobre satisfacción, utilización y expectativas con los servicios de salud. Los grupos que participaron en el mismo correspondían a la población urbana, de Costa Rica y Panamá. Para este grupo, la calidad de la atención que reciben constituye su principal preocupación y, en segundo lugar, la calidad y disponibilidad de los medicamentos. El costo de los servicios es secundario, e incluso acuden ocasionalmente a las clínicas privadas, en el caso de Panamá. Otro grupo en este

mismo trabajo lo constituyó la población de áreas rurales y sectores de la población urbana de Honduras. Para este grupo la principal y más grave preocupación es la disponibilidad de cualquier medicamento, el que casi siempre se utiliza sin supervisión médica, y la accesibilidad a los servicios básicos, especialmente de emergencia, en zonas rurales retiradas. El problema que subrayan es "...lograr que los hospitalicen..." y agregan que es sumamente difícil recibir atención por parte de especialistas médicos en el momento preciso en que se necesita y no después.

d. Formulación del Problema

La insatisfacción de la calidad de un servicio de laboratorio está íntimamente ligado a la organización y a la aplicación de un sistema de gestión de calidad en el mismo. El grado de satisfacción percibida por los usuarios determina la preocupación del sector por ofrecer sus servicios de acuerdo a estándares de calidad, con la finalidad de cumplir mejor con los objetivos de atender, de la mejor manera posible, las necesidades y requerimientos de salud de sus usuarios.

La problemática existente exige realizar investigaciones sistemáticas y permanentes desde la perspectiva de los usuarios identificando las condiciones del servicio ofrecido a partir de la atención médica y las actividades preliminares y de asistencia al paciente por parte de los trabajadores administrativos, la percepción del usuario acerca de la calidad del servicio y las razones del porque ya no regresaría a requerir del servicio

Evaluar como influye el grado de conocimiento técnico y científico del personal en la calidad de atención percibida por los usuarios.

2. Hipótesis

¿El grado de insatisfacción de los usuarios externos del Área de Emergencia del Hospital "VRG" esta condicionada por la calidad de la atención que se brinda en el mismo?

3. Objetivos de la Investigación

a. Objetivo General:

Describir el grado de satisfacción de la calidad de la atención recibida por los usuarios en la Sección de Laboratorio de Emergencia del Hospital Víctor Ramos Guardia de Huaraz, desde la perspectiva de los usuarios, médicos y pacientes, e identificar su asociación con factores predisponentes

b. Objetivos Específicos:

- b.i. Identificar las causas de la falta de confiabilidad de los resultados de los exámenes de laboratorio por parte de los médicos
- b.ii. Identificar las acciones de trato personal que influyen en la calidad de atención percibida por los usuarios, en la Sección de Laboratorio de Emergencia del Hospital Víctor Ramos Guardia de Huaraz.

- b.iii. Evaluar como influye el grado de conocimiento técnico y científico del personal en la calidad de atención percibida por los usuarios, en la Sección de Laboratorio de Emergencia del Hospital Víctor Ramos Guardia de Huaraz
- b.iv. Identificar en que medida influye la disponibilidad oportuna de insumos y materiales usados en el laboratorio de emergencia, en la calidad de atención percibida por los usuarios, en la Sección de Laboratorio de Emergencia del Hospital Víctor Ramos Guardia de Huaraz

4. Evaluación del Problema

La vigilancia de la salud, el desarrollo de un número creciente de técnicas de laboratorio y la mejora continua de los métodos diagnósticos, requieren la adopción de medidas de gestión para su óptima implementación en los sistemas y laboratorios de salud.

Además, el buen servicio y la satisfacción del cliente son objetivos primordiales para los hospitales y laboratorios que tratan de establecer un sistema de gestión de la calidad que se adapte tanto a las necesidades operativas y fiduciarias de su organización, como a los requisitos prácticos de los usuarios: pacientes, médicos, epidemiólogos, autoridades sanitarias y comunidad entre otros.

Los conceptos básicos sobre las principales áreas de un sistema de gestión de la calidad:

- Conceptos y Normas de calidad
- Planificación del sistema de calidad
- Documentación del sistema de calidad
- Organización de los recursos humanos
- Gestión de los proveedores
- Equipos y materiales
- Gestión y control de procesos
- Gestión de no conformidades
- El costo de la calidad
- Satisfacción del cliente - usuario
- Bioseguridad

De los que se desprenden los fundamentos de un proceso de calidad, es decir:

- Entender y satisfacer los requerimientos del cliente –usuario.
- Orientarse a la minimización de errores.
- Dar prioridad y trabajar más en la prevención que en la corrección.
- Asumir y asegurar un compromiso de parte de todo el personal de la organización, tanto directivo como operativo.
- Conocer y aplicar las herramientas del mejoramiento continuo.
- Determinar los puntos básicos que es necesario tener en cuenta para poner en marcha un sistema de gestión de la calidad.
- Analizar e identificar los elementos principales de la organización que es preciso incorporar al sistema de calidad, incluidos la gestión y control de los procesos y procedimientos, de los equipos, reactivos, materiales y proveedores, de la capacitación del personal y de los documentos del sistema.

- Diseñar un Plan de Acción que permita implementar un sistema de calidad. (10-11-12 13 14 15)

En el presente trabajo se determinarán los factores que influyen en insatisfacción de los usuarios externos de laboratorio, los profesionales que solicitan los exámenes y los pacientes.

5. Justificación e importancia del Problema

a. Justificación Legal

b. Justificación Teórico-Científico

La identificación de las causas de los problemas por los cuales el usuario muestra insatisfacción de la atención que se brinda en la Sección de Laboratorio de Emergencia del Hospital VRG de Huaraz, servirá como lineamiento para adoptar procedimientos que eleven la calidad de atención ofertada. Este estudio se pondrá a disposición de las autoridades con poder de decisión para que sirva de apoyo en la evaluación las políticas a implementar; y por último servirá de comparación con otros estudios de Hospitales nacionales e internacionales en las que las características de prestación de servicios sean similares y se puedan adoptar medidas de solución semejantes, si el caso requiere

c. Justificación Práctica

El conocimiento progresivo de la insatisfacción de sus usuarios, está permitiendo el desarrollo de acciones tendientes a mejorar la calidad de la atención de los Servicios de Salud, lo que a su vez repercute en la calidad de vida de su población usuaria, es una creciente necesidad en las Instituciones de salud, esta es evaluada principalmente por la aplicación de encuestas de opinión a usuarios. (16)

La perspectiva del usuario es cada vez más importante a fin de obtener un conjunto de conceptos en relación con la atención recibida e identificar las quejas de los pacientes descontentos, con los cual se adquiere información que beneficia a la organización prestadora de los servicios de salud y a los usuarios mismos en sus necesidades. (17) Asimismo, es posible documentar los diferentes niveles de desempeño labora, de tal forma que contribuya a la mejoría en la calidad de la atención mediante el establecimiento de estándares de desempeño, a pesar de que la capacidad que tiene el usuario para hacer juicios de valor sobre los aspectos técnicos de la atención, pueda ser evaluada en forma no directa. (18)

La utilidad práctica del presente estudio radica en identificar los factores que determinan el grado de satisfacción de los médicos y pacientes; al mismo tiempo en profundizar el conocimiento y caracterizar las variables e indicadores, cuyos resultados, contribuirán a un mejor conocimiento de la calidad ofertada, a fin de identificar problemas existentes, y aplicar estrategias para elevar el nivel de calidad del servicio.

CAPITULO III:

METODOLOGIA

1. Tipo de Estudio

Se aplica un Diseño Descriptivo – Prospectivo – Transversal en una población estratificada constituida por 2 muestras representativas de: una población médica que atiende en el Servicio de Emergencia del Hospital “VRG” y otra de pacientes, mayores de 18 años, que hacen uso del servicio de laboratorio, a quienes se les realizará una entrevista individual mediante cuestionario estructurado y cerrado, para cada caso; entre el 3 y 17 de diciembre de 2007. La selección se realiza por procedimiento de muestreo estratificado, a partir de un total de 42 y 211 puntos de muestreo respectivamente, y con selección de los individuos por cuotas de sexo, edad y procedencia, siendo posteriormente ponderados los resultados en base a cada población. La media poblacional se encuentra en el intervalo de ± 2 DE con un nivel de confianza de 95%;

2. Diseño de Investigación

3. Muestra de Estudio

UNIVERSO:

La población estará constituida por la totalidad de pacientes que acuden al Servicio de Emergencia del Hospital VRG de Huaraz, entre los días 3 y 17 de Diciembre de 2007, y la población médica que atiende en el Servicio de Emergencia en la misma fecha.

MARCO MUESTRAL:

El marco muestral comprende las atenciones recibidas a pacientes que acuden al Servicio de Laboratorio de emergencia del Hospital “VRG” de Huaraz; seleccionadas mediante muestreo probabilístico estratificado, correspondiente a un marco muestral de N: 211 de acuerdo a la fórmula de calculo de tamaño muestral que se describe. Y la población médica con un tamaño muestral de 42. El diseño de la investigación así como el análisis de los resultados y la redacción del informe es responsabilidad exclusiva del investigador con apoyo del personal del Hospital.

El error muestral correspondiente a esta muestra y atribuible en el caso teórico de que la muestra hubiera sido estrictamente aleatoria, corresponde a 5%, con un nivel de confianza de 95,5% y $p=q=0,5$.

Se realizan todos los controles informáticos pertinentes -lógicos, de coherencia y de rango- en cada uno de los cuestionarios recogidos.

La fiabilidad y validez de los datos queda garantizada sobre la base del empleo de una muestra adecuadamente representativa.

Para la selección de la muestra se aplica la siguiente fórmula estadística:

$$n = \frac{Z^2 \cdot p \cdot q \cdot n}{E^2(n-1) + Z^2 \cdot p \cdot q}$$

donde:

n = tamaño de la muestra

Z^2 = Nivel de confianza 1.96 para 95%

p = proporción de dato 30% (0.23)

q = proporción de pacientes que hacen uso de laboratorio de emergencia
70%

N = 211 pacientes (0.70)

E^2 = Nivel de precisión que se busca 5% (0.05%)

4. Variable de Estudio

a. Independiente

Grado de satisfacción del cliente externo que hace uso de los servicios de laboratorio de emergencia del Hospital “VRG” de Huaraz

b. Dependiente

- Acceso: Probabilidad de recibir atención médica en el Servicio de Emergencia
- Elementos de estructura: Atributos de Recursos. Humanos, materiales o equipos, intrínsecos a la Institución
- Elementos de Proceso: Acciones que involucran la atención directamente
- Elementos de resultado: Características del resultado de la atención recibida

c. Interviniente

- Edad
- Sexo
- Estado Civil
- Procedencia
- Ocupación
- Nivel de instrucción
- Ingreso Familiar

5. Operalización de Variables

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL-DIMENSIÓN	ESCALA DE MEDICIÓN	DEFINICIÓN OPERACIONAL (Indicadores)
Edad	Características particulares constitucionales inherentes a cada usuario	Razón	Años de vida cumplidos por el usuario al momento de su consulta
Sexo		Nominal	Característica genética física de cada usuario que define su género
Estado Civil		Nominal	Grado de relación de Correspondencia con un individuo del sexo opuesto, del usuario.
Procedencia		Nominal	Lugar de residencia hasta 1 mes antes de su consulta medica
Ocupación		Nominal	actividad laboral, ocupacional y/o económica a la que se dedica el usuario
Nivel de instrucción		Nominal	Grado de escolaridad alcanzado al momento de la consulta
Ingreso Familiar		Razón	cantidad de dinero que perciben por una ocupación los miembros de la familia
Acceso Geográfico	Acceso: Probabilidad de recibir atención médica en el Servicio de Emergencia	Razón	Tiempo que tarda una persona en trasladarse de su domicilio al Servicio de Emergencia
Acceso Económico		Razón	Cantidad de dinero que gasta un usuario en los exámenes de laboratorio
Acceso Cultural		Ordinal	Aceptación cognoscitiva de la atención por parte del usuario
Recursos Humanos idóneos para la atención	Elementos de estructura: Atributos de Recursos. Humanos, materiales o equipos, intrínsecos a la Institución	Nominal	Presencia del personal al momento de la atención
Existencia de materiales adecuados para la atención		Ordinal	Capacidad técnica del personal que atiende
		Nominal	Disponibilidad de recursos materiales médicos
		Ordinal	efectividad en la entrega de productos farmacológicos

Operalización de Variables continuación

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL-DIMENSIÓN	ESCALA DE MEDICIÓN	DEFINICIÓN OPERACIONAL (Indicadores)
Existencia de equipos adecuados para la atención	Elementos de estructura: Atributos de Recursos. Humanos, materiales o equipos, intrínsecos a la Institución	Nominal	Disponibilidad de equipos adecuados para la atención

Variables atribuibles al grado de satisfacción del cliente externo

Variable	Definición Conceptual-Dimensión	Escala de medición	Definición Operacional (Indicadores)
Trato personal	Elementos de Proceso: Acciones que involucran la atención directamente	Ordinal	percepción del usuario del trato personal que recibe
Continuidad de la atención		Ordinal	percepción del usuario de la atención recibida en forma continua.
Capacidad de procesos		Ordinal	Percepción sobre el conocimiento técnico de procedimientos por tipo de prestador
		Ordinal	percepción del usuario sobre la efectividad del procedimiento
Resultado de la calidad de atención	Elementos de resultado: Características del resultado de la atención recibida	Ordinal	percepción sobre la calidad de la atención. recibida
Mejoría		Ordinal	percepción del usuario sobre la efectividad en la solución a sus problemas de salud, como mejoría, luego de los procedimientos

6. Técnica y Método de Trabajo

TÉCNICAS DE INSTRUMENTO

Instrumento de Recolección de la Información:

Teniendo en cuenta el enfoque de evaluación de la calidad: Modelo proceso-resultado (adaptado por Donabedian), en la que se consideran: la calidad del diagnóstico, el resultado del tratamiento, la oportunidad de atención, el trato personalizado, la amabilidad y la comunicación, entre otros; se construye un cuestionario para recolección de diferentes datos que comprenden datos de identificación, Información sobre los trámites hospitalarios para recibir atención médica, atención en la preconsulta, en la consulta, datos sobre los estudios de laboratorio y radiología, opinión sobre la atención individualizada, instalaciones, preguntas abiertas para conocer el grado de satisfacción así como sugerencias.

TÉCNICAS

ENCUESTA: Está conformada por 2 encuestas autoaplicadas de forma protectiva

INSTRUMENTOS:

CUESTIONARIO: Se aplican 2 cuestionarios, instrumentos formados por una serie de preguntas con base a las variables e indicadores de estudio, para ser contestados por escrito por los (las) encuestados (as) a, fin de obtener información y datos necesarios; que constan en total de 10 preguntas abiertas, y 65 preguntas cerrado De acuerdo al Anexo 3.

El grado de satisfacción se analiza por número de acuerdo al porcentaje de pacientes que respondieron cada pregunta como; adecuado (10), poco adecuado (5), totalmente inadecuado (1) Cada rubro se evalúa de forma global por el promedio obtenido de cada pregunta, de acuerdo a los estratos poblacionales considerados

Dicho Instrumento se elabora de acuerdo al comportamiento de los elementos de la estructura, proceso y resultado, agrupados en las dimensiones respectivas. (34)

Las variables incluidas comprenden:

- Sexo: *Varón y mujer.*
- Grupos de edad: *18-29, 30-45, 46-64 y >=65.*
- Nivel de estudios: *primarios, primarios* (primaria completa, primaria incompleta)
secundarios (completos, incompletos),
superiores (bachiller, licenciatura, Título, doctorados, postgrados).
- Clase social: *baja* (media-baja u obrera), *media* (media-media) y *alta* (media alta acomodada).
- Usuarios personales del servicio: *sí* (ha utilizado algún servicio), *no.*
- *Nivel socioeconómico: (Bajo, medio y alto)*
- Procedencia: Provincia

Se analiza el grado de utilización de estos servicios.

Estos Instrumentos se validan convenientemente por personal profesional idóneo.

Componentes de estructura:

Con respecto a este resultado y, aunque se dice que una evaluación correcta de la estructura no asegura una buena atención a la salud, se puede prever un deterioro de la calidad, si no se cumplen los criterios mínimos exigidos en la planificación. Este elemento cobra importancia dentro del indicador estructura, pues no se debe olvidar que los usuarios externos evalúan el servicio desde el primer momento en que solicitan la atención y esperan encontrar en él un ambiente agradable y acogedor, a pesar de su gravedad.

Ambiente físico

Instalaciones y vigilancia

Iluminación y ventilación del servicio

Higiene en el ambiente de obtención de muestra y área de procesamiento.

Accesibilidad a las áreas del Servicio

Ubicación del Servicio

Atención y trato proporcionados por personal de vigilancia

Existencia de equipos y reactivos de laboratorio.

Componentes de proceso

Los criterios considerados dentro del proceso, se seleccionan por la importancia que revisten para el usuario externo los elementos vinculados al procesamiento de los exámenes y su influencia en el alcance de un resultado con calidad. Los motivos incluidos, para no sentir la resolutivez del problema por parte de los usuarios son: falta de confiabilidad de los resultados de los exámenes, falta de reactivos e insumos de laboratorio, equipamiento en mal estado, insatisfacción con la atención y otras causas. Por todo ello se concluye que el comportamiento de los criterios seleccionados para medir la estructura y el proceso determinara la desviaciones de los valores obtenidos en relación con los establecidos, para determinar una evaluación de la calidad del servicio de laboratorio de emergencia y su susceptibilidad de mejora que permitan que esté a la altura de lo esperado por los usuarios.

Atención en el Servicio de laboratorio.

Trato del personal.

Capacidad y conocimientos del personal.

Explicación de los procedimientos por parte del personal.

Por lo general el personal le da tiempo suficiente para hablar de su problema de salud

Tiempo de la atención de laboratorio.

Resolución del problema

Información y trámites hospitalarios para recibir atención de laboratorio

Rapidez para llevar a cabo el trámite

Claridad de la información sobre el procedimiento

Tiempo transcurrido entre la solicitud de examen y la entrega de resultado.

Tiempo de espera para ser atendido

Tiempo transcurrido entre la solicitud de los exámenes y la toma de la muestra
Trato recibido por quien toma las muestras
Trato recibido
Información y solución a los problemas planteados por el paciente y sus familiares
Opinión sobre la tarifa y los pagos asignados

Opinión sobre el pago que hizo por los servicios recibidos

Elementos de Resultado.

Grado en que volvería a consultar en este servicio.

Grado en que recomendaría a otra persona atenderse en el servicio

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS:

PLAN DE ANÁLISIS:

Los datos se analizan empleando el paquete estadístico SPSS Versión 12.0
Se Interpretarán los datos analizados como resultado de cada variable Se obtendrán frecuencias simples y pruebas de significancia estadística como CHI Cuadrado de Mantel y Haenzel.

CONSIDERACIONES ÉTICAS:

Se tiene consideración a la protección de los derechos humanos de las unidades muestrales en cuanto a su salud y derecho de opinión, de acuerdo a los códigos de éticas nacionales e internacionales, teniendo en cuenta la importancia de este estudio.

Se toma en cuenta, solo a sujetos con conciencia plena de su participación en el estudio, para lo cual firmaran un consentimiento informado, de acuerdo al Anexo 1

RESULTADOS:

En el periodo de estudio comprendido entre el 3 y 14 de diciembre de 2007 se atendieron en el Servicio de Emergencia 1120 pacientes, haciendo uso de laboratorio 540, se encuestaron a 211 pacientes, con los siguientes resultados:

DATOS GENERALES

1. Edad (años) Grupos de edad: 18-29 (38%) 30-45 (47%) 46-64 (11%)
>=65. (4%)
2. Sexo Varón (71%) mujer. (29%)
3. Estado civil Soltero (31%), casado (50%), conviviente (19%)
4. Procedencia Provincia de Huaraz (78%) otras Provincias (22%)
5. Ocupación: Profesional (29%) Técnico (24%) Artesano (11%) Obrero (12%) otro (24%)
6. Nivel de Instrucción Primarios (), primaria completa (40%) primaria incompleta (1%) Secundarios (2%) (completos (36%), incompletos (1%) Superiores (20%) bachiller (1%),

7. Clase social Baja (10%) media-baja u obrera (40%) media (50%

DEL ACCESO AL SERVICIO DE EMERGENCIA

8. Tiempo en llegar desde el domicilio hasta el Servicio de Emergencia:

Menos de 15 min (38%) Menos de 30 min (50%) Entre 30 min y 2 horas (2%) Mas de 2 horas (10%)

9. ¿Cómo considera este tiempo?

Corto (39%) Aceptable (61%) Prolongado (10%)

10. Estructura física para ingresar con comodidad al servicio de laboratorio de emergencia:

Adecuado (55%) poco adecuado (44%) totalmente inadecuado (1%)

11. ¿Cuanto dinero gasto en los exámenes de laboratorio?

Menos de 20 soles (20%) Entre 20 y 50 soles (52%) Entre 50 y 100 soles (28%)
) mas de 100 soles (1%) ¿Cómo considera este gasto?

Pequeño () Aceptable (62%) demasiado (38%)

12. Atención y trato proporcionados por personal de vigilancia:

Adecuado (28%) poco adecuado (62%) totalmente inadecuado (10%)

13. Información y tramites hospitalarios para recibir atención de laboratorio:

Adecuado (78%) poco adecuado (22%) totalmente inadecuado (2%)

14. Atención brindada por el personal de admisión:

Adecuado (80%) poco adecuado (20%) totalmente inadecuado (1%)

15. Tiempo para llevar a cabo el trámite para procesamiento de exámenes de laboratorio:

Adecuado (55%) poco adecuado (45%) totalmente inadecuado (2%)

16. ¿Que recomendaría para mejorar la atención de los exámenes de laboratorio?

Mayor Rapidez; disponibilidad de material suficiente; mas personal; tener materiales suficientes para obtención de muestra.

III. ATRIBUTOS DE ESTRUCTURA

17. Higiene de los servicios de laboratorio:

Adecuado (42%) poco adecuado (58%) totalmente inadecuado (1%)

18. Comodidad de las sillas en sala de espera:

Adecuado (9%) poco adecuado (82%) totalmente inadecuado (9%)

19. Existencia de recursos materiales como insumos y reactivos de laboratorio, para su atención inmediata:

Si (49%) No (40%) Parcialmente (11%)

20. ¿Que recomendaría para mejorar el ambiente de laboratorio de emergencia?

Instalación de baños adecuados; instalación de un ambiente `para obtener muestras; ampliar ambiente.

IV: ATRIBUTOS DE PROCESO

21. Presencia en el momento de la atención del personal de laboratorio:

Si (69%) No (31%) Parcialmente (0)

22. Trato recibido en el servicio de laboratorio:

Buena (28%) Regular (72%) Mala (1%)

23. Tipo de atención recibida:

Continua (25%) poco continua (75%) No continua (2%)

24. Preparado del personal de laboratorio para dar una buena atención en el servicio:

- Si (43) No (10%) Parcialmente (47%)
25. Si así no fuera ¿Qué tipo de trabajador considera que no tiene buena preparación?
 Personal de laboratorio (10%) Administrativo (55%) Secretaria (35%)
 Enfermera () Médico () Obstetrix ()
26. Comprensión de las indicaciones que da el personal de laboratorio:
 Si (35%) No (10%) Parcialmente (55%)
27. Información sobre los procedimientos que se iban a realizar:
 Si (14%) No (38%) Parcialmente (48%)
28. Capacidad del personal que lo atendió en laboratorio:
 Buena (63%) Regular (37%) Mala (1%)
29. Existencia de equipos de laboratorio operativos para atención inmediata:
 Si (29%) No (26%) no sabe (45%)
30. Ofrecimiento de servicios de salud, fuera del Hospital:
 Si (5%) No (66%) no sabe (29%)
31. ¿En que área recibió su atención?
 Tópico: Medicina (26%) Pediatría (21%) Cirugía (17%) Gineco-
 obstetricia (38%)
32. Tiempo de espera para los estudios de laboratorio:
 Adecuado (43%) poco adecuado (56%) totalmente
 inadecuado (1%)
33. Tiempo transcurrido entre la solicitud de los exámenes y la toma de la muestra:
 Adecuado (32%) poco adecuado (67%) totalmente
 inadecuado (1%)
34. Trato recibido por quien toma las muestras:
 Buena (46%) Regular (44%) Mala (10%)

V. ATRIBUTO DE RESULTADO.

35. Confianza de los exámenes de laboratorio en la resolución de sus problemas de salud:
 Si (54%) No (1%) parcialmente (45%)
36. ¿Si se volviese a enfermar y le solicitarían exámenes usaría nuevamente los servicios de laboratorio de Emergencia del Hospital?
 Si (64%) No (0) no sabe (36%)
37. Recomendación de uso de los servicios de laboratorio de emergencia del Hospital, a otra persona?
 Si (62%) No (0) no sabe (38%)
38. Tiempo de espera para su atención en el servicio de laboratorio de emergencia:
 Corto (1%) Aceptable (74%) Prolongado (25%)
39. Apreciación general de la calidad de atención del Servicio de laboratorio de Emergencia del Hospital “VRG” de Huaraz?
 Excelente (1%) Bueno (10%) regular(90%) Malo ()
40. Si decidió no volver a usar los servicios de laboratorio del Hospital “VRG” de Huaraz.
 ¿Por qué razones toma esta decisión?
 Espera prolongada en la obtención de muestras (35%) Corta atención médica ()
 Espera prolongada en el resultado (49%) Tramites engorrosos ()

Espera prolongada para la atención médica () Mala calidad de atención médica ()
 Maltrato del personal de salud (16%) Falta de confiabilidad del resultado ()
 Mala calidad de atención de laboratorio ()

En ese mismo periodo se encuestaron a 42 personas (incluido personal no médico) de un total de 63 médicos, con los siguientes resultados:

DATOS GENERALES

- 01 Edad (años) Grupos de edad: 25-29 (9%) 30-45 (36%) 46-64 (49%) >=65. (6%)
 02 Sexo Varón (68%) mujer. (32%)
 03 Estado civil Soltero(19%), casado(81%), viudo (), divorciado (),
 04 Nivel de Instrucción Superiores: bachiller (6%), licenciatura(11%); Titulo(65%); doctorado (), Técnico (13%) postgrado (5%).

DEL ACCESO AL SERVICIO DE EMERGENCIA

6. Estructura física para ingresar con comodidad al servicio de laboratorio de emergencia:
 Adecuado (5%) poco adecuado (78%) totalmente inadecuado (17%)
7. Atención y trato proporcionados por personal de vigilancia:
 Adecuado (29%) poco adecuado (70%) totalmente inadecuado (1%)
8. Información y tramites hospitalarios para recibir atención de laboratorio:
 Adecuado (7%) poco adecuado (91%) totalmente inadecuado (2%)
9. Atención brindada por el personal de admisión:
 Adecuado (33%) poco adecuado (66%) totalmente inadecuado (1%)
10. Tiempo para llevar a cabo el trámite para el procesamiento de los exámenes de laboratorio:
 Adecuado (13%) poco adecuado (85%) totalmente inadecuado (2%)
11. ¿Que recomendaría para mejorar la atención de los exámenes de laboratorio?
 Mejor trato, mayor calidad, rapidez.

III. ATRIBUTOS DE ESTRUCTURA

12. Higiene de los servicios de laboratorio:
 Adecuado (0) poco adecuado (68%) totalmente inadecuado (32%)
13. Comodidad de las Sillas en sala de espera:
 Adecuado (0) poco adecuado (30%) totalmente inadecuado (70%)
14. Existencia de todos los recursos materiales como insumos y reactivos de laboratorio al momento de la solicitud de exámenes:

- Si (0) No (68%) Parcialmente (32%)
 15. ¿Que recomendaría para mejorar el ambiente de laboratorio de emergencia?
 Mayor inversión; gestionar nuevos requerimientos.

IV: ATRIBUTOS DE PROCESO

16. Presencia del personal de laboratorio al momento de la solicitud de exámenes:
 Generalmente si (28%) Generalmente No (32%) En ocasiones (40%)
17. Preparación del personal de laboratorio para dar una buena atención en el servicio:
 Si (38%) No (12%) Parcialmente (50%)
18. Si así no fuera ¿Qué tipo de trabajador considera que no tiene buena preparación?
 Tecnólogo Médico () Técnico de laboratorio (30%) Biólogo ()
 Otro (.....) No contesta (70%)
19. Capacidad del personal que atiende en laboratorio:
 Buena (28%) Regular (72%) Mala (0)
20. Existencia de equipos de laboratorio operativos, para la atención inmediata de exámenes:
 Generalmente si (9%) Generalmente No (78%) En ocasiones (13%)
21. Tiempo desde que se solicita el examen hasta la obtención de muestra:
 Adecuado (36%) poco adecuado (44%) totalmente inadecuado (20%)
22. Tiempo desde que se obtiene de muestra hasta la entrega de resultados:
 Adecuado (48%) poco adecuado (41%) totalmente inadecuado (11%)
23. Si la entrega de resultados fue inadecuada, ¿qué personal cree que tuvo la mayor responsabilidad en esta ineficiencia?
 Personal de enfermería de emergencia() Personal técnico de emergencia (2%)
 Personal de laboratorio de emergencia (9%) Otro (.....) Todos (91%)

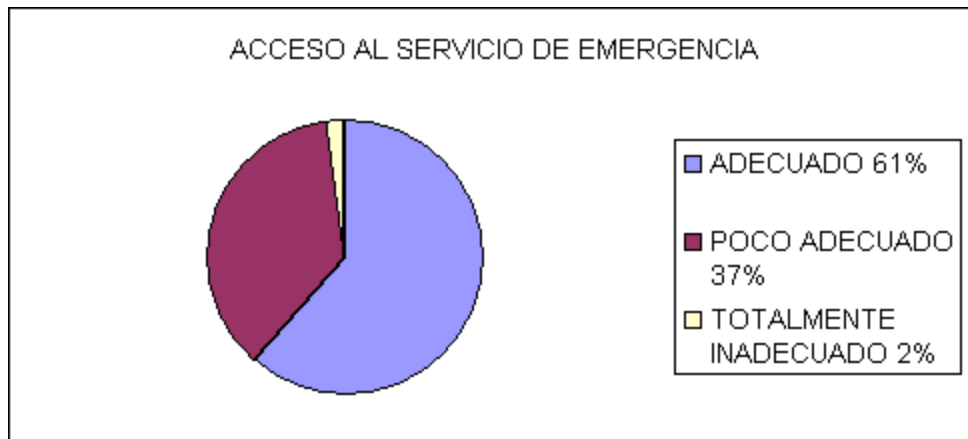
V. ATRIBUTO DE RESULTADO.

24. Confianza en los resultados de laboratorio:
 Generalmente Si (19%) Generalmente No (38%) En ocasiones (43%)
25. ¿que tipo de examen le genera mayor desconfianza?
 Glucosa, Creatinina, hemoglobina, recuento de plaquetas, bilirrubinas, amilasa, calcio, cultivos microbiológicos
26. Recomendación de uso de los servicios de laboratorio de emergencia del Hospital:
 Si (28%) No (32%) no sabe (40%)
27. Apreciación general de la calidad de atención del Servicio de laboratorio de Emergencia del Hospital “VRG” de Huaraz:
 Excelente (0) Bueno (19%) regular (81%) Malo ()
28. ¿Cuál cree que es el método más eficaz de realizar un reclamo ante una inconformidad del resultado?
 Reporte escrito de la inconformidad (0)
 Reporte directo oral a la Jefatura del Departamento (79%)

- Información a la Dirección del Hospital (0)
 Comunicación al personal que procesa el examen (11%)
29. Si tuvo la oportunidad de realizar algún reclamo, ¿cree que este se solucionó?
 Si (1%) No (82%) Ocasionalmente (17%)
30. ¿Que examen(es) desconfía usted plenamente?
 Glucosa, Creatinina, hemoglobina, recuento de plaquetas, bilirrubinas, amilasa, calcio, cultivos microbiológicos
31. Notificación de esta disconformidad al personal o la Jefatura del Laboratorio:
 Si (5%) No (81%) Ocasionalmente (14%)
32. ¿De que manera lo hizo?
 Verbalmente (100%) Hoja de notificación (0) otro (0)
33. ¿Que examen(es) cree que se debe implementar en el laboratorio de emergencia?
 a) Proteínas séricas. b).TGP.....c).....
34. ¿Cual es el número de exámenes que solicitaría mensualmente del(os) anterior(es)?
 a). 15 b). 40

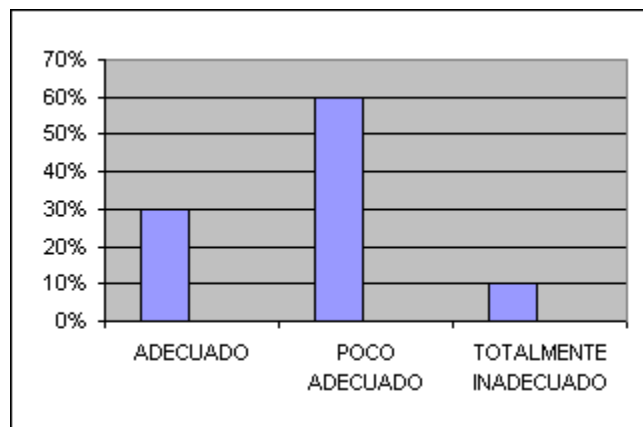
RESULTADOS DESDE LA PERSPECTIVA DE LOS PACIENTES QUE HACEN USO DEL SERVICIO DE LABORATORIO

En lo que respecta al acceso a dicho servicio el 61% considera que es adecuado; el 37% poco adecuado y el 2% totalmente inadecuado este último porcentaje esta relacionado al mal trato del personal de vigilancia cuando el paciente y sus familiares ingresan a emergencia



Puntuación en la Escala de Likert: 2.29

TRATO DEL PERSONAL DE VIGILANCIA AL MOMENTO DE INGRESO A EMERGENCIA



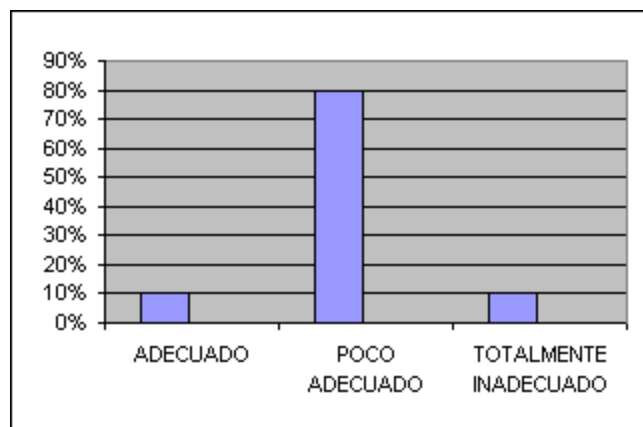
Puntuación en la Escala de Likert: 2.20

En lo que respecta a atributos de estructura, el 33% considera que es adecuado; el 60% poco adecuado y el 7% totalmente inadecuado; estos 2 últimos porcentajes están relacionados a las malas condiciones de los servicios de higiene, a la falta de comodidad en la sala de espera, a la falta de ambiente de obtención de muestra y a la falta de insumos y reactivos de laboratorio



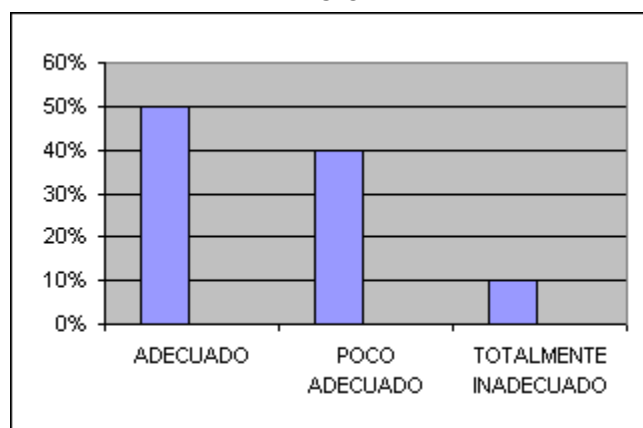
Puntuación en la Escala de Likert: 2.26

COMODIDAD EN SALA DE ESPERA



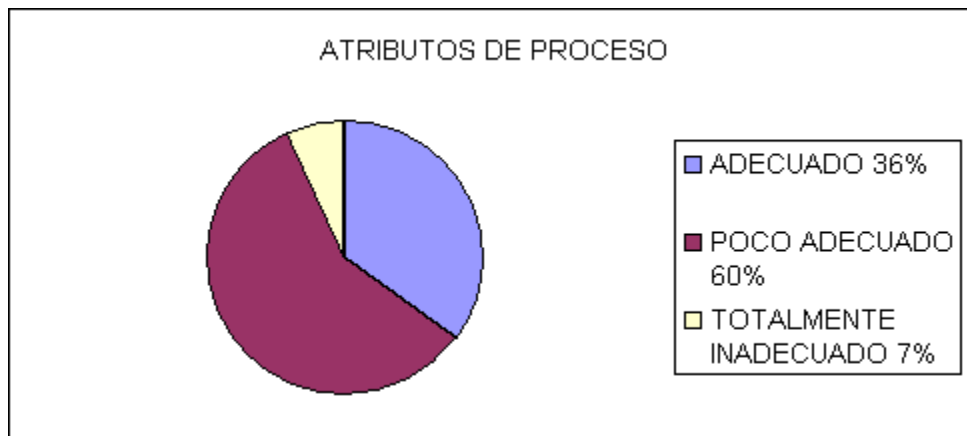
Puntuación en la Escala de Likert: 2.00

EXISTENCIA DE INSUMOS Y REACTIVOS DE LABORATORIO EN EL MOMENTO DE LA ATENCION



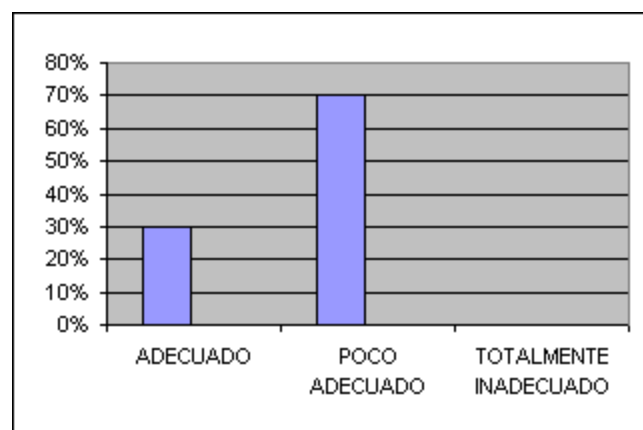
Puntuación en la Escala de Likert: 2.40

En lo que respecta a atributos de proceso, el 36% considera que es adecuado; el 40% poco adecuado y el 24% totalmente inadecuada; entre los factores que determinan el parámetro de poco adecuado figuran principalmente: el mal trato del personal de laboratorio, la falta de continuidad en la atención; la falta de información de los procesos a que eran sujetos; la falta de capacidad del personal; la falta de equipos y la demora hasta la obtención de muestra. La consideración de totalmente inadecuado se debió principalmente a: la falta de preparación para dar una buena atención, la falta de información e indicaciones a los pacientes y la falta de equipos operativos.



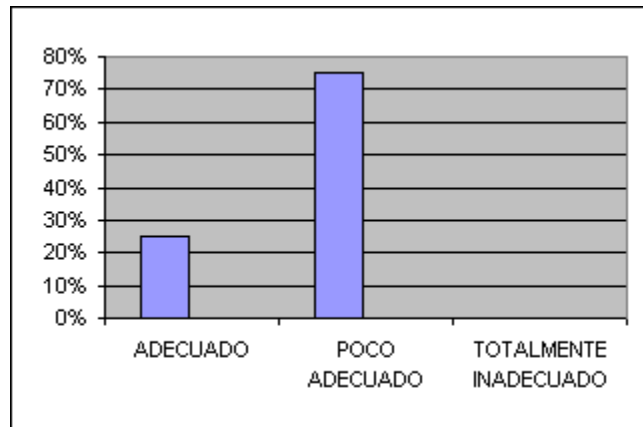
Puntuación en la Escala de Likert: 2.35

TRATO DEL PERSONAL DEL SERVICIO DE LABORATORIO



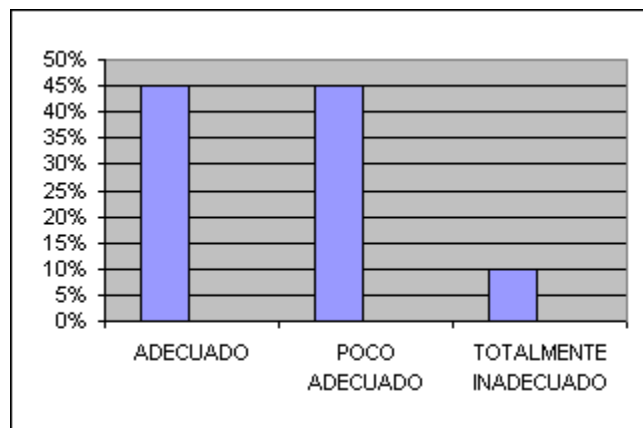
Puntuación en la Escala de Likert: 2.30

CONTINUIDAD DE LA ATENCION DEL PERSONAL DE LABORATORIO



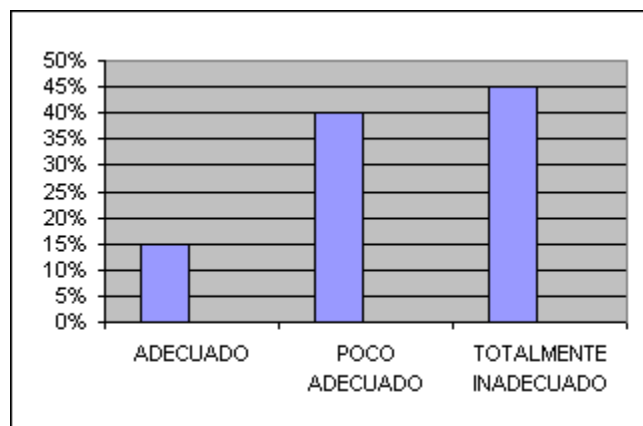
Puntuación en la Escala de Likert: 2.25

PREPARACION DEL PERSONAL DE LABORATORIO



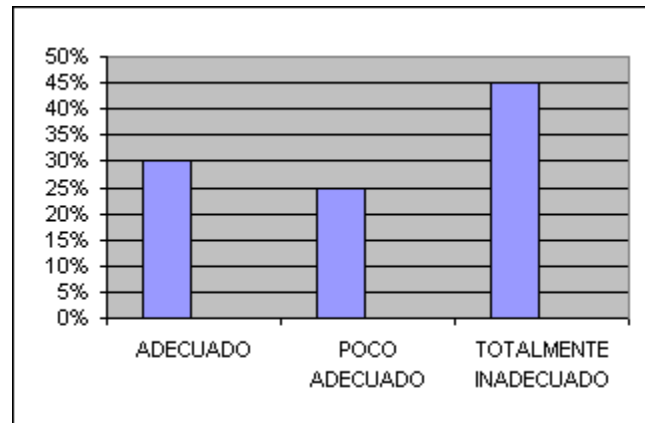
Puntuación en la Escala de Likert: 2.35

INFORMACION DEL PERSONAL SOBRE LOS PROCEDIMIENTOS



Puntuación en la Escala de Likert: 1.70

EXISTENCIA DE EQUIPOS DE LABORATORIO OPERATIVOS EN EL MOMENTO DE LA ATENCION



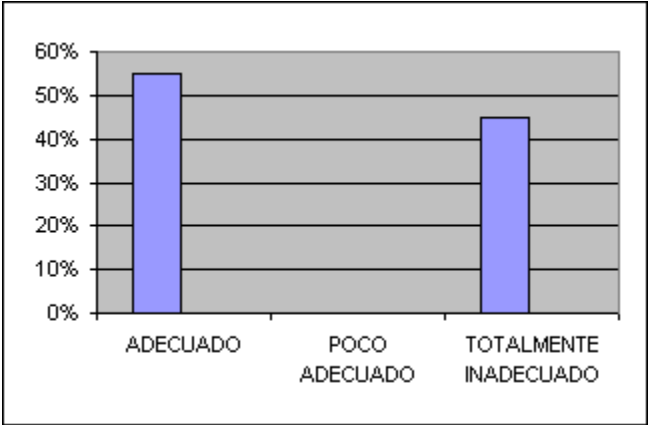
Puntuación en la Escala de Likert: 1.85

En lo que respecta a atributos de resultado, el 35% considera que es adecuado; el 33% poco adecuado y el 32% totalmente inadecuada; entre los factores que determinan el parámetro de poco adecuado figura principalmente: el tiempo de espera para la entrega de resultado La consideración de totalmente inadecuado se debió principalmente a: que considera que los exámenes de laboratorio no le ayudaron a solucionar sus problemas



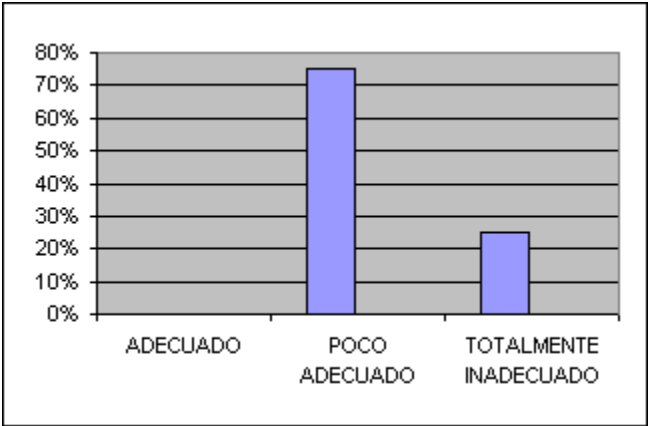
Puntuación en la Escala de Likert: 2.03

CONTRIBUCION DE LOS EXAMENES DE LABORATORIO EN LA SOLUCION DEL PROBLEMA DE SALUD



Puntuación en la Escala de Likert: 2.10

TIEMPO DE ESPERA PARA LA EVALUACION DEL RESULTADO DE LABORATORIO



Puntuación en la Escala de Likert: 1.75

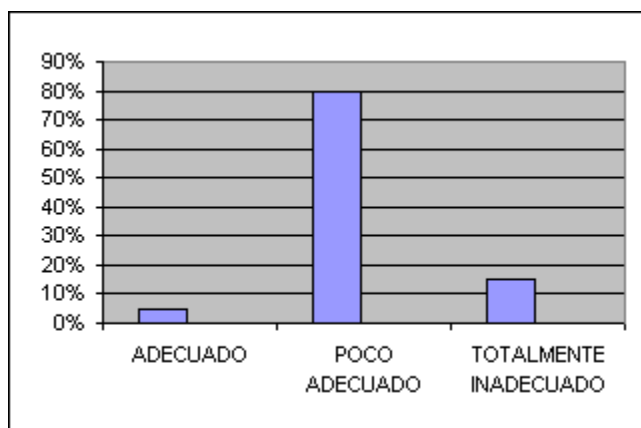
RESULTADOS DESDE LA PERSPECTIVA DEL PERSONAL DE SALUD QUE SOLICITA EXAMENES DE LABORATORIO

En lo que respecta al acceso a dicho servicio el 16% considera que es adecuado; el 81% poco adecuado y el 3% totalmente inadecuado; entre los factores que determinan el parámetro de poco adecuado figuran principalmente: inadecuada infraestructura física para ingresar al servicio de emergencia; el mal trato por el personal de emergencia; la falta de información para los trámites hospitalarios.



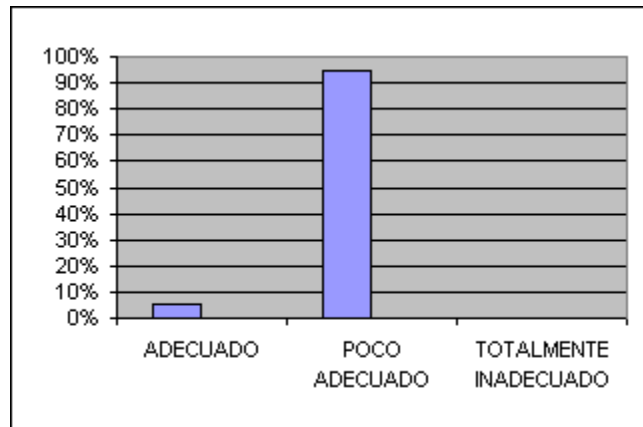
Puntuación en la Escala de Likert: 2.13

INFRAESTRUCTURA FISICA PARA INGRESO AL SERVICIO DE EMERGENCIA



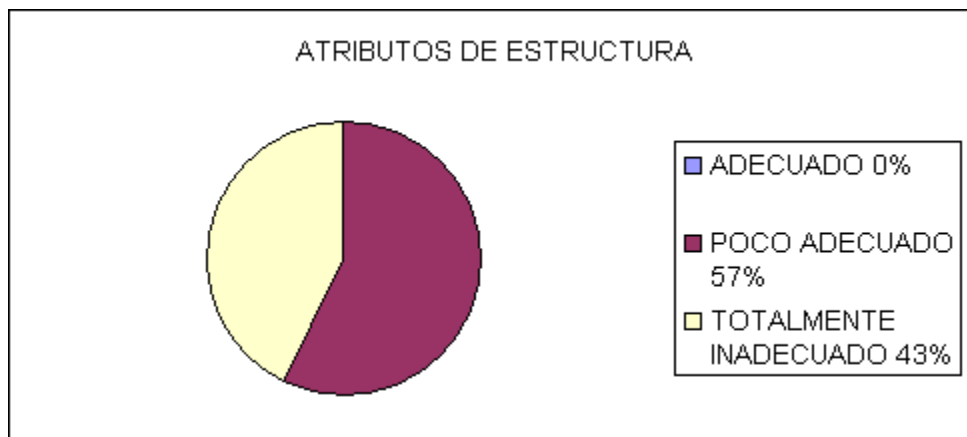
Puntuación en la Escala de Likert: 1.90

INFORMACION A LOS PACIENTES DE TRÁMITES HOSPITALARIOS EN EMERGENCIA



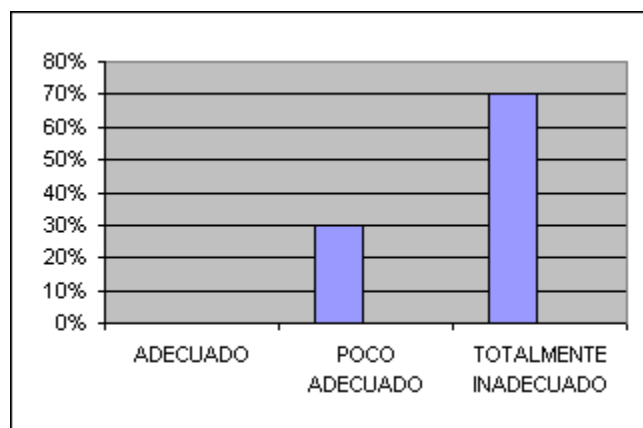
Puntuación en la Escala de Likert: 2.05

En lo que respecta a atributos de estructura, el 57% considera que es adecuado; y el 43% poco adecuado; entre los factores que determinan el parámetro de poco adecuado figuran principalmente: las malas condiciones de higiene de los servicios de laboratorio, a la falta de insumos y reactivos de laboratorio, a la falta de equipos de laboratorio



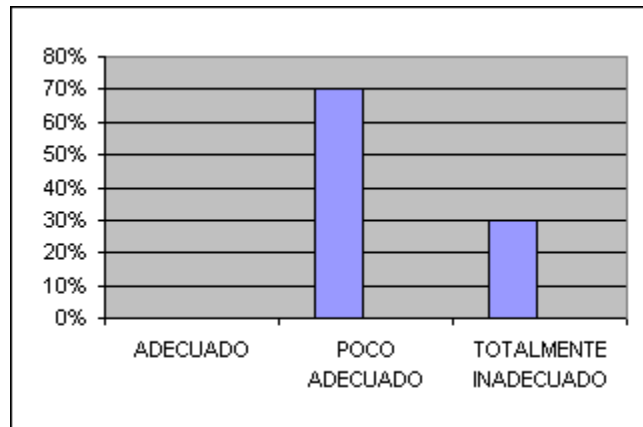
Puntuación en la Escala de Likert: 1.57

EXISTENCIA DE INSUMOS Y REACTIVOS DE LABORATORIO EN EL MOMENTO DE LA ATENCION



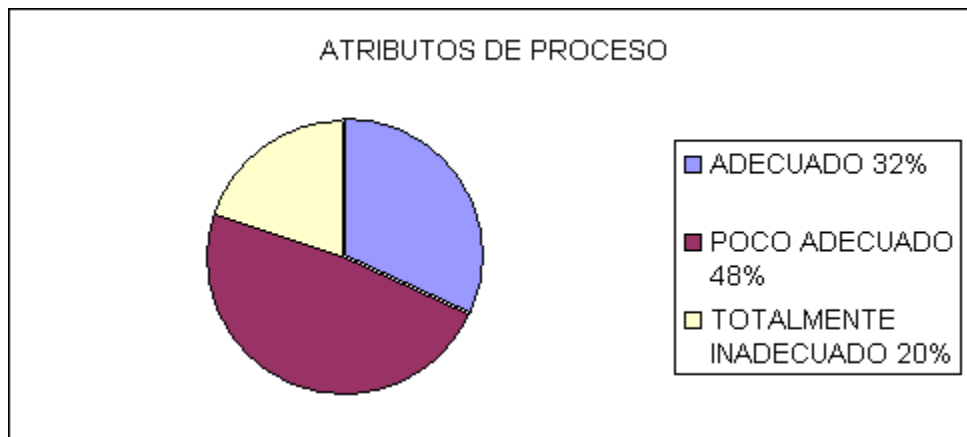
Puntuación en la Escala de Likert: 1.30

COMODIDAD DE LAS SILLAS DE ESPERA



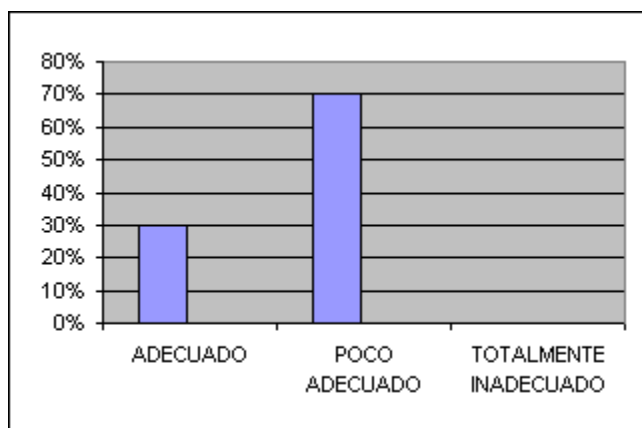
Puntuación en la Escala de Likert: 1.70

En lo que respecta a atributos de proceso, el 32% considera que es adecuado; el 48% poco adecuado y el 20% totalmente inadecuada; entre los factores que determinan el parámetro de poco adecuado figuran principalmente: el mal trato del personal de laboratorio, la falta de continuidad en la atención; la falta de capacidad formativa del personal de laboratorio; la falta de equipos operativos de laboratorio y la demora en los procedimientos de laboratorio. La consideración de totalmente inadecuado se debió principalmente a: la falta de preparación del personal de laboratorio para dar una buena atención, y la demora de procesos.



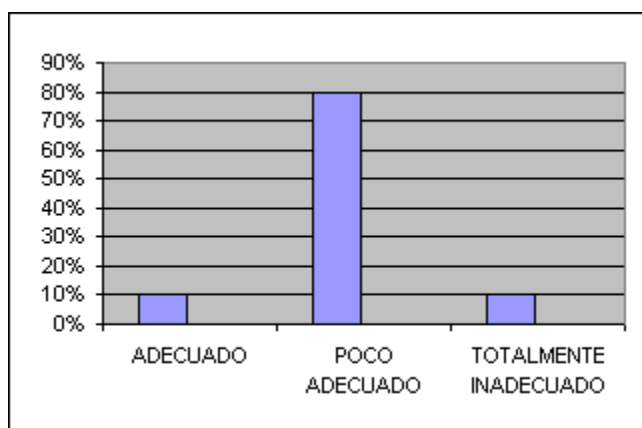
Puntuación en la Escala de Likert: 2.12

CAPACIDAD FORMATIVA DEL PERSONAL DE LABORATORIO



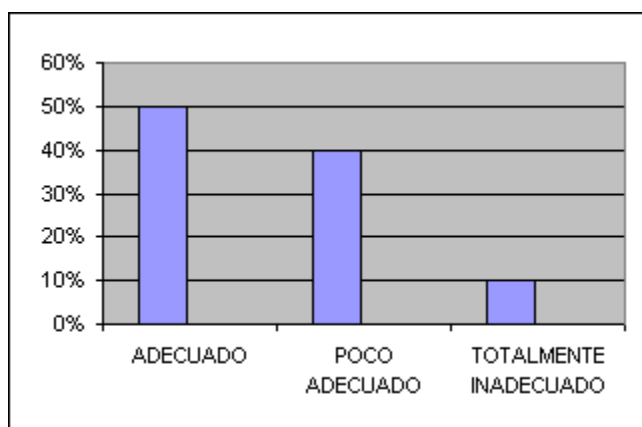
Puntuación en la Escala de Likert: 2.30

OPERATIVIDAD DE LOS EQUIPOS DE LABORATORIO



Puntuación en la Escala de Likert: 2.00

TIEMPO DESDE QUE SE SOLICITA EL EXAMEN HASTA EL RESULTADO



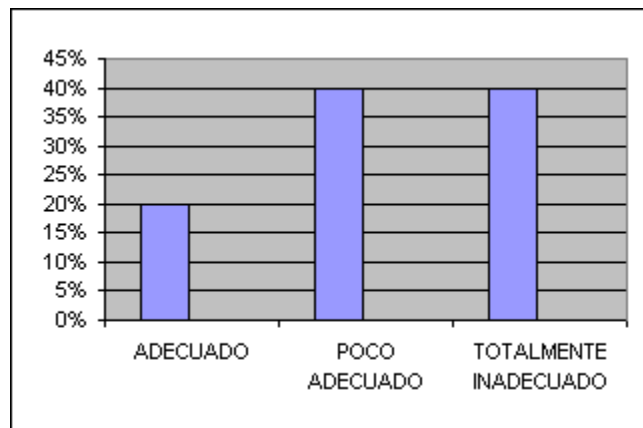
Puntuación en la Escala de Likert: 2.40

En lo que respecta a atributos de resultado, el 17% considera que es adecuado; el 33% poco adecuado y el 50% totalmente inadecuada; entre los factores que determinan el parámetro de poco adecuado e inadecuado figura principalmente: la falta de confianza en los resultados de laboratorio, la mala calidad de atención; y en la falta de oportunidad de reclamo de un resultado.



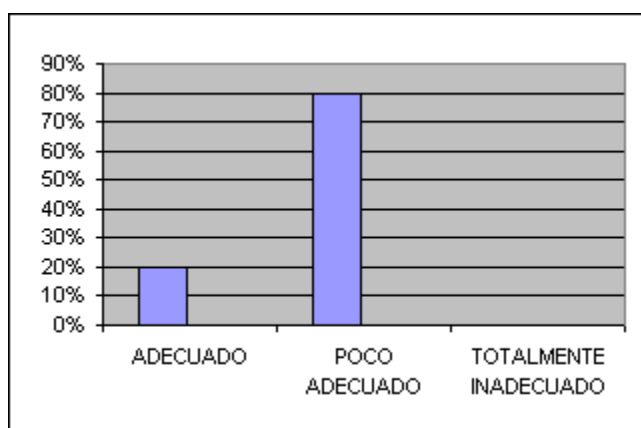
Puntuación en la Escala de Likert: 1.67

CONFIANZA EN LA CALIDAD DEL RESULTADO DE LOS EXÁMENES DE LABORATORIO



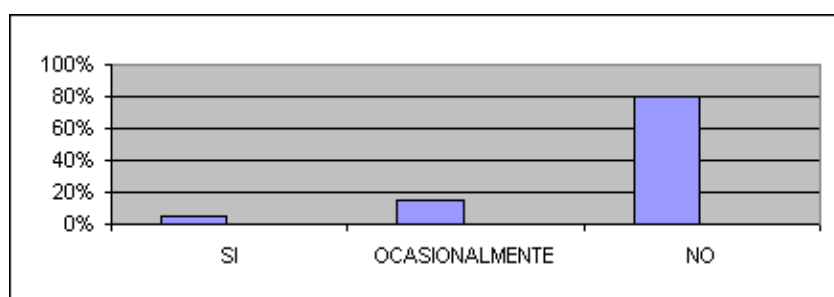
Puntuación en la Escala de Likert: 1.80

CONSIDERACION GENERAL DE LA CALIDAD DE ATENCION EN EL SERVICIO DE LABORATORIO



Puntuación en la Escala de Likert: 2.20

NOTIFICACION DE DISCONFORMIDADES DE EXAMENES DE LABORATORIO POR PARTE DE LOS MÉDICOS



Puntuación en la Escala de Likert: 1.25

CAPITULO V:

DISCUSIÓN

La identificación de variables que representan grados de insatisfacción de los usuarios, se emplea frecuentemente para mejorar la calidad de atención a los usuarios. Este trabajo representa una medición sencilla de la percepción de los usuarios externos e internos de la calidad del servicio de laboratorio del Hospital “VRG” de Huaraz.

Dicha percepción ha sido evaluada buscando la consideración de aspectos específicos, por lo que las preguntas del cuestionario han sido elaboradas considerando acciones puntuales que influyen en la calidad; esto se ha realizado en primer lugar para evitar aspectos subjetivos de dicha expectativa, así como para que esta medición sea aplicada mas directamente sobre las acciones de mejora.

El 13.3% de las preguntas de los cuestionarios (10 de 75) han sido de tipo abierto, para poder identificar desde la perspectiva del usuario, su punto de vista particular.

En la Escala de Likert la puntuación total es: para el acceso al servicio de emergencia: 2.36; para los atributos de Estructura: 1.92; para los atributos de Proceso: 2.24 y para los atributos de resultado: 1.85; una puntuación por debajo de 3 en cualquier caso establece la preocupación de la organización en la exigencia de ofrecer sus servicios de acuerdo a estándares de calidad, con la finalidad de cumplir mejor con sus objetivos; lo que obliga a la aplicación de un Plan de Mejora de la Calidad, en forma inmediata.

Las puntuaciones mas bajas obtenidas corresponden a los indicadores de Estructura y Resultado, esto debido probablemente a diversa causas, entre las que figuran: estructura física del Servicio de Emergencia poco accesible, por mal diseño arquitectónico; ambientes reducidos de la sección de laboratorio, sin área para obtención de muestra; servicios higiénicos deteriorados; salas de espera inadecuados e improvisados y en lo que respecta a la expectativa insatisfecha de indicadores de resultado figuran: desconfianza en la calidad del resultado; equipos inoperativos (v.g.en la fecha del presente trabajo se constata que el equipo de gases y electrolitos esta inoperativo 5 meses) y falta de insumos lo que contribuye a la suspensión de los procedimientos; demora en la entrega de resultados.

No se establecen diferencias significativas en la percepción de los usuarios externos e internos; excepto por las expectativas insatisfechas del usuario interno con respecto a los atributos de estructura y resultado. Es preciso señalar que el usuario interno no ha notificado inconformidades a la Jefatura de laboratorio y/o personal del mismo y sin embargo tiene desconfianza en algún grado, de los resultados de los exámenes de 80%

CAPITULO VI

CONCLUSIONES

La percepción de la calidad del servicio de laboratorio de emergencia, definida por algún grado de inconformidad de la atención ofertada, para los usuarios sujetos de estudio abarca en total el 70.25%; lo que significa una puntuación total en la escala de Likert de 2.09; escala adoptada que va de 1 a 5

CAPITULO VII

RECOMENDACIONES

La percepción de la calidad tanto de usuarios internos como de externos revela una puntuación baja en todos los indicadores lo que obliga a la aplicación de un Plan de Mejora de la Calidad en forma inmediata considerando los siguientes aspectos:

Desde el punto de vista de organización y Gestión:

Involucrar políticas de Calidad, partiendo de la asignación de responsabilidades, principalmente en lo que respecta a la evaluación de la normatividad aplicada y su mejora y la evaluación de procesos

Conformación de diferentes Comités dentro del Servicio como Comité Gerencial de la Calidad, Comité de evaluación y rediseño de procesos; de bioseguridad; con visión de integración de trabajo en equipo y el establecimiento de condiciones de calidad. Identificando además factores que dificultaron sus implementaciones

Establecimiento del Plan Estratégico y plan de Gestión de quejas y su resolución. Establecimiento de indicadores de calidad

Desde el punto de vista de Recursos Humanos:

Establecer mecanismos para determinar conocimientos, habilidades y necesidades de capacitación; planificando su ejecución.

Establecimiento de una política de desarrollo de recursos humanos, que contemple suficiencia y adecuación de personal

Desde el punto de vista de Estructura:

Evaluación y Gestión de proyectos de inversión para mejoramiento de infraestructura y equipamiento adecuado

Implementación de estrategias de gestión para compra adecuada de insumos y reactivos de laboratorio, creando un fondo de reinversión; involucrando otras áreas como Dirección Administrativa, Logística, entre otros.

Desde el punto de vista de procesos:

Validación de Procedimientos Operativos Estandarizados (POEs) actualización de protocolos y Flujos de Proceso así como de guías de Trabajo. Revisión de diseño de procesos

Canalización en la recepción y detección de inconformidades y adopción de medidas directas de resolución; establecer un POE para implantarla (considerando estrategias de reporte, detección, registro, evaluación, trazabilidad, informe de resultados)

Identificación de prioridades para mejoramiento de procesos

Implementación de una política de realización de controles internos y externos con perspectiva de mejoramiento, auditorías internas

• CAPITULO VIII: •

VIII.1 REFERENCIA BIBLIOGRAFICA

1. Gotlieb, J. B., Grewal, D. Y Brown, S. W. Chassin, M. R. (1994). "Consumer Satisfaction and Perceived Quality: Complementary or Divergent Constructs?", *Journal of Applied Psychology*, (Nº 79), pp. 875-885.
2. Bigné, Moliner y Sánchez, 1997. "Un Estudio Comparativo de los Instrumentos de Medición de la Calidad de los Servicios Públicos", *Revista Española de Investigación de Marketing ESIC*, Vol 1 (Septiembre), pp. 33-53.
3. Mira, J. J., Buil, J. A. (1997). "Calidad Percibida del Cuidado Hospitalario", *Gaceta Sanitaria*, (Nº 11), pp. 176-189.
4. Falvo, D. Y Tippy, P. (1988). "Communicating Information to Patients. Patient Satisfaction and Adherence as Associated with Resident Skill", *Family Practice*, (Nº 26), pp. 643-647.
5. O'Connor, S. J., Shewchuk, R. M. Y Carney, L. W. (1994). "The Great Gap", *Journal of Health Care Marketing*, Vol 14 (Nº 2), pp. 32-39.
6. Mira, J. J., Rodríguez (2000). "Semejanzas y Diferencias entre Satisfacción y Calidad Percibida", *Revista Calidad Asistencial*, (Nº 15), pp. 36-42.
7. Fajardo G. Servicio de urgencias. En: *Atención médica: teoría y prácticas administrativas*. 1ed. México, DF: Editorial Mexicana, 1983; 481-90.
8. Zurita B, Nigenda G, Ramírez T (1997) Encuesta de satisfacción con los servicios de salud, 1994. En: F J (ed.), *Observatorio de la salud. Necesidades, servicios, políticas*, México, FUNSALUD.
9. Dr. Moisés León. Artículo: "Grupos Focales para estudiar la Calidad" *Boletín "Salud con Calidad"* Nº 4 Diciembre 1997 - Febrero 1998
10. COLABIOCLI. (2005). *Gestión de la calidad en el Laboratorio clínico*, Editorial Médica Panamericana.
11. Evans J. R, Lindsay W., (2000), *Administración y control de calidad*. Internacional Thomson editores, México.
12. ISO 15189:2003. *Laboratorios Clínicos. Requisitos particulares relativos a la calidad y competencia*.
13. Jhang J. S. and al. (2004). Evaluation of linearity in the clinical laboratory. *Arch. Pathol. Lab. Med.* 128(10): 1078.
14. Niño H. V. & Barrera L. A. (1993) *Garantía de Calidad en el Laboratorio Clínico*.
15. OPS. (2002) *Guía para la elaboración de manuales de acreditación de laboratorios clínicos para América Latina*.
16. Ruelas-Barajas E, Reyes H, Zurita-Garza B, Vidal LM, Karchmer S. *Círculos de calidad como estrategia de un programa de la atención médica en el Instituto Nacional de Perinatología*. *Salud Publica Mex* 1990;32:270-220.
17. *Utilización y valoración de los servicios de salud de la CAP (OSASUN SAILA) / (DPTO. SANIDAD) 2004ko Maiatza (Trabajo de Campo: 19/01-02/02/2004)* Gabinete de Prospección Sociológica - Presidencia del Gobierno Vasco
18. Donabedian A. *Garantía y monitoría de la calidad de la atención médica*. Serie *Perspectivas en Salud Pública*. Cuernavaca, México: Instituto Nacional de Salud Pública, 1989.

CAPITULO IX:

ANEXOS

1. Consentimiento Informado
2. Ficha de Reconocimiento de datos.

ANEXO 1:

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Titulo: Percepción de los usuarios de la calidad de la atención del servicio de Emergencia del Hospital "VRG" de Huaraz.

Nombre del investigador y número de teléfono:

Dr. William Durand Castro

Teléfono: () () 421290

1. PROPÓSITO

No se conocen los factores que inciden en la percepción de la calidad de servicios de salud que brinda el Servicio de laboratorio de Emergencia del Hospital VRG de Huaraz, se realiza el presente estudio con el fin de determinarlos y poner a disposición de las autoridades respectivas el apoyo en la solución de los condicionantes que afectan la percepción de la mala calidad de dichos servicios.

2. PARTICIPACIÓN

En este estudio participan pacientes atendidos en el Servicio de laboratorio de Emergencia del Hospital VRG de Huaraz entre el 2 y 16 de septiembre de 2006

3. PROCEDIMIENTOS

Para realizar este estudio es imprescindible su decisión voluntaria en participar, se mantendrá todo momento la confidencialidad y absoluta reserva de información, que Ud brinde. Su participación requerirá de 30 minutos

4. RIESGOS

El procedimiento no le ocasionara a usted ningún compromiso ni riesgo posterior.

5. BENEFICIOS

Usted apoyará en el análisis que se realice sobre la percepción que tienen los pacientes de la atención el Servicio de laboratorio de Emergencia del Hospital VRG de Huaraz y con su participación usted contribuirá a que dicho análisis sirva para mejorar el Servicio.

Sin embargo usted no recibirá compensación económica alguna.

6.-PRIVACIDAD DEL RESULTADO

La información sobre sus datos personales y los resultados solamente estarán disponibles para el investigador y los encuestadores. No se publicara su nombre en ningún informe o reporte.

7.-PARTICIPACION VOLUNTARIA

Su participación en el presente estudio es totalmente voluntaria. Si no desea participar, no habrá ningún tipo de represalia ni tampoco perderá los derechos para atenderse (o trabajar) en el Ministerio de Salud. Será Ud quien decida voluntariamente su participación en este estudio.

8.- INFORMACIÓN ADICIONAL

Para obtener mayor información sobre la investigación Ud puede conversar con el Dr. William Durand Castro al telef. 721290 o al Servicio de Laboratorio del Hospital "VRG" de Huaraz, así mismo si tiene preguntas acerca de sus derechos (aspectos éticos).

Por favor si acepta participar recuerde que lo hace en forma voluntaria, luego de leer este documento y de haber realizado las preguntas necesarias para entenderlo. En señal de ello, le solicitamos firmar este documento en el lugar que corresponde.

Una copia del mismo se le entregara.

Nombre del participante o representante (en letra de imprenta): _____

Firma del participante: _____

Fecha: _____

Nombre del representante del estudio: _____

Firma del representante del estudio: _____

Fecha: _____

ANEXO 2

ENCUESTA 1

(Para los pacientes que hacen uso del servicio de Laboratorio)

ENCUESTA ESTRUCTURADA INSTRUCTIVA

Fecha de aplicación de la encuesta-----

DATOS GENERALES

01	Edad (años)	Grupos de edad: 18-29 () 30-45 () 46-64 () >=65. ()
02	Sexo	Varón () mujer. ()
03	Estado civil	Soltero (), casado (), viudo (), divorciado (), conviviente ()
04	Procedencia	Provincia de
05	Ocupación	Profesional () Técnico () Artesano () Obrero ()
06	Nivel de instrucción	Primarios (), primaria completa () primaria incompleta () Secundarios () (completos (), incompletos () Superiores ()) bachiller (), licenciatura () Titulo () doctorado (), postgrado ().
07	Clase social	Baja () media-baja u obrera () media () (media-media ()) alta () media alta o acomodada ().

DEL ACCESO AL SERVICIO DE EMERGENCIA

41. ¿Cuanto tiempo tardó en llegar desde su domicilio hasta el Servicio de Emergencia?
Menos de 15 min () Menos de 30 min () Entre 30 min y 2 horas
() Mas de 2 horas ()

42. ¿Cómo considera este tiempo?

Corto () Aceptable () Prolongado ()

43. ¿Considera adecuada la estructura física para ingresar con comodidad al servicio de laboratorio de emergencia?

Adecuado () poco adecuado () totalmente inadecuado ()

44. ¿Cuanto dinero gasto en los exámenes de laboratorio?

Menos de 20 soles () Entre 20 y 50 soles () Entre 50 y 100 soles () mas de
100 soles ()

¿Cómo considera este gasto?

Pequeño () Aceptable () demasiado ()

45. ¿Considera adecuados la atención y trato proporcionados por personal de vigilancia?

Adecuado () poco adecuado () totalmente inadecuado ()

46. ¿Considera adecuados la información y tramites hospitalarios para recibir atención de laboratorio?

Adecuado () poco adecuado () totalmente inadecuado ()

47. ¿Considera adecuada la atención brindada por el personal de admisión?

Adecuado () poco adecuado () totalmente inadecuado ()

48. ¿Cómo considera la rapidez para llevar a cabo el trámite para que le procesaran sus exámenes de laboratorio?

Adecuado () poco adecuado () totalmente inadecuado ()

49. ¿Que recomendaría para mejorar la atención de los exámenes de laboratorio?

.....
.....

III. ATRIBUTOS DE ESTRUCTURA

50. ¿Considera adecuada la higiene de los servicios de laboratorio?
Adecuado () poco adecuado () totalmente inadecuado ()
51. ¿Considera adecuada la comodidad de las sillas en sala de espera?
Adecuado () poco adecuado () totalmente inadecuado ()
52. ¿Cuándo fue atendido en el servicio existían todos los recursos materiales como insumos y reactivos de laboratorio, para su atención inmediata?
Si () No () Parcialmente ()
53. ¿Que recomendaría para mejorar el ambiente de laboratorio de emergencia?
.....
.....

IV: ATRIBUTOS DE PROCESO

54. ¿Cuándo acudió a emergencia se encontraba presente en ese momento un personal de laboratorio?
Si () No () Parcialmente ()
55. ¿Cómo considera el trato que recibió en el servicio de laboratorio?
Buena () Regular () Mala ()
56. ¿La atención que recibió fue continua?
Continua () poco continua () No continua ()
57. ¿Considera que el personal esta suficientemente preparado para dar una buena atención en el servicio de laboratorio?
Si () No () Parcialmente ()
58. Si así no fuera ¿Qué tipo de trabajador considera que no tiene buena preparación?
Personal de laboratorio () Administrativo () Secretaria ()
Enfermera () Médico () Obstetrix ()
Otro (.....)
59. ¿Entendió todas las indicaciones que le dio el personal de laboratorio?
Si () No () Parcialmente ()
60. ¿El personal de laboratorio le informó sobre los procedimientos que se le iban a realizar?
Si () No () Parcialmente ()
61. ¿Entendió las indicaciones que le proporcionó el personal de laboratorio?
Si () No () Parcialmente ()
62. ¿Cómo considera la capacidad del personal que lo atendió en laboratorio?
Buena () Regular () Mala ()
63. ¿Cuándo fu atendido existían todos los equipos de laboratorio para su atención inmediata?
Si () No () no sabe ()
64. ¿Alguien del Servicio le ofrece otro servicio de salud, fuera del Hospital?
Si () No () no sabe ()
65. ¿En que área recibió su atención?
Tópico: Medicina () Pediatría () Cirugía () Gineco-obstetricia ()
Reposo () Solo en recepción () Hospitalización () Centro quirúrgico ()
Fue derivado a UCI ()
66. ¿Como considera el tiempo de espera para los estudios de laboratorio?
Adecuado () poco adecuado () totalmente inadecuado ()
67. ¿Como considera el tiempo transcurrido entre la solicitud de los exámenes y la obtención de la muestra?
Adecuado () poco adecuado () totalmente inadecuado ()

68. ¿Como considera el trato recibido por quien toma las muestras?
Buena () Regular () Mala ()

V. ATRIBUTO DE RESULTADO.

69. ¿Cree Ud que los exámenes de laboratorio le ayudaron a la solución de sus problemas?

Si () No () parcialmente ()

70. ¿Si se volviese a enfermar y le solicitarían exámenes usaría nuevamente los servicios de laboratorio de Emergencia del Hospital?

Si () No () no sabe ()

71. ¿Recomendaría a otra persona usar los servicios de laboratorio de emergencia del Hospital?

Si () No () no sabe ()

72. ¿Cómo considera la espera para su atención en el servicio de laboratorio de emergencia?

Corto () Aceptable () Prolongado ()

73. En general ¿Como aprecia Ud. la calidad de atención del Servicio de laboratorio de Emergencia del Hospital “VRG” de Huaraz?

Excelente () Bueno () regular () Malo ()

74. Si decidió no volver a usar los servicios de laboratorio del Hospital “VRG” de Huaraz.

¿Por qué razones toma esta decisión?

Espera prolongada en la obtención de muestras () Corta atención médica ()

Espera prolongada en el resultado () Tramites engorrosos ()

Espera prolongada para la atención médica () Mala calidad de atención médica ()

Maltrato del personal de salud () Falta de confiabilidad del resultado ()

Mala calidad de atención de laboratorio ()

ANEXO 3

ENCUESTA 2

(Para el personal de salud que solicita el examen al servicio de Laboratorio)

ENCUESTA ESTRUCTURADA INSTRUCTIVA

INSTRUCCIONES:

Se agradece la gentileza de su lectura cuidadosa, llegue los espacios en blanco y marque con una aspa (X) la respuesta que Ud. cree es correcta. La información que proporcione será estrictamente confidencial, de la veracidad de sus respuestas, depende el éxito de esta encuesta.

Muchas gracias por su valiosa colaboración.

Fecha de aplicación de la encuesta-----

DATOS GENERALES

01	Edad (años)	Grupos de edad: 25-29 () 30-45 () 46-64 ()) >=65. ()
02	Sexo	Varón () mujer. ()
03	Estado civil	Soltero(), casado(), viudo (), divorciado (), conviviente ()
04	Procedencia	Provincia de.....
05	Nivel de Instrucción	Superiores: bachiller (), licenciatura(); Titulo(); doctorado (), postgrado ().

DEL ACCESO AL SERVICIO DE EMERGENCIA

35. ¿Considera adecuada la estructura física para ingresar con comodidad al servicio de laboratorio de emergencia?
Adecuado () poco adecuado () totalmente inadecuado ()
36. ¿Considera adecuados la atención y trato proporcionados por personal de vigilancia?
Adecuado () poco adecuado () totalmente inadecuado ()
37. ¿Considera adecuados la información y tramites hospitalarios para recibir atención de laboratorio?
Adecuado () poco adecuado () totalmente inadecuado ()
38. ¿Considera adecuada la atención brindada por el personal de admisión?
Adecuado () poco adecuado () totalmente inadecuado ()
39. ¿Cómo considera la rapidez para llevar a cabo el trámite para que le procesaran sus exámenes de laboratorio?
Adecuado () poco adecuado () totalmente inadecuado ()
40. ¿Que recomendaría para mejorar la atención de los exámenes de laboratorio?
-
-

III. ATRIBUTOS DE ESTRUCTURA

41. ¿Considera adecuada la higiene de los servicios de laboratorio?
Adecuado () poco adecuado () totalmente inadecuado ()
42. ¿Considera adecuada Comodidad de las Sillas en sala de espera?
Adecuado () poco adecuado () totalmente inadecuado ()
43. ¿Cuándo solicitó los exámenes al servicio existían todos los recursos materiales como insumos y reactivos de laboratorio?
Si () No () Parcialmente ()
44. ¿Que recomendaría para mejorar el ambiente de laboratorio de emergencia?
-
-
- .

IV: ATRIBUTOS DE PROCESO

45. ¿Cuándo solicitó los exámenes de laboratorio de emergencia constató que se encontraba presente en ese momento el personal de laboratorio?
Generalmente si () Generalmente No () En ocasiones ()
46. ¿Considera que el personal de laboratorio está suficientemente preparado para dar una buena atención en el servicio?
Si () No () Parcialmente ()
47. Si así no fuera ¿Qué tipo de trabajador considera que no tiene buena preparación?
Tecnólogo Médico () Técnico de laboratorio () Biólogo ()
Otro (.....)
48. ¿Cómo considera la capacidad del personal que atiende en laboratorio?
Buena () Regular () Mala ()
49. ¿Cuándo solicitó los exámenes existían todos los equipos de laboratorio para su atención inmediata?
Generalmente si () Generalmente No () En ocasiones ()
50. ¿Cómo considera el tiempo desde que se solicita el examen hasta la obtención de muestra?
Adecuado () poco adecuado () totalmente inadecuado ()
51. ¿Cómo considera el tiempo desde que se obtiene de muestra hasta la entrega de resultados?
Adecuado () poco adecuado () totalmente inadecuado ()
52. Si la entrega de resultados fue inadecuada, ¿qué personal cree que tuvo la mayor responsabilidad en esta ineficiencia?
Personal de enfermería de emergencia () Personal técnico de emergencia ()
Personal de laboratorio de emergencia () Otro (.....)

V. ATRIBUTO DE RESULTADO.

53. ¿Confía en los resultados de laboratorio?
Generalmente Si () Generalmente No () En ocasiones ()
54. ¿que tipo de examen le genera mayor desconfianza?

55. ¿Recomendaría a otra persona usar los servicios de laboratorio de emergencia del Hospital?
Si () No () no sabe ()
56. En general ¿Cómo aprecia Ud. la calidad de atención del Servicio de laboratorio de Emergencia del Hospital “VRG” de Huaraz?
Excelente () Bueno () regular () Malo ()
57. ¿Cuál cree que es el método más eficaz de realizar un reclamo ante una inconformidad del resultado?
Reporte escrito de la inconformidad ()
Reporte directo oral a la Jefatura del Departamento ()
Información a la Dirección del Hospital ()
Comunicación al personal que procesa el examen ()
58. Si tuvo la oportunidad de realizar algún reclamo, ¿cree que este se solucionó?
Si () No () Ocasionalmente ()
59. ¿Que examen(es) desconfía usted plenamente?
a).....b).....c).....

60. ¿Notificó esta disconformidad al personal o la Jefatura del Laboratorio?
Si () No () Ocasionalmente ()
61. ¿De que manera lo hizo?
Verbalmente () Hoja de notificación () otro ().....
62. ¿Que examen(es) cree que se debe implementar en el laboratorio de emergencia?
a).....b).....c).....
63. ¿Cual es el número de exámenes que solicitaría mensualmente del(os)
anterior(es)?
a).....b).....c).....