

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA
ESCUELA DE POSTGRADO
MAESTRÍA EN GERENCIA EN SALUD

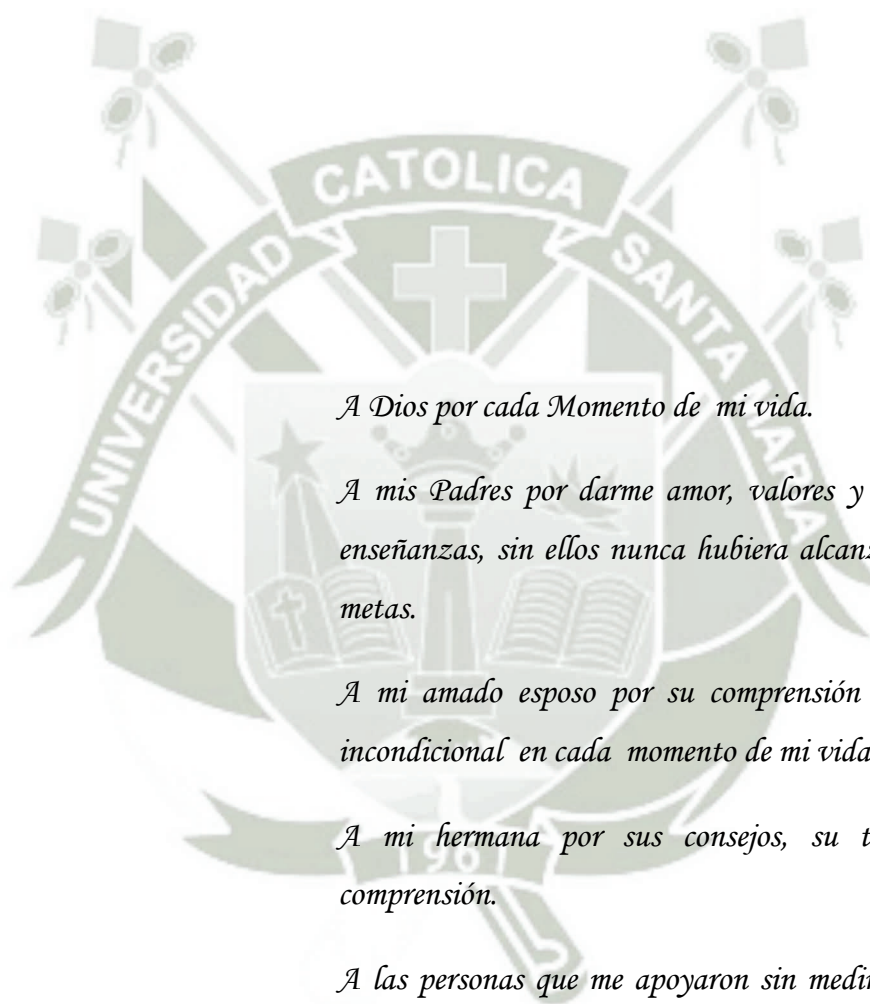


**CALIDAD Y CALIDEZ DE ATENCIÓN EN PACIENTES CON FISURA
LABIO PALATINA POR EL PERSONAL PROFESIONAL DE SALUD
EN LA CLÍNICA PAZ HOLANDESA. AREQUIPA, 2016.**

Tesis presentada por la Bachiller
Claudia Vanessa Ortiz Huarachi
Para optar el Grado Académico de
Maestro en Gerencia en Salud

Asesor: Dr, Julio Paredes Núñez

AREQUIPA- PERÚ
2017



A Dios por cada Momento de mi vida.

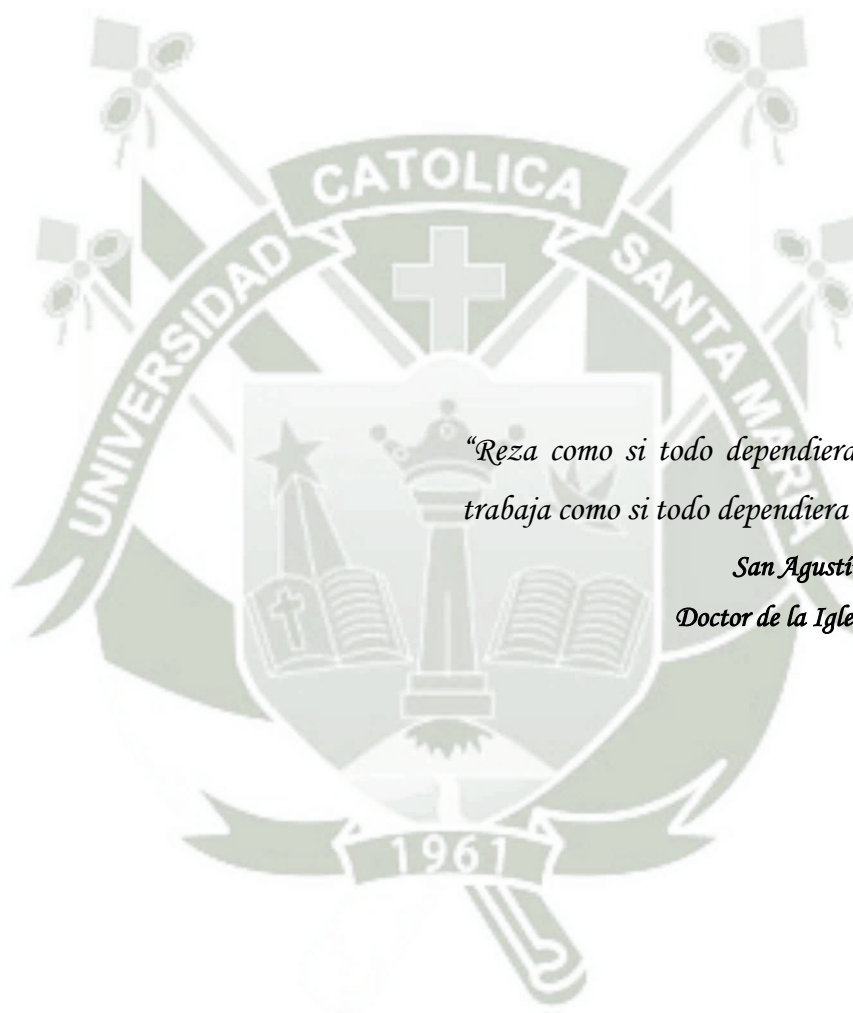
A mis Padres por darme amor, valores y miles de enseñanzas, sin ellos nunca hubiera alcanzado mis metas.

A mi amado esposo por su comprensión y apoyo incondicional en cada momento de mi vida

A mi hermana por sus consejos, su tiempo y comprensión.

A las personas que me apoyaron sin medir tiempo, haciendo suyo este logro.

Gracias...



*“Reza como si todo dependiera de Dios,
trabaja como si todo dependiera de ti”*

San Agustín

Doctor de la Iglesia Católica

ÍNDICE GENERAL

RESUMEN	5
ABSTRACT	6
INTRODUCCIÓN	7
CAPITULO ÚNICO: RESULTADOS	9
1. CARACTERÍSTICAS DE LAS UNIDADES DE ESTUDIO	10
2. CALIDAD DE ATENCIÓN.....	14
3. CALIDEZ DE ATENCIÓN	66
4. DISCUSIÓN Y COMENTARIOS.....	90
CONCLUSIONES	92
SUGERENCIAS	93
PROPUESTA DE INTERVENCIÓN	94
BIBLIOGRAFÍA	98
HEMEROGRAFÍA	99
INFORMATOGRAFÍA	100
ANEXOS	
ANEXO 1 PROYECTO DE TESIS	102
ANEXO 2 VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO.....	138
ANEXO 3 CONSENTIMIENTO INFORMADO	141
ANEXO 4 MATRIZ DE SISTEMATIZACIÓN.....	143

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo evaluar la calidad y calidez de atención en pacientes con fisura labio palatina por el personal profesional de la Clínica Paz Holandesa, dicho establecimiento se ubica en el Distrito de Paucarpata.

Metodología: El tipo de la investigación es de campo, nivel descriptivo y la técnica de estudio es el cuestionario.

Resultados: Fueron encuestados 60 padres de pacientes con fisura labio palatina cuyos hijos fueron atendidos en la campaña de fisura labio palatina realizada en el mes de agosto del presente año, encontrándose que el 70% de padres eran de sexo femenino y el 58% procedían de la ciudad de Arequipa.

Conclusiones: La calidad de atención en pacientes con fisura labio palatina en la Clínica Paz Holandesa con respecto al proceso podemos decir que cumple las expectativas del paciente.

En cuanto a la Calidez de atención en pacientes con fisura labio palatina se ve reflejada en el respeto, confianza, la relación que existe entre los profesionales de la salud, el personal técnico y paciente. Se observa que la clínica Paz Holandesa cuenta con la aceptación siendo su calificativo de bueno a excelente.

PALABRAS CLAVES: Calidad y Calidez de atención, fisura labio palatina

ABSTRACT

The present study aimed to evaluate the quality and warmth of care in patients with cleft palate by the professional staff of the Holandesa Paz Clinic, which is located in the District of Paucarpata.

Methodology: The type of research is field, descriptive level and the technique of study is the questionnaire.

Results: A total of 60 parents of patients with cleft lip and palate were examined in the cleft palate campaign performed in August of this year, with 70% of parents being female and 58% coming from the city of Arequipa.

Conclusions: The quality of care in patients with cleft palate in the Holandesa Paz clinic, with respect to the process can be said to meet the expectations of the patient.

As for the warmth of care in patients with cleft lip palatine is reflected in the respect, trust, the relationship that exists between health professionals, technical staff and patient. It is observed that the Holandesa Paz clinic counts on the acceptance being its qualifier of good to excellent.

KEY WORDS: Quality and warmth of attention, cleft lip palate

INTRODUCCIÓN

La calidad y calidez que reciben los pacientes con fisura labio palatina en la Clínica Paz Holandesa es de mucha importancia y motivo de preocupación e investigación constante. En la actualidad la salud es uno de los campos en los que recientemente se está buscando con mayor decisión trabajar en una buena calidad del servicio. Todo esto en el ámbito público como privado donde se están haciendo esfuerzos y desarrollos para mejorar la calidad y calidez de atención, sin embargo a veces esos esfuerzos no se orientan en la dirección correcta. Por algo actualmente la palabra calidez aparece con mucha frecuencia asociada a los servicios de salud que a otro tipo de servicios.

La calidad de atención en Salud no puede definirse desde el punto de vista exclusivo de un actor del sistema de salud, el paciente, prestador, asegurador o entidad rectora, tiene un conocimiento diferente, que, sin contradecir y estando de acuerdo con la de los demás, hace énfasis en aquel o aquellos determinantes que más valora. Se debe tener presente que la calidad y calidez en salud no va a depender de una sola característica, sino de variados aspectos, cada uno apreciado y valorado de diferente manera.

Por otra parte, el sistema de esta malformación determina esfuerzos y gastos considerables. El estudio de la etiología y la determinación de indicadores de riesgo en poblaciones específicas mejoran la respuesta terapéutica. Por un lado en la prevención de la aparición, mejorando así las condiciones durante la concepción y/o gestación y por otra consiguiendo diagnósticos precoces, eficaces en atenuar el impacto emocional materno, mejorando así el apego con su hijo y mejorando su disposición y participación en el tratamiento. Podemos decir que uno y otros objetivos buscan niveles de prevención que focalicen y mejoren los recursos sanitarios.

Hay evidencia que algunos factores genéticos determinan la aparición de fisuras. En la actualidad hay un importante número de investigaciones que buscan determinar genes específicos, cómo se hereda, y cuáles son las causas de las diferencias étnicas detectadas. También han sido identificados teratógenos los cuales van afectar directamente al embrión, tales como drogas y tóxicos de diferente uso agrícola e industrial. Estas noxas también pueden afectar los gametos parentales y por ende al resto de su descendencia. La edad materna y enfermedades durante el embarazo parecieran jugar un rol en su patogénesis.

Como sabemos las fisuras labio palatinas presentan diversas características en relación con el grado de severidad de estas. Así, no todas las fisuras labiales completas o incompletas van a ser iguales. Las diferentes características morfológicas de la fisura en relación a la severidad de esta, determinan de forma importante su tratamiento y pronóstico.

Teniendo en cuenta que la atención a niños con fisura labio palatina requiere un tratamiento integral y extenso, el presente proyecto tiene como objetivo mejorar la calidad y calidez de atención integral de estos pacientes mediante la creación de un Protocolo estandarizado a las necesidades de ellos.

En la presente investigación se describe la calidad y calidez de la Clínica Paz Holandesa, en Capítulo Único se presentan los resultados de la investigación. Así mismo podemos encontrar la discusión y comentarios correspondientes; conclusiones sugerencias y la propuesta de intervención. Al final de la investigación se presentan los anexos; anexo I: Proyecto de Investigación, anexo II: Consentimiento informado y anexo III: Matriz de Sistematización.



**CAPITULO ÚNICO:
RESULTADOS**

1. CARACTERÍSTICAS DE LAS UNIDADES DE ESTUDIO

TABLA 1

DISTRIBUCIÓN DE LA MUESTRA SEGÚN GRUPO ETARIO Y SEXO

SEXO	Mujeres		Varones		Totales	
	F	%	F	%	f	%
EDAD						
20-25	11	18	7	12	18	30
26 – 30	14	23	6	10	20	33
31 – 35	13	22	3	5	16	27
36 -40	4	7	2	3	6	10
Total	42	70	18	30	60	100

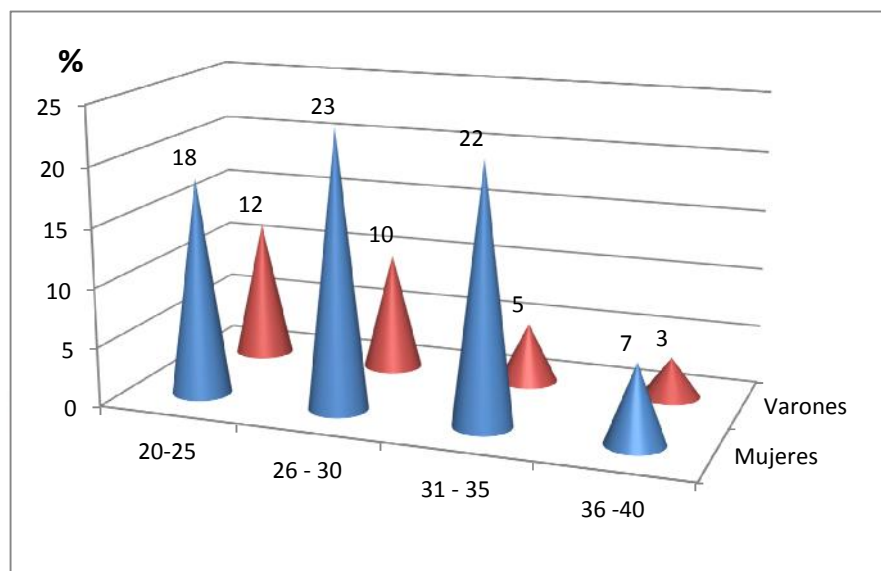
Fuente: Elaboración propia

En la presente investigación se considera importante conocer el grupo etario y sexo de las personas encuestadas ya que se constituyen en el apoyo de los pacientes. En la tabla se observa que el 70 % de los encuestados son mujeres entre los 20 a 40 años de edad, y un 30% corresponde a varones entre 20 y 40 años de edad.

Por tanto podemos deducir que mayormente quienes acompañan a los pacientes con fisura labio palatina son las mamás, hermanas o abuelitas de los pacientes. Sin embargo cabe resaltar que en el caso de los varones son los padres quienes asumen la responsabilidad.

GRÁFICO 1

DISTRIBUCIÓN DE LA MUESTRA SEGÚN GRUPO ETARIO Y SEXO



Fuente: matriz de datos



TABLA 2

DISTRIBUCIÓN DE LA MUESTRA SEGÚN LUGAR DE PROCEDENCIA

Procedencia	F	%
Arequipa	35	58
Cusco	6	10
Puno	6	10
Chuquibamba	1	2
Chumbivilcas	1	2
Ilo	2	3
Tacna	1	2
Juliaca	1	2
Ayaviri	1	2
Camana	1	2
Juliaca	2	3
Caraveli	1	2
La Unión	1	2
Moquegua	1	2
TOTAL	60	100

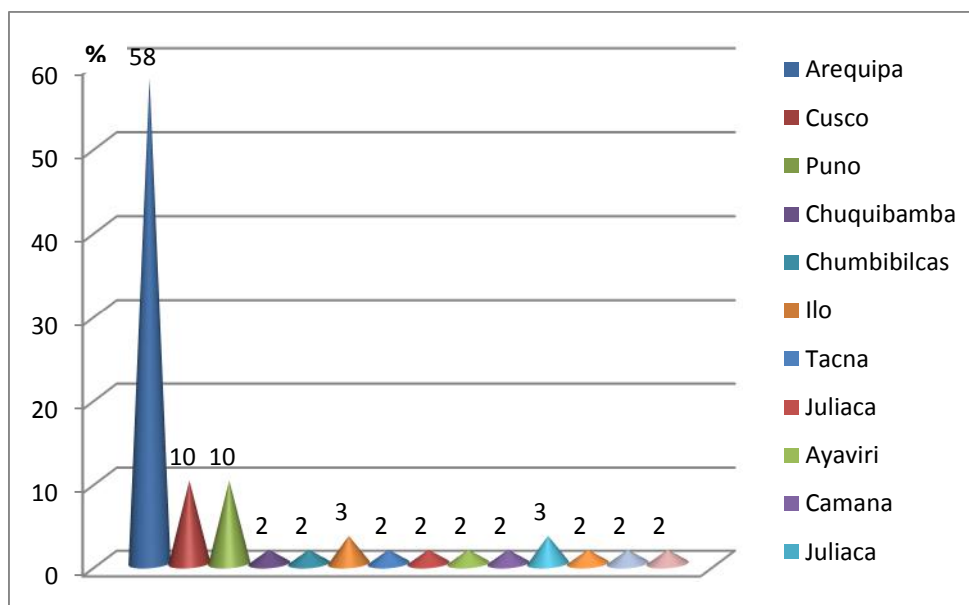
Fuente : Elaboración Propia

Es importante tener en cuenta que a la clínica acuden pacientes no solo de la ciudad, sino del sur del país, por eso la importancia de conocer la procedencia de los mismos. En la tabla nro. 2 se puede apreciar que el 58% corresponde a personas que son de Arequipa, siendo un 42% pacientes que vienen de las provincias de Arequipa y del sur del país.

Muchas veces este factor es predominante para la continuidad y culminación del tratamiento.

GRÁFICO 2

DISTRIBUCIÓN DE LA MUESTRA SEGÚN LUGAR DE
PROCEDENCIA



Fuente: matriz de datos

2. CALIDAD DE ATENCIÓN

2.1. Satisfacción

TABLA 3
ATENCIÓN RECIBIDA EN LA CLÍNICA

ATENCIÓN	f	%
a. Excelente	9	15
b. Muy buena	25	42
c. Buena	22	37
d. Regular	4	7
e. Deficiente	0	0
TOTAL	60	100

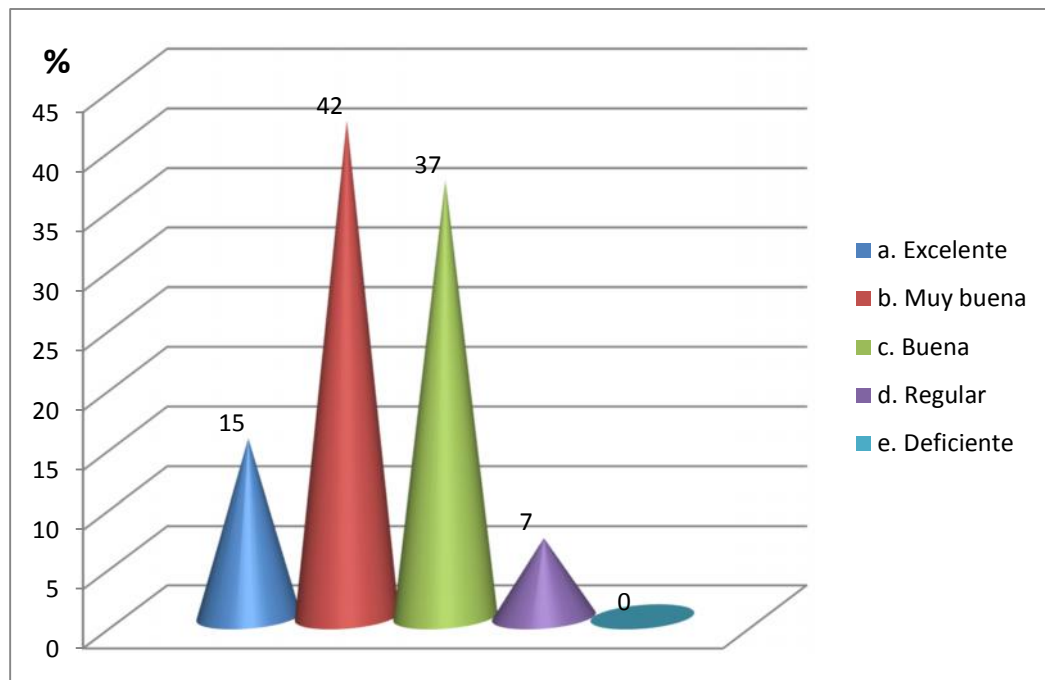
Fuente: Elaboración Personal

Teniendo en cuenta que la atención es el acto que muestra que se está atento al bienestar o seguridad de una persona, se constituye un factor primordial que brinda confianza y seguridad en el paciente y su acompañante.

En el presente cuadro podemos observar, que el 57% del público encuestado considera que la atención va de excelente a muy buena, así mismo apreciamos que ninguno de los encuestados considera que la atención sea deficiente.

Por tal motivo es importante resaltar que la clínica cuenta con la aprobación del público en cuanto al servicio de atención que brindada por su personal, sin embargo no hay que desestimar que el 7% de las personas que consideran que la atención es regular.

GRÁFICO 3
ATENCIÓN RECIBIDA EN LA CLÍNICA



Fuente: Matriz de datos

TABLA 4
CALIDAD DEL EXAMEN CLÍNICO

CALIDAD	f	%
a. Excelente	5	8
b. Muy buena	19	32
c. Buena	34	57
d. Regular	2	3
e. Deficiente	0	0
TOTAL	60	100

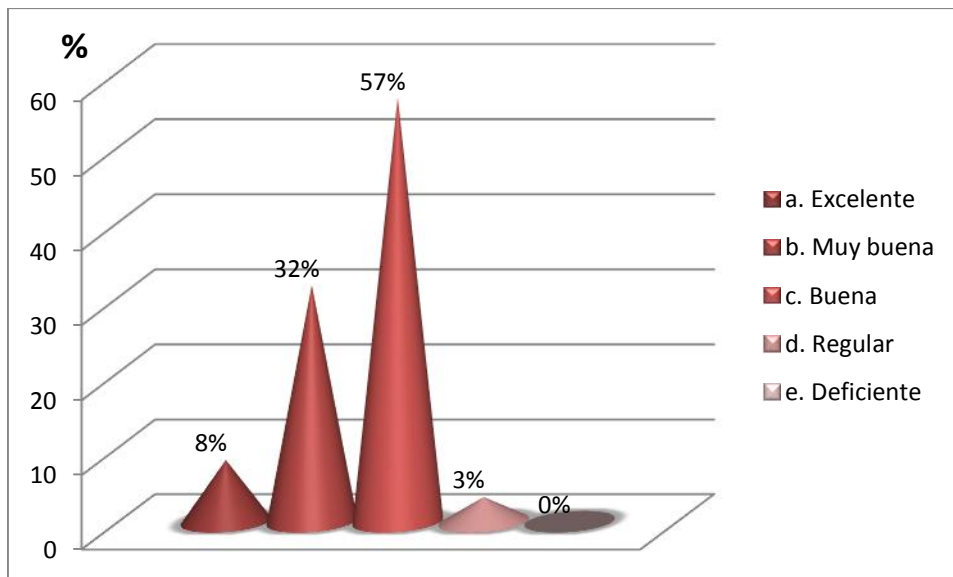
Fuente Elaboración personal

El examen clínico muchas veces determina el comportamiento del paciente, ya que este le permite conocer el problema que presenta. La calidad se constituye en la percepción de cada individuo para alcanzar la satisfacción propia.

En el presente cuadro podemos observar que solo el 3% de los encuestados consideran que la atención es regular, quedando 97% satisfechos con la calidad del examen clínico realizado por los especialistas de la Clínica Paz Holandesa.

El examen clínico es el primer contacto que tiene el paciente con el especialista, a partir de este contacto se puede determinar el acceder o abandonar el tratamiento.

GRÁFICO 4
CALIDAD DEL EXAMEN CLÍNICO



Fuente: Matriz de datos



TABLA 5
TIEMPO DE ESPERA PARA LA ATENCIÓN

TIEMPO	f	%
a. menos de 30 minutos	17	28
b. 30 min a 1 hora	38	63
c. 1 -2 horas	3	5
d. 3 horas	2	3
TOTAL	60	100

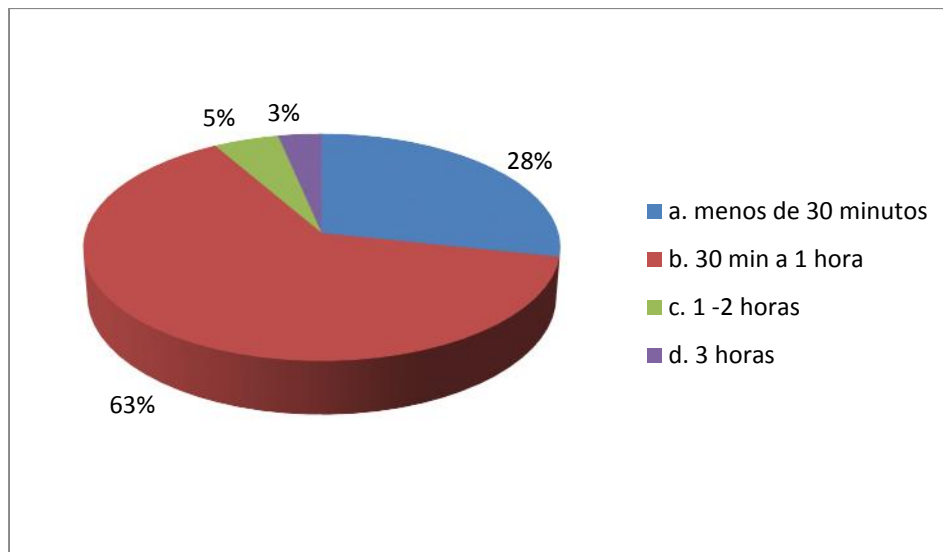
Fuente: Elaboración Personal

El tiempo de espera es un factor determinante para la calidad de atención que se merece el paciente, debido a que los niños pueden presentar cuadros de ansiedad.

En la presente investigación podemos observar que el tiempo estimado de espera es de 30 min a 1 hora según la opinión del 63% de los encuestados. Sin embargo este tiempo no genera reclamo ya que el paciente se siente satisfecho con el servicio brindado.

Así mismo se puede observar que el 28% de los encuestados considera que el tiempo de espera es menos de 30 minutos, este difiere según la complejidad del caso.

GRÁFICO 5
TIEMPO DE ESPERA PARA LA ATENCIÓN



Fuente: Matriz de datos



TABLA 6
DURACIÓN DE LA CONSULTA

DURACIÓN	F	%
a. más de 30 minutos	3	5
b. 30 – 20 min	25	42
c. 20 - 10 min	17	28
d. 10-15 min menos	15	25
e. menos de 5 min	0	0
TOTAL	60	100

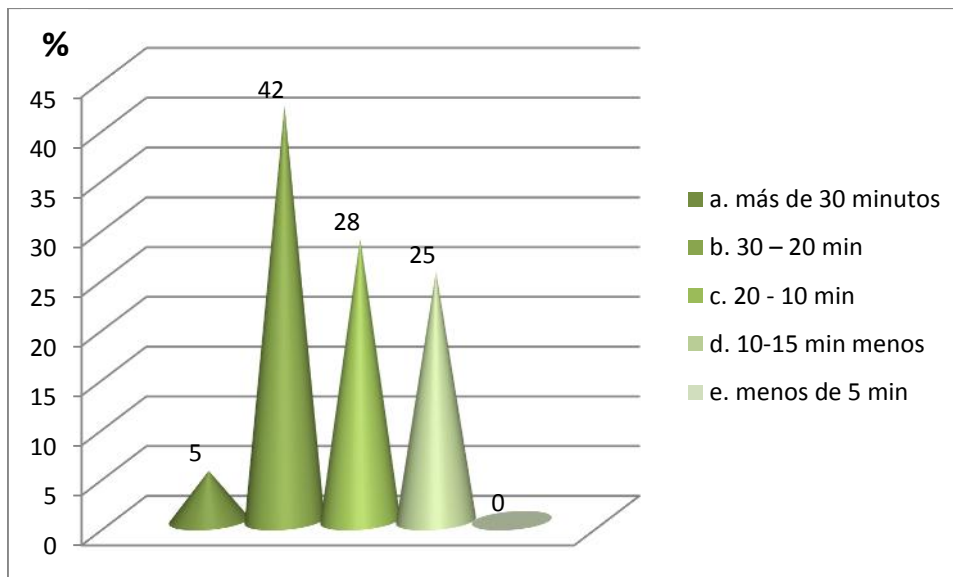
Fuente: Elaboración Personal

Cabe resaltar que el tiempo brindado al paciente es importante, ya que este le permite conocer y absolver todas sus dudas.

Se puede observar que el 70% de los encuestados considera que el tiempo de atención fluctúa entre 10 y 30 minutos, siendo este periodo el necesario para resolver las preguntas de los pacientes y sus familiares.

Es preciso resaltar que ningún paciente ha sido atendido en menos de 5 minutos, sin embargo el tiempo brindado por el especialista puede ser determinado por la gravedad del caso.

GRÁFICO 6
DURACIÓN DE LA CONSULTA



Fuente: Matriz de datos



TABLA 7
EXPLICACIÓN DEL PROFESIONAL QUE LO ATENDIÓ

EXPLICACIÓN	f	%
a. Excelente	10	17
b. Muy buena	31	52
c. Buena	17	28
d. Regular	0	0
e. Deficiente	2	3
TOTAL	60	100

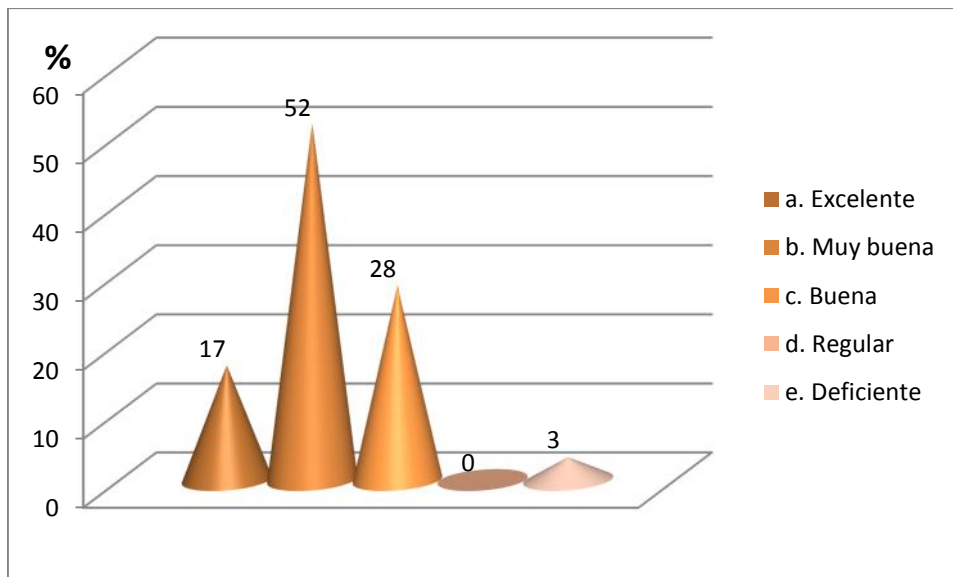
Fuente: Elaboración Personal

El especialista debe explicar a través de comparaciones la importancia de la continuidad del tratamiento y el éxito del mismo.

Podemos observar que el 97% de los encuestados considera que la explicación del especialista es de buena a excelente, siendo solo un 3% que considera que existe una explicación deficiente por parte del especialista.

Teniendo en cuenta estos resultados, es preciso que el personal profesional sea paciente y descriptivo al momento de brindar sus resultados ante la consulta dada.

GRÁFICO 7
EXPLICACIÓN DEL PROFESIONAL QUE LO ATENDIÓ



Fuente: Matriz de datos

TABLA 8
PERIODO DE ATENCIÓN BRINDADO POR LOS PROFESIONALES DE LA SALUD

PERIODO	f	%
a. Excelente	10	17
b. Muy buena	19	32
c. Buena	22	37
d. Regular	9	15
e. Deficiente	0	0
TOTAL	60	100

Fuente: Elaboración Personal

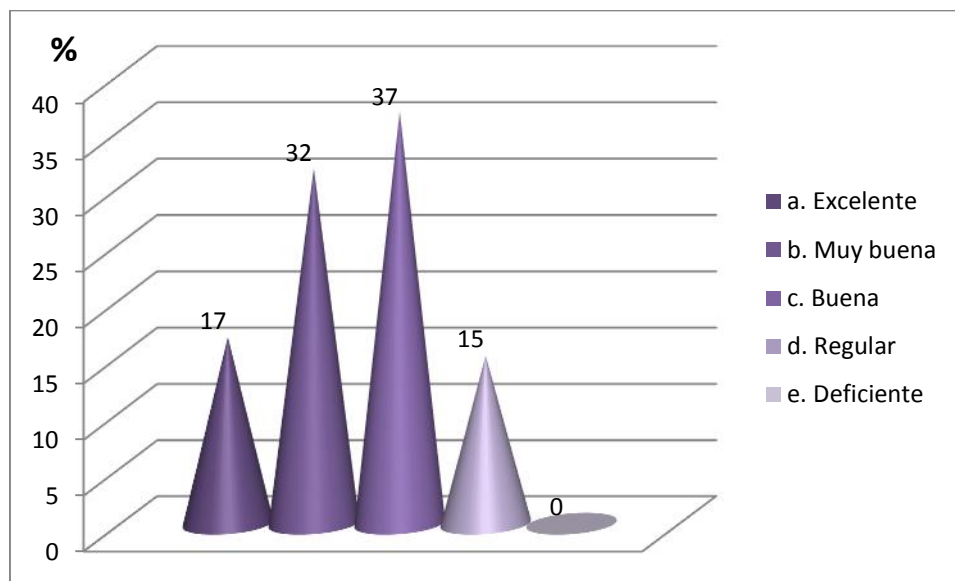
El periodo de atención brindado por el profesional, es el tiempo que dedica para explicarle al padre del paciente en que consiste el tratamiento brindado, teniendo en cuenta que este es un factor determinante para así poder desarrollar el tratamiento.

Podemos observar que el 86%, considera que el periodo de atención brindado por el profesional esta entre bueno y excelente, así mismo existe una minoría que es 15% para quienes el periodo brindado es regular.

De acuerdo a los resultados obtenidos se observa la importancia de brindar un periodo de atención adecuado a los pacientes con fisura labio palatina.

GRÁFICO 8

PERIODO DE ATENCIÓN BRINDADO POR LOS PROFESIONALES DE LA SALUD



Fuente: Matriz de datos

TABLA 9
SEÑALIZACIÓN DE LA CLÍNICA

SEÑALIZACIÓN	f	%
a. Excelente	12	20
b. Muy buena	11	18
c. Buena	16	27
d. Regular	18	30
e. Deficiente	3	5
TOTAL	60	100

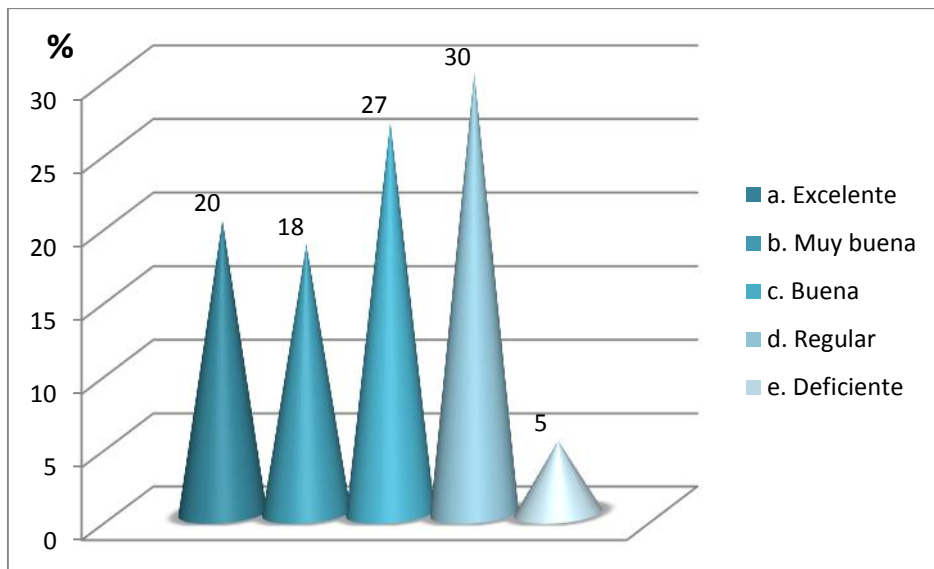
Fuente: Elaboración Personal

La señalización, de todos los lugares de la Clínica es importante para la ubicación del paciente según el tratamiento que vaya a recibir.

Según la tabla observaremos que el 65% de los padres de los pacientes con fisura labio palatina refiere que la señalización es de buena a excelente, sin embargo más de la tercera parte de los encuestados considera que señalización es de regular a deficiente.

Teniendo en cuenta los resultados podemos decir que la señalización es muy importante para la satisfacción del usuario al momento de acceder al lugar.

GRÁFICO 9
SEÑALIZACIÓN DE LA CLÍNICA



Fuente: Matriz de datos

TABLA 10
IDENTIFICACIÓN DEL PERSONAL DE SALUD

IDENTIFICACIÓN	f	%
a. Excelente	5	8
b. Muy buena	12	20
c. Buena	12	20
d. Regular	28	47
e. Deficiente	3	5
TOTAL	60	100

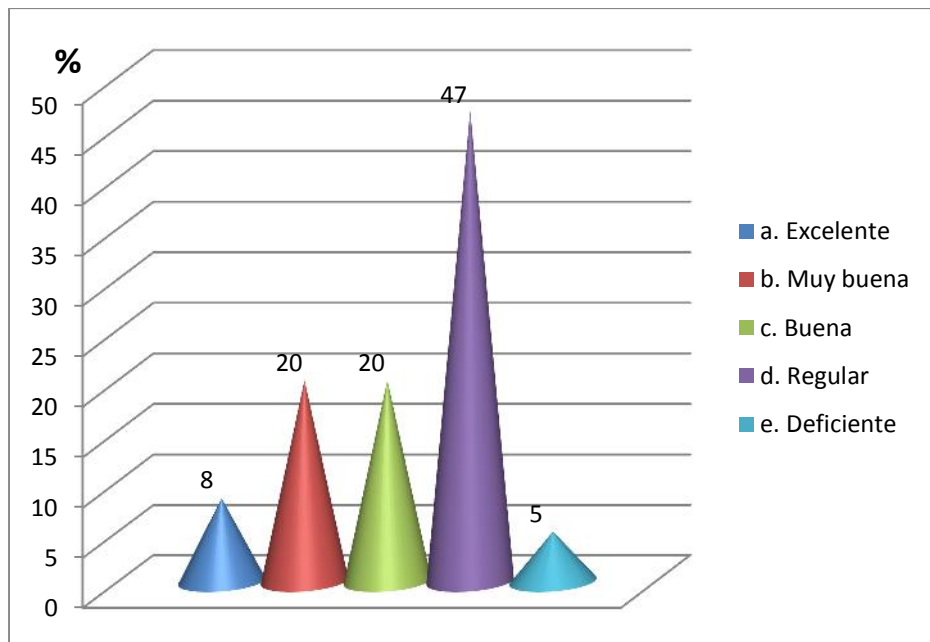
Fuente: Elaboración Personal

Parte de la identidad de una institución es la identificación del personal, teniendo en cuenta que esta muchas veces se omite es importante resaltar que de ella depende la imagen que se forma el público.

En el presente cuadro observamos que el 52% de los encuestados considera que la identificación es de regular a deficiente, el 40% refiere que esta entre buena y muy buena, solo un 8% considera que la identificación es excelente.

Es preciso reforzar la identificación del personal técnico y profesional que labora en la Clínica Paz Holandesa.

GRAFICO 10
IDENTIFICACIÓN DEL PERSONAL DE SALUD



Fuente: Matriz de datos

TABLA 11
COMODIDAD DE LOS ASIENTOS EN LA SALA DE ESPERA

COMODIDAD	f	%
a. Excelente	15	25
b. Muy buena	10	17
c. Buena	20	33
d. Regular	15	25
e. Deficiente	0	0
TOTAL	60	100

Fuente: Elaboración Personal

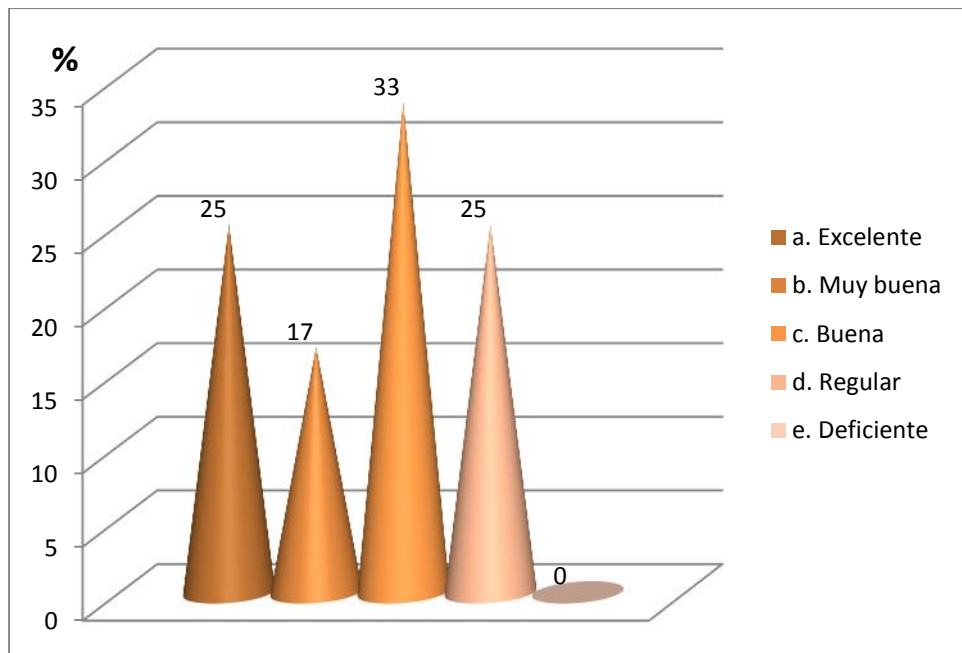
Teniendo en cuenta que la comodidad es la buena disposición de las cosas para el uso que se ha de hacer de ellas. Es importante resaltar que los pacientes con fisura Labio Palatina tienen un tratamiento de larga duración por eso es importante que él y su acompañante puedan estar cómodos mientras se realizan los diferentes exámenes y/o consultas con los diferentes especialistas.

En el presente cuadro se aprecia que el 75% de los encuestados considera que los asientos de la sala de espera son cómodos utilizando el calificativo de bueno a excelente, solo un 25% considera que este aspecto es regular.

Es importante brindar la comodidad necesaria por el tratamiento tan delicado que deben realizar los pacientes que presentan este mal, además se debe resaltar que como parte de su tratamiento esta la consulta que deben realizar con diferentes especialistas.

GRÁFICO 11

COMODIDAD DE LOS ASIENTOS EN LA SALA DE ESPERA



Fuente: Matriz de datos

TABLA 12
ESPACIO EN LA SALA DE ESPERA

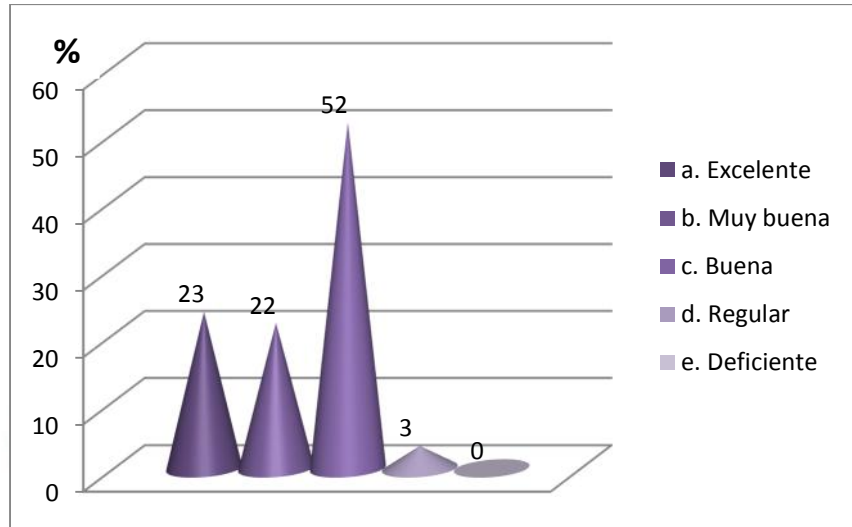
ESPACIO	f	%
a. Excelente	14	23
b. Muy buena	13	22
c. Buena	31	52
d. Regular	2	3
e. Deficiente	0	0
TOTAL	60	100

Fuente: Elaboración Personal

Los pacientes con Fisura Labio Palatina son sometidos a diferentes cirugías de larga duración, es importante que sala de espera tenga el espacio apropiado, ya que muchos de ellos son de otras ciudades y/o provincias. Y las personas que lo acompañan pasan varias horas en espera de la operación, así mismo una vez recuperado tienen que ser evaluados por diferente especialistas, por tanto el tratamiento es de largo tiempo.

Podemos observar que el 52% de las personas que han sido atendidas en la Clínica Paz Holandesa afirman que el espacio de la sala de espera es buena, un 22% considera que es muy buena y un 23% refiere que es excelente. Obteniendo así la aceptación de la mayoría de los encuestados.

GRÁFICO 12
ESPACIO EN LA SALA DE ESPERA



Fuente: Matriz de datos



TABLA 13
LIMPIEZA EN LOS DIFERENTES AMBIENTES

LIMPIEZA	f	%
a. Excelente	9	15
b. Muy buena	16	27
c. Buena	12	20
d. Regular	23	38
e. Deficiente	0	0
TOTAL	60	100

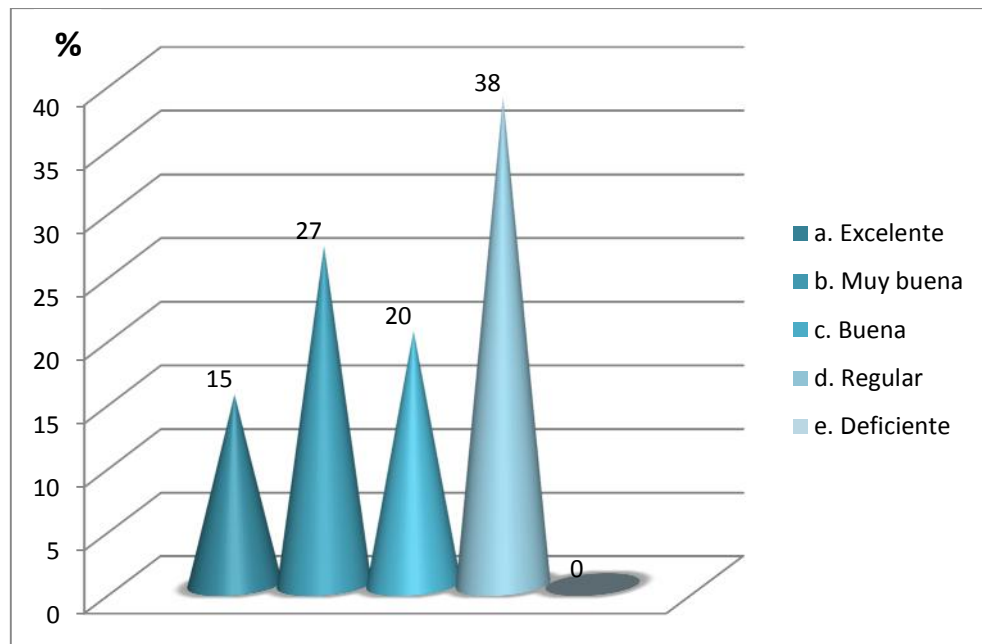
Fuente: Elaboración Personal

La limpieza es un factor importante en todo centro de salud. Cada uno de los ambientes donde el paciente acudirá debe estar limpio ya que esto garantiza el cuidado que tiene el personal especializado.

Según las personas encuestadas el 62% considera que la limpieza de los ambientes va de Buena a Excelente, cabe resaltar que un 38% opina que la limpieza es regular, siendo este un factor preocupante ya que por ser una entidad que trata aspectos de la salud, debería tener todos sus ambientes pulcros.

La clínica debe preocuparse por mejorar estos aspectos, que pueden incomodar a los pacientes y a las personas que los acompañan, ya que a sus instalaciones acuden personas con diferentes dolencias.

GRÁFICO 13
LIMPIEZA EN LOS DIFERENTES AMBIENTES



Fuente: Matriz de datos

TABLA 14

VENTILACIÓN EN LOS DIFERENTES AMBIENTES

VENTILACIÓN	f	%
a. Excelente	8	14
b. Muy buena	14	23
c. Buena	18	30
d. Regular	18	30
e. Deficiente	2	3
TOTAL	60	100

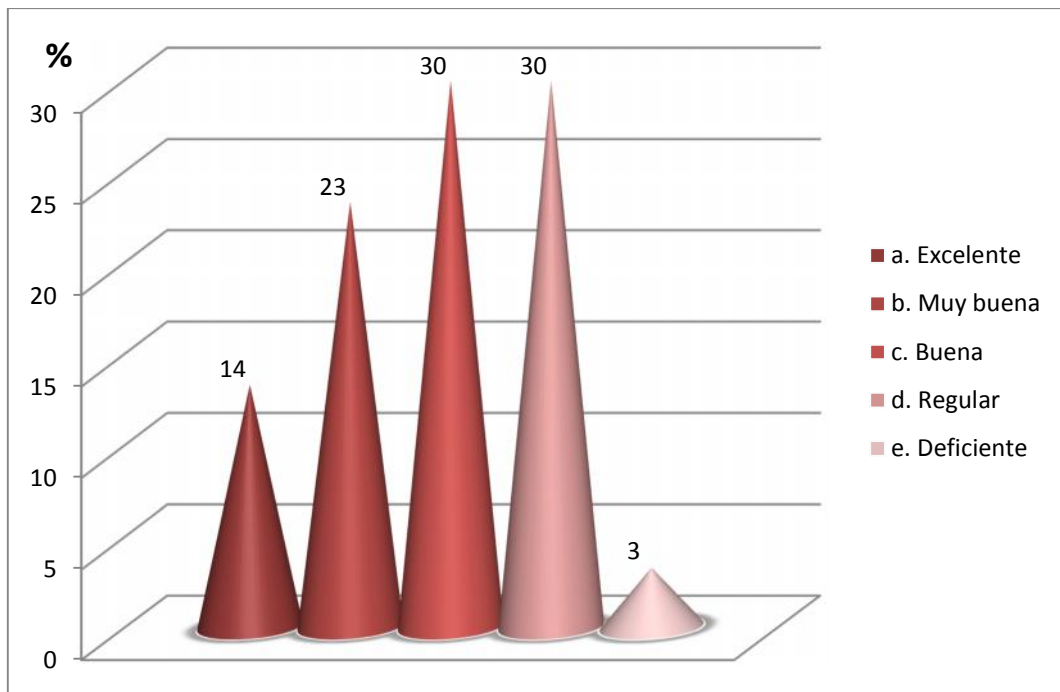
Fuente: Elaboración Personal

Hay que considerar que la ventilación es el sistema o abertura que permite que el aire de un lugar cerrado se renueve. Todo lugar donde se brinda atención médica debe contar con un adecuado sistema de ventilación ya que la personas van a tratarse diferentes males.

En el presente cuadro podemos observar que el 67% de los encuestados refiere que el sistema de ventilación es de bueno a excelente. Así mismo el 33% de los encuestados afirma que existe una regular y deficiente ventilación en algunos ambientes.

Por tal motivo es importante identificar aquellos ambientes que podrían convertirse en foco de contagio de diferentes enfermedades.

GRÁFICO 14
VENTILACIÓN EN LOS DIFERENTES AMBIENTES



Fuente: Matriz de datos

TABLA 15
EQUIPAMIENTO EN LOS SERVICIOS DE LA CLÍNICA

EQUIPAMIENTO	f	%
a. Excelente	8	13
b. Muy buena	9	15
c. Buena	25	42
d. Regular	18	30
e. Deficiente	0	0
TOTAL	60	100

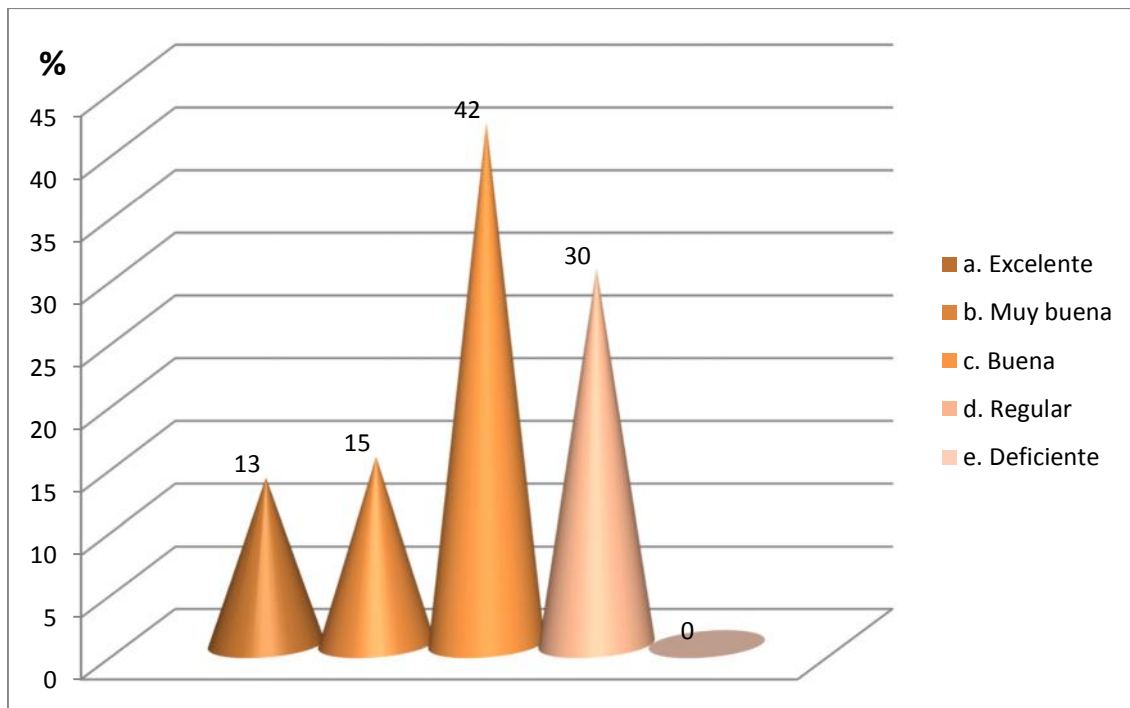
Fuente: Elaboración Personal

Un adecuado equipamiento permite el éxito del tratamiento, esto significa contar con los medios e instalaciones necesarios para el desarrollo de una actividad.

Según la investigación realizada el 42% de los encuestados considera que existe un buen equipamiento en la Clínica Paz Holandesa, el 28% afirma que es muy buena y/o excelente. Sin embargo existe un 30% que asevera que el equipamiento es Regular.

Esta entidad es relativamente nueva y cuenta con varias especialidades algunas están recientemente implementadas.

GRÁFICO 15
EQUIPAMIENTO EN LOS SERVICIOS DE LA CLÍNICA



Fuente: Matriz de datos

2.2. Accesibilidad

TABLA 16

TRANSPORTE DESDE SU CASA PARA LLEGAR A LA CLÍNICA

TRANSPORTE	f	%
a. Excelente	0	0
b. Muy buena	3	5
c. Buena	7	12
d. Regular	41	68
e. Deficiente	9	15
TOTAL	60	100

Fuente: Elaboración Personal

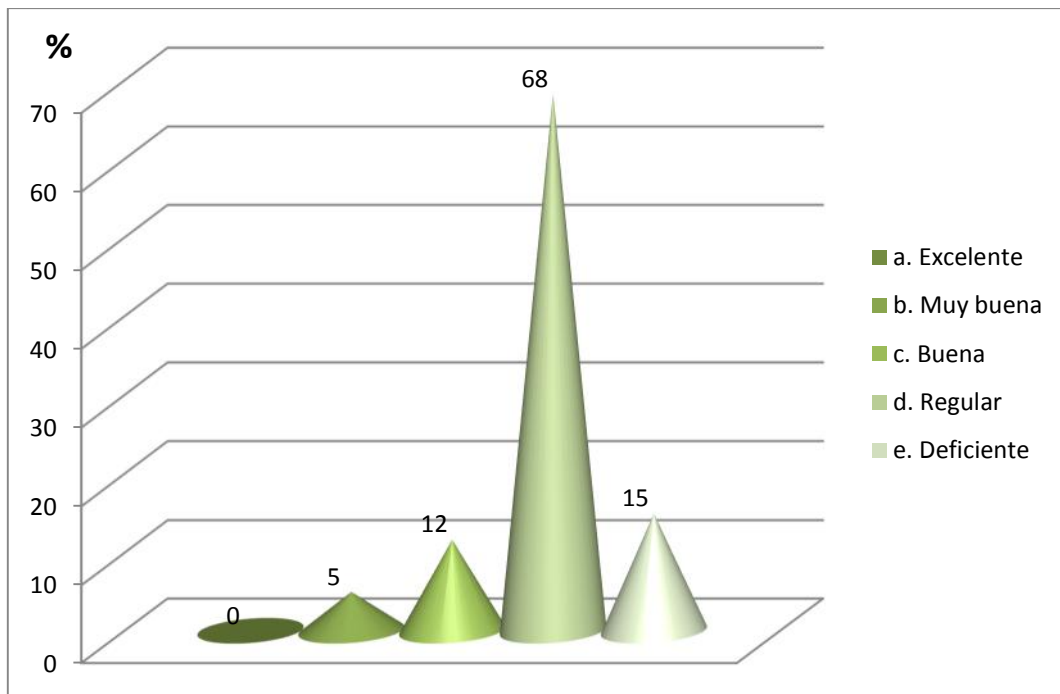
Es preciso resaltar que el transporte se constituye en un factor importante para la continuidad del tratamiento. Muchas de las personas que vienen de otros lugares o zonas alejadas a la clínica han dejado de asistir a su tratamiento por este factor.

En el cuadro podemos apreciar que el 68 % de las personas que llegaron hasta las instalaciones de la Clínica consideran que el transporte es regular, el 15% afirma que es deficiente solo un 17% considera que el transporte es bueno y/o muy bueno.

Teniendo en cuenta este aspecto es preciso que el paciente venga no solo por una cita, sino para ser tratado y evaluado por los diferentes especialistas.

GRÁFICO 16

TRANSPORTE DESDE SU CASA PARA LLEGAR A LA CLÍNICA



Fuente: Matriz de datos

TABLA 17
PRECIOS DE LA CLÍNICA

PRECIOS	f	%
a. Excelente	4	7
b. Muy buena	6	10
c. Buena	28	47
d. Regular	22	37
e. Deficiente	0	0
TOTAL	60	100

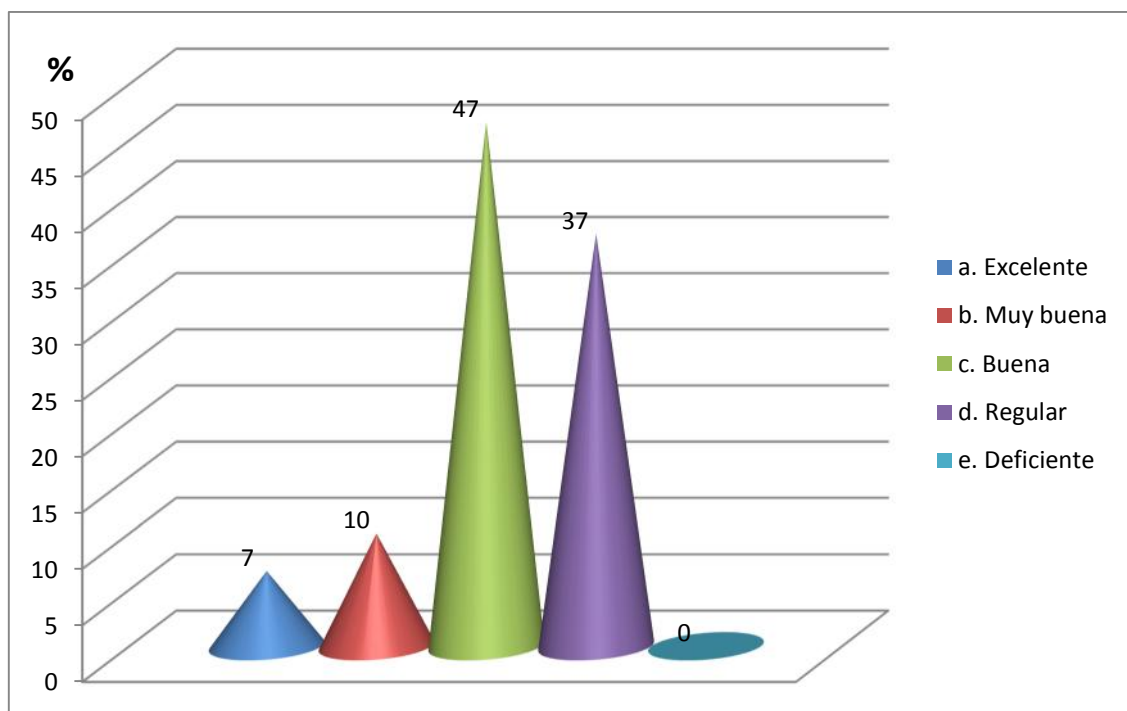
Fuente: Elaboración Personal

Los precios son determinante en el tratamiento de los pacientes de Fisura de Labio Palatina ya que este problema congénito debe ser tratado de forma permanente con diferentes especialistas.

El 64% de las personas que fueron encuestas y están siguiendo este tratamiento consideran que los precios son de buenos a excelentes; sin embargo más de la tercera parte de los encuestados, asevera que los precios son regulares.

Cabe resaltar que existen diferentes tarifas que brinda la Clínica, teniendo en cuenta el ingreso percibido por el entorno donde se desarrolla el paciente.

TABLA 17
PRECIOS DE LA CLÍNICA



Fuente: Matriz de datos

TABLA 18

Organización de la Clínica

ORGANIZACIÓN	f	%
a. Excelente	10	17
b. Muy buena	16	27
c. Buena	22	37
d. Regular	12	20
e. Deficiente	0	0
TOTAL	60	100

Fuente: Elaboración Personal

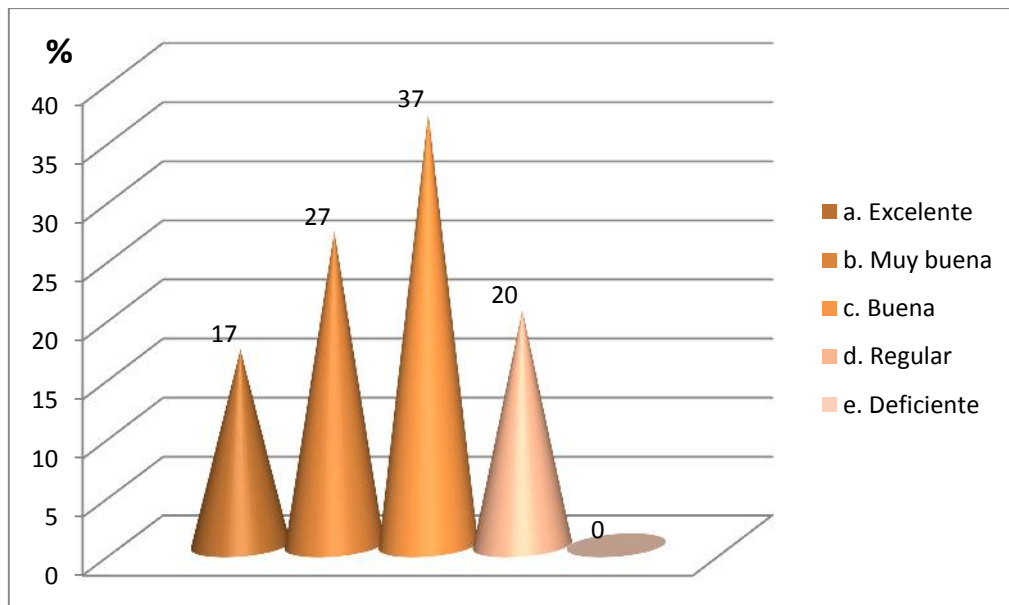
Una organización es un grupo social compuesto por personas, tareas y administración, destinados a producir bienes, servicios y normativas para satisfacer las necesidades de una comunidad dentro de un entorno, y así poder lograr el propósito distintivo que es su misión.

En la presente investigación podemos observar que el 80% de las personas que fueron atendidas en la clínica Paz Holandesa consideran que la organización de un Clínica va de buena a excelente.

Se puede deducir que la Clínica se preocupa por mantener una adecuada organización, que le permite brindar la atención especializada que requiere la comunidad.

GRÁFICO 18

Organización de la Clínica



Fuente: Matriz de datos

TABLA 19
CONOCIMIENTO DEL HORARIO DE ATENCIÓN

CONOCIMIENTO	f	%
a. CONOCE	30	50
b. NO CONOCE	30	50
TOTAL	60	100

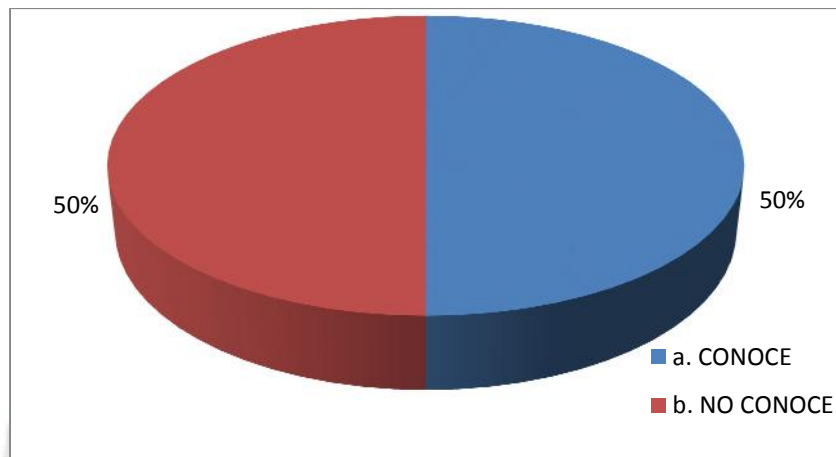
Fuente: Elaboración Personal

En toda entidad ya se pública o privada existe un horario de atención, este es fundamental para que el público pueda determinar el día y la hora en la cual buscara a un determinado especialista.

Se puede apreciar que el 50% del público encuestado conoce el horario de atención que brinda la Clínica, el otro 50% afirma que desconoce los días y las horas de atención que brinda la clínica, en este último caso el no tener conocimiento de los horarios de atención de los diferentes especialistas puede retrasar el tratamiento.

Es importante poner en un sitio visible los diferentes horarios que ofrece la clínica y así mismo dar a conocer a través de diferentes medios (redes sociales) estos datos.

GRÁFICO 19
CONOCIMIENTO DEL HORARIO DE ATENCIÓN



Fuente: Matriz de datos



TABLA 20
ENTREGA DE TURNOS PARA LA ATENCIÓN

ENTREGA DE TURNOS	f	%
a. Excelente	7	12
b. Muy buena	11	18
c. Buena	19	32
d. Regular	21	35
e. Deficiente	2	3
TOTAL	60	100

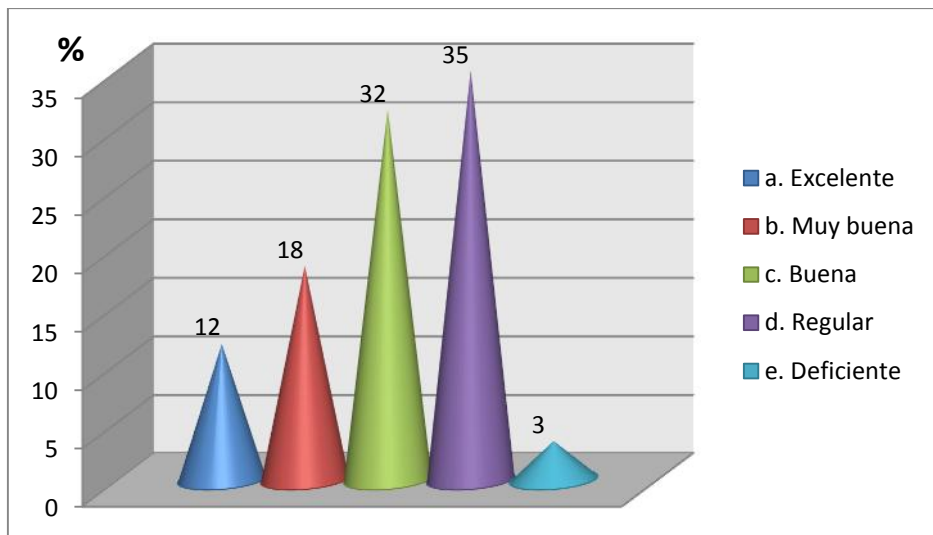
Fuente: Elaboración Personal

Lo turnos permiten que la clínica establezca un orden, que ayuda al paciente a organizar su tiempo. Es importante cumplir con el orden asignado por la Clínica para evitar los futuros reclamos.

En la presente investigación se puede observar que el 35% de los encuestados no están satisfechos con la entrega de turnos, calificándola a esta de regular, el 32% califica de buena la entrega de turnos y un 30% afirman que esta es muy Buena y/o excelente.

Así mismo los turnos deben ser respetados por el paciente y los especialistas, ya que muchas veces los pacientes son citados a cierto horario, al no ser atendidos, se genera el desconcierto del paciente y/o familiares que lo acompañan.

GRÁFICO 20
ENTREGA DE TURNOS PARA LA ATENCIÓN



Fuente: Matriz de datos



TABLA 21
INFORMACIÓN RECIBIDA EN LA CLÍNICA

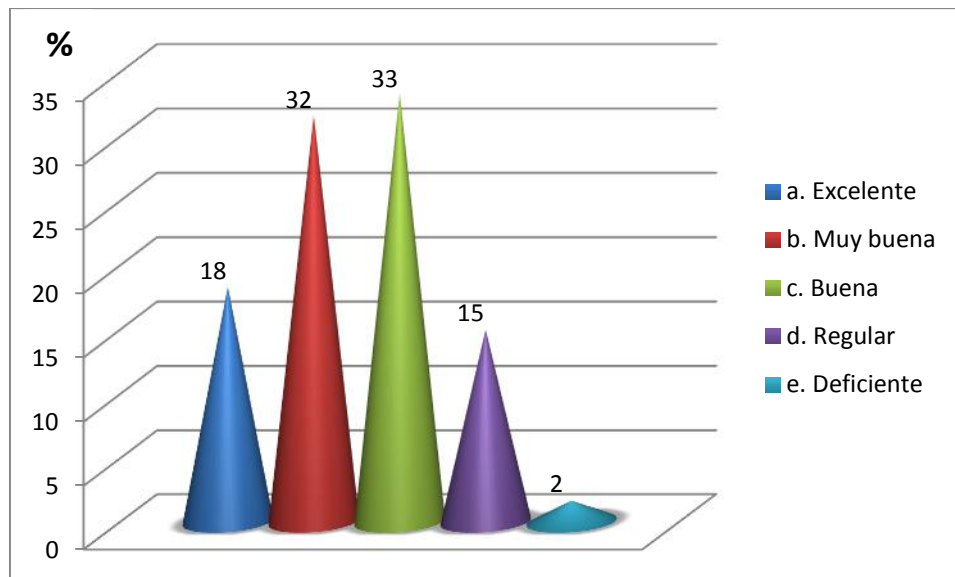
INFORMACIÓN	f	%
a. Excelente	11	18
b. Muy buena	19	32
c. Buena	20	33
d. Regular	9	15
e. Deficiente	1	2
TOTAL	60	100

Fuente: Elaboración Personal

En el presente cuadro podemos observar que el 83% de las personas que asistieron a la Clínica consideran que la información brindada es de buena a excelente, un 15% determina que es Regular.

La Clínica Paz Holandesa trata de mantener contacto con sus pacientes de manera permanente, sin embargo es importante resaltar que se debe emplear las tecnologías (redes sociales) para brindar información de manera permanente.

GRÁFICO 21
INFORMACIÓN RECIBIDA EN LA CLÍNICA



Fuente: Matriz de datos

TABLA 22
LENGUAJE UTILIZADO POR EL PERSONAL DE LA CLÍNICA

LENGUAJE	f	%
a. Excelente	10	17
b. Muy buena	13	22
c. Buena	31	52
d. Regular	6	10
e. Deficiente	0	0
TOTAL	60	100

Fuente: Elaboración Personal

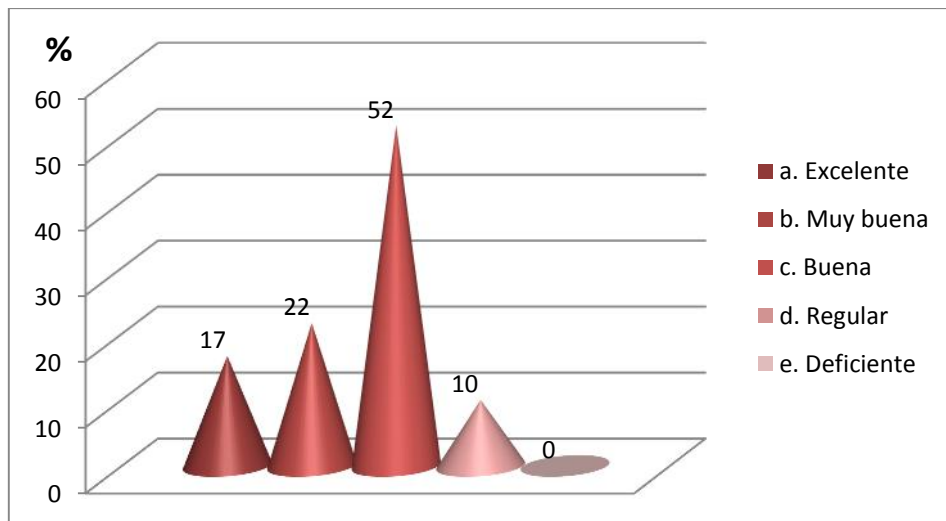
Siendo el lenguaje una herramienta de comunicación esencial, es importante destacar que los especialistas de la salud manejan un lenguaje técnico el cual muchas veces no es comprendido por el público.

En el presente cuadro podemos observar que el 52% de los encuestados afirman que el lenguaje utilizado por el personal de la clínica es bueno, admitiendo que este es fácil de comprender; el 22% considera muy bueno el lenguaje empleado y el 17% lo califica de excelente.

Es importante que el personal de la clínica utilice un lenguaje sencillo y simple que permita al paciente y sus acompañantes entender el problema.

GRAFICO 22

LENGUAJE UTILIZADO POR EL PERSONAL DE LA CLÍNICA



Fuente: Matriz de datos

2.3. Disponibilidad

TABLA 23

PRESENCIA DE PROFESIONALES DE ACUERDO A LAS NECESIDADES

PRESENCIA DE PROFESIONALES	f	%
a. EXISTEN	58	97
b. NO EXISTEN	2	3
TOTAL	60	100

Fuente: Elaboración Personal

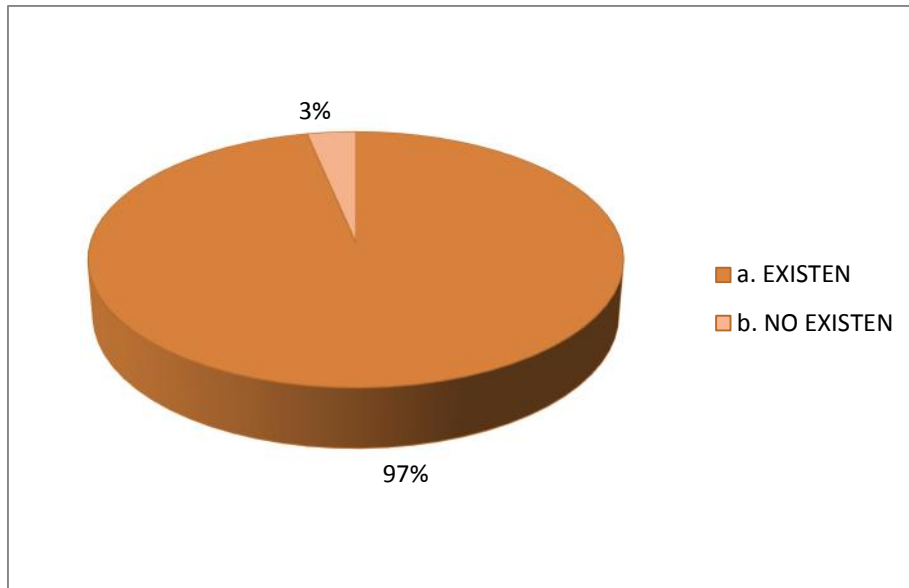
Ser atendido por un especialista en una determinada rama muchas veces es fundamental y permite el éxito del tratamiento, los pacientes con Fisura Labio Palatina necesitan de la atención de diferentes especialistas, no solo aquellos que lo operan, sino también aquellos que le permitirán asumir y mejorar las dificultades que se presenten en el tratamiento.

En el presente cuadro se puede observar que el 97 % de los padres de los pacientes encontró a los profesionales que requería durante y después de su tratamiento.

Cabe resaltar la clínica Paz Holandesa cuenta con profesionales en diferentes especialidades.

GRÁFICO 23

PRESENCIA DE PROFESIONALES DE ACUERDO A LAS NECESIDADES



Fuente: Matriz de datos

TABLA 24
EXISTENCIA DE MEDICINAS RECETADAS

EXISTENCIA MEDICINAS	f	%
a. EXISTEN	56	93
b. NO EXISTEN	4	7
TOTAL	60	100

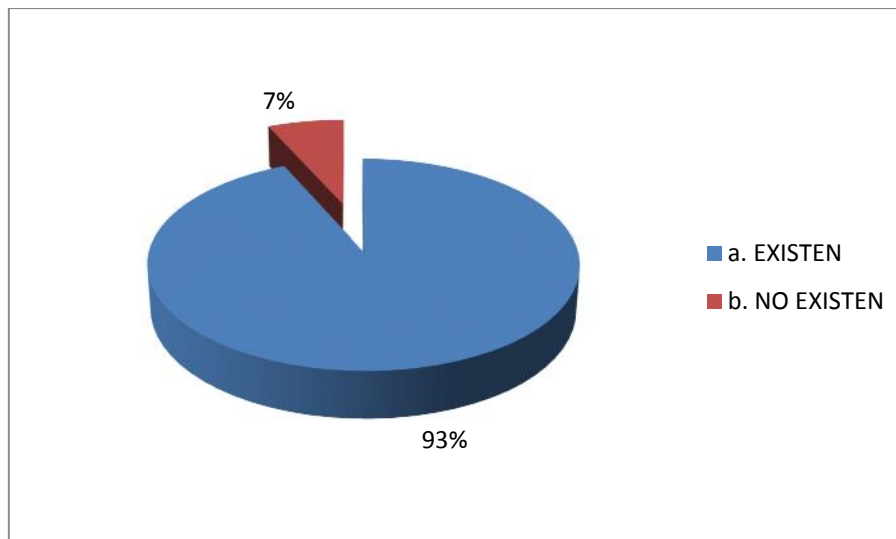
Fuente: Elaboración Personal

Para un óptimo tratamiento es importante que las medicinas brindadas por los especialistas estén al alcance de los pacientes tanto por el costo como por la existencia del mismo en el mercado local.

En la presente tabla podemos observar que el 93 % de los pacientes no tuvo problemas al adquirir el medicamento recetado por los especialistas, siendo esto un factor primordial para la pronta recuperación.

Es importante que los especialistas tengan conocimiento de los diferentes laboratorios, para así poder recomendar medicamentos evaluando las posibilidades del paciente.

GRÁFICO 24
EXISTENCIA DE MEDICINAS RECETADAS



Fuente: Matriz de datos



2.4. Competencia Profesional

TABLA 25
ATENCIÓN DE LOS PROFESIONALES

ATENCIÓN	f	%
a. Excelente	10	17
b. Muy buena	32	53
c. Buena	18	30
d. Regular	0	0
e. Deficiente	0	0
TOTAL	60	100

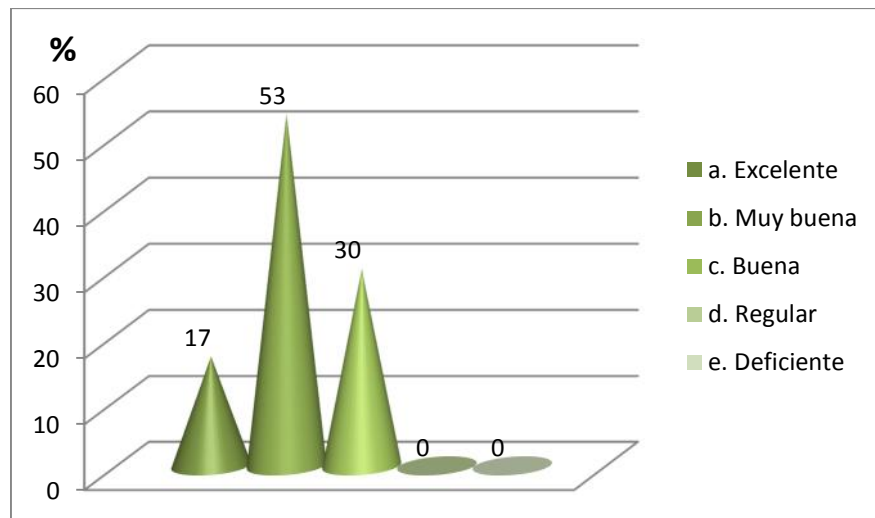
Fuente: Elaboración Personal

El esmero con el que el profesional realiza su trabajo es de suma importancia para darle confianza al paciente.

Cabe resaltar que el 100% de los encuestados indica que la atención de los profesionales es de buena a excelente.

Una buena atención le brinda al paciente más confort en el momento de su tratamiento.

GRÁFICO 25
ATENCIÓN DE LOS PROFESIONALES



Fuente: Matriz de datos



TABLA 26
RESULTADOS DE LA ATENCIÓN

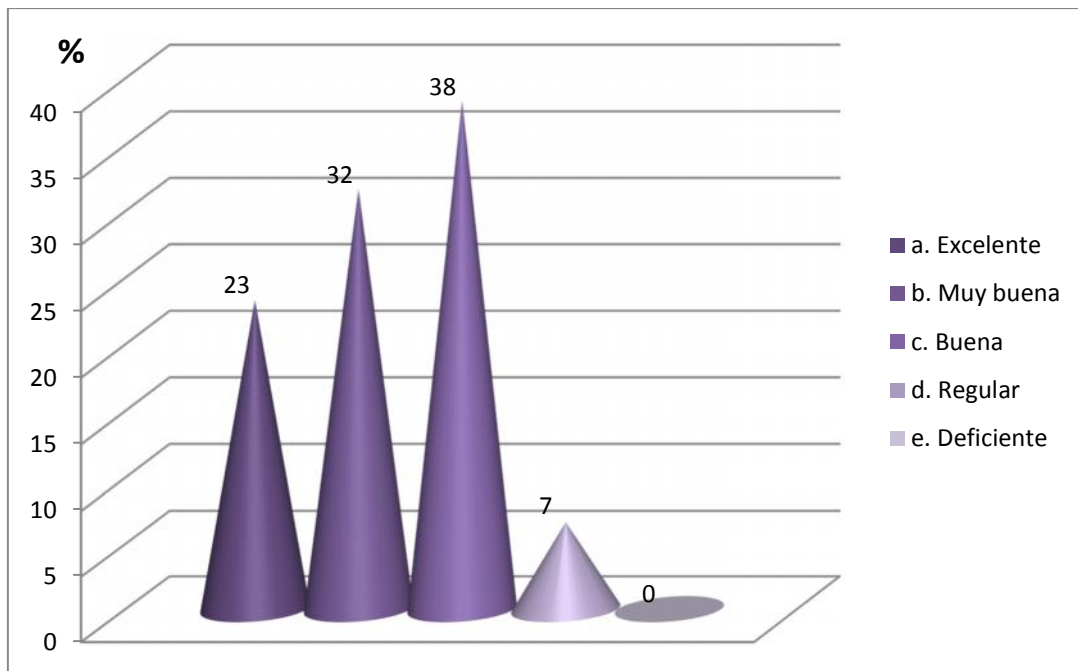
RESULTADOS	f	%
a. Excelente	14	23
b. Muy buena	19	32
c. Buena	23	38
d. Regular	4	7
e. Deficiente	0	0
TOTAL	60	100

Fuente: Elaboración Personal

Los psicólogos establecen dos tipos de determinantes de la atención: determinantes internos (aquellos que son propios del individuo y que dependen de él) y determinantes externos (que proceden del medio). Por tanto los resultados de una buena atención puede variar la conducta de la persona.

En la investigación realizada se puede observar que el 38% de personas encuestadas indican que los resultados que obtuvieron al ser atendidos por el personal de la clínica es buena, el 55% considera que es muy buena y/o excelente.

GRÁFICO 26
RESULTADOS DE LA ATENCIÓN



Fuente: Matriz de datos

TABLA 27
TRATAMIENTO BRINDADO

TRATAMIENTO	f	%
a. Excelente	15	25
b. Muy buena	26	43
c. Buena	18	30
d. Regular	0	0
e. Deficiente	1	2
TOTAL	60	100

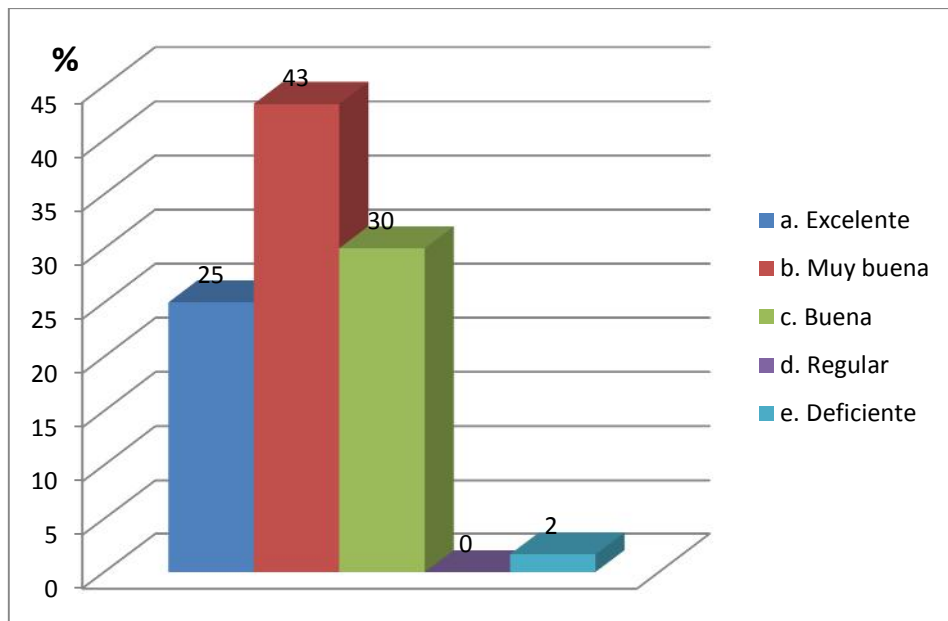
Fuente: Elaboración Personal

El Tratamiento es el conjunto de medios de cualquier clase, cuya finalidad es la curación o el alivio de las enfermedades o síntomas. Es un tipo de juicio clínico. Cuando el tratamiento tiene buenos resultados el paciente confía en el especialista y los busca.

Según la investigación realizada el 98% de los encuestados consideran que en la Clínica Paz Holandesa los especialistas brindan un tratamiento que va de Bueno a Excelente.

Esto genera la confianza en la atención, logrando así que el paciente recomienda a los especialistas. Sin embargo no hay que desestimar al 2% que afirma haber recibido un tratamiento deficiente ya que este porcentaje no debe aumentar, por tanto es importante conocer el porqué de la afirmación.

GRÁFICO 27
TRATAMIENTO BRINDADO



Fuente: Matriz de datos



2.5. Protocolo de atención

TABLA 28
CONOCIMIENTO DEL PROTOCOLO DE ATENCIÓN

CONOCIMIENTO	f	%
a. CONOCE	32	53
b. NO CONOCE	28	47
TOTAL	60	100

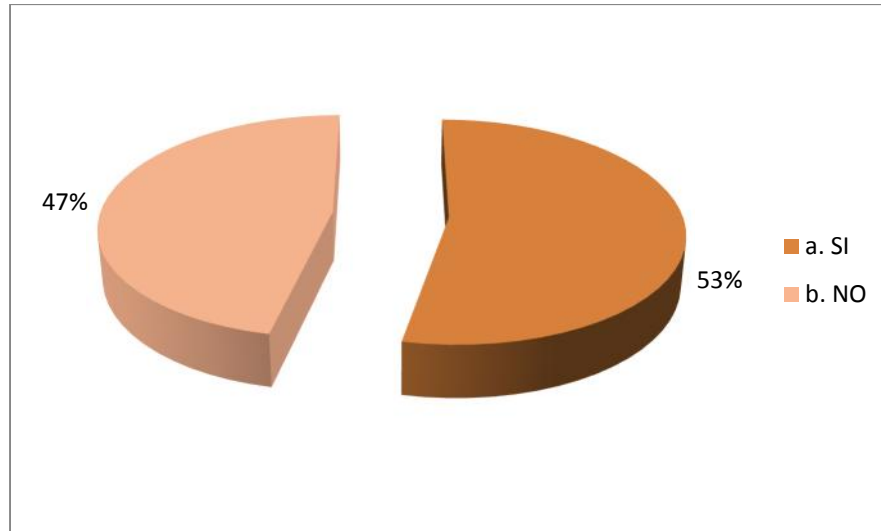
Fuente: Elaboración Personal

Cuando se habla de protocolo de atención hay que tener en cuenta que se refiere al modo de actuar deseado frente al cliente, buscando unificar los criterios, conceptos, creencias e ideas diversas que se puedan tener respecto a qué es una buena atención. Los protocolos brindan la oportunidad de estandarizar el estilo propio, el lenguaje con que su negocio quiere diferenciarse e impactar al cliente.

Toda entidad debe tener un protocolo de atención y este debe ser de conocimiento de todo el personal para ser proyectado a través de la imagen que se forma el cliente.

En la presente tabla se puede apreciar que el 47% de los encuestados afirman no conocer ningún protocolo de atención, siendo esto perjudicial para la imagen que proyecta la institución y el tratamiento del paciente.

GRÁFICO 28
CONOCIMIENTO DEL PROTOCOLO DE ATENCIÓN



Fuente: Matriz de datos



3. CALIDEZ DE ATENCIÓN

3.1. Amabilidad

TABLA 29
AMABILIDAD EN LA ATENCIÓN

AMABILIDAD	f	%
a. Excelente	15	25
b. Muy buena	28	47
c. Buena	15	25
d. Regular	2	3
e. Deficiente	0	0
TOTAL	60	100

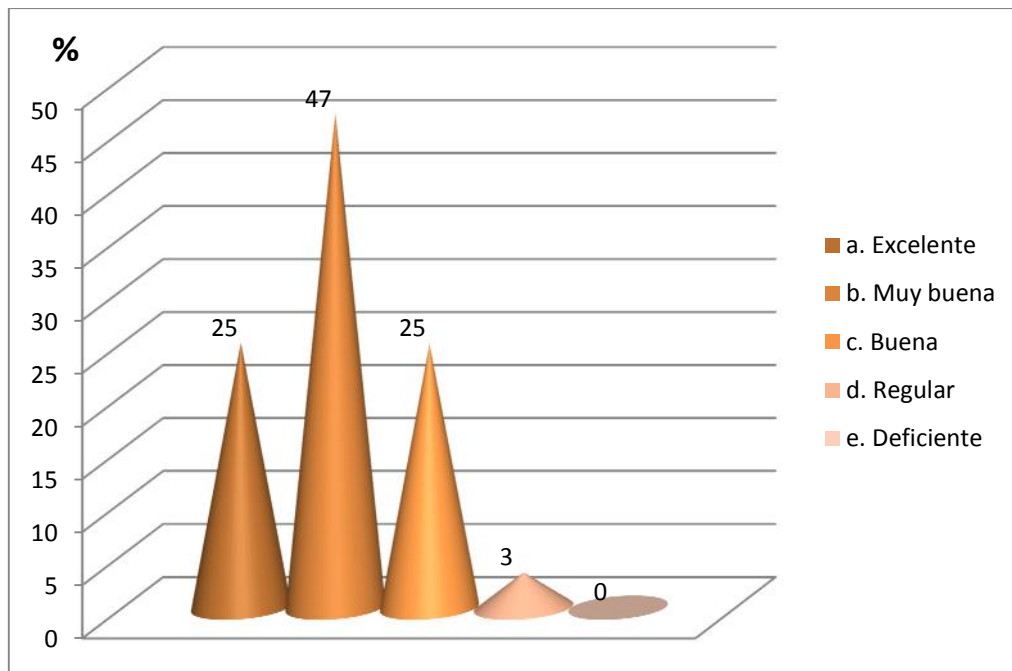
Fuente: Elaboración Personal

Considerada como el acto o el comportamiento en el cual nos mostramos corteses, complacientes y afectuosos hacia los demás la amabilidad es esencial para la convivencia en sociedad.

Según lo investigado se observa que el 97% de las personas que se hicieron tratar en la Clínica Paz Holandesa consideran que el personal que la labora es amable siendo su calificativo de Bueno a Excelente.

La amabilidad de los especialistas es importante porque de este modo el paciente identifica afecto y comprensión, por lo tanto identifica un trato personalizado generando en el la tranquilidad de que será atendido cortésmente.

TABLA 29
AMABILIDAD EN LA ATENCIÓN



Fuente: Matriz de datos

3.2. Respeto

TABLA 30
RESPECTO EN LA ATENCIÓN

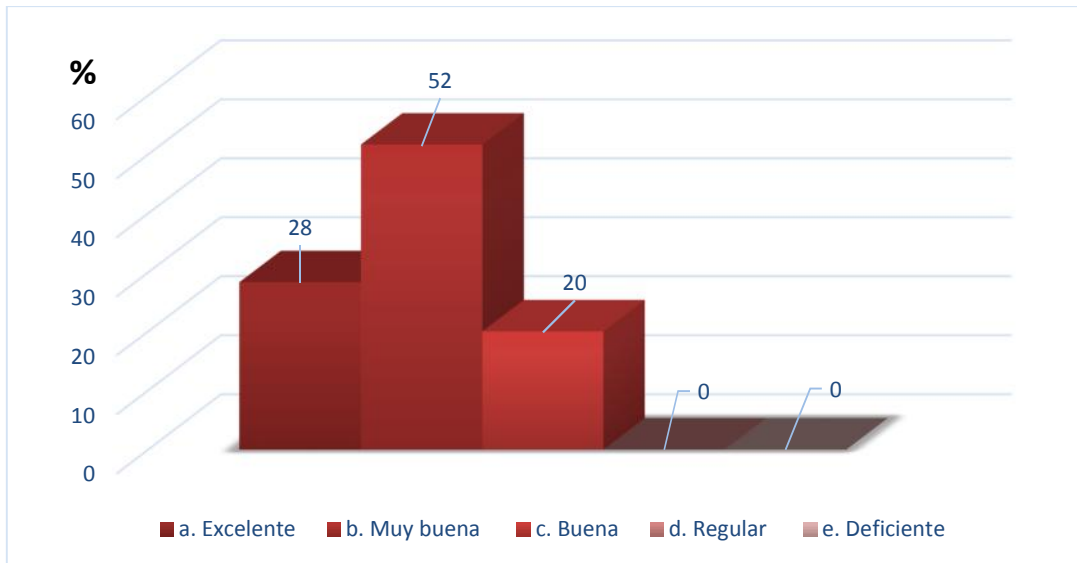
RESPECTO	f	%
a. Excelente	17	28
b. Muy buena	31	52
c. Buena	12	20
d. Regular	0	0
e. Deficiente	0	0
TOTAL	60	100

Fuente: Elaboración Personal

Al hablar de respeto hay que resaltar el aprecio y reconocimiento por una persona. Al llevar un tratamiento de larga duración es importante establecer el respeto entre ambas partes ya que eso permitirá conocer mejor al paciente y así mismo comprender sus molestias. De la misma manera el paciente será respetuoso de todas las indicaciones dadas por los especialistas.

Según las personas encuestadas el 100% considera al personal que labora en la Clínica Paz Holandesa muy respetuoso siendo este factor determinante en calidez de trato que proyecta la entidad.

GRÁFICO 30
RESPECTO EN LA ATENCIÓN



Fuente: Matriz de datos

3.3. Confianza

TABLA 31
CONFIANZA QUE SINTIÓ AL SER ATENDIDO

CONFIANZA	f	%
a. Excelente	23	38
b. Muy buena	24	40
c. Buena	13	22
d. Regular	0	0
e. Deficiente	0	0
TOTAL	60	100

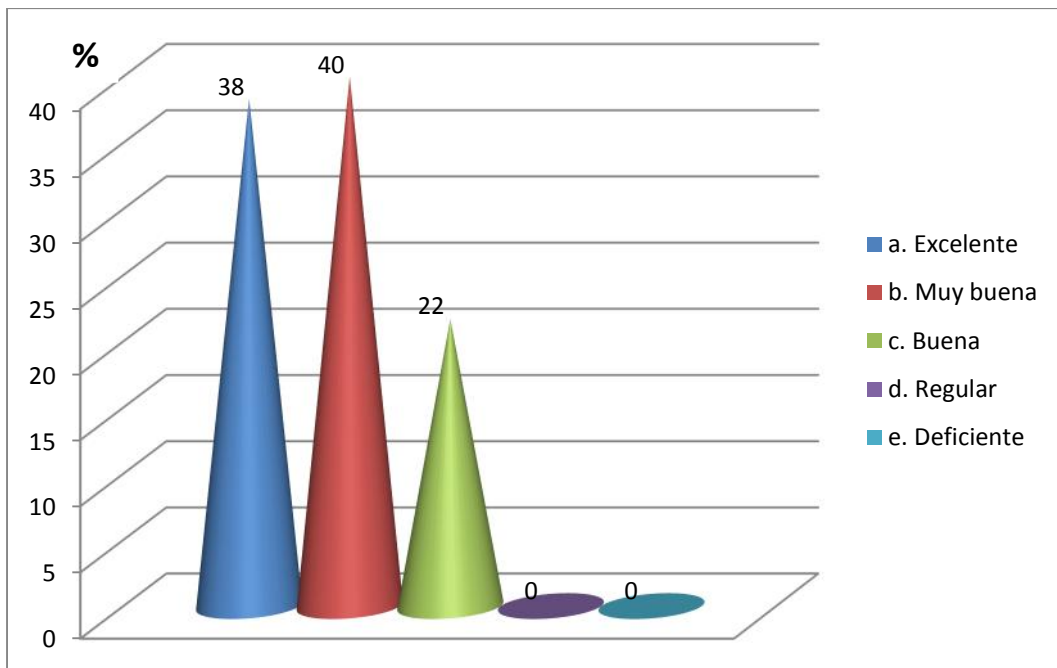
Fuente: Elaboración Personal

Cuando se utiliza el término confianza se habla de la seguridad o esperanza firme que alguien tiene de otro individuo, que actuara de forma correcta ante determinada situación.

Es importante tener la confianza del paciente ya que esto permitirá que él pueda mantener una mejor comunicación con los especialistas.

En la presente tabla se puede observar que el 100 % de los encuestados considera que la confianza brindada es de Buena a excelente siendo esto trascendental para el tratamiento del paciente.

GRÁFICO 31
CONFIANZA QUE SINTIÓ AL SER ATENDIDO



Fuente: Matriz de datos

TABLA 32
INFORMACIÓN BRINDADA

INFORMACIÓN	f	%
a. Excelente	9	15
b. Muy buena	24	40
c. Buena	13	22
d. Regular	14	23
e. Deficiente	0	0
TOTAL	60	100

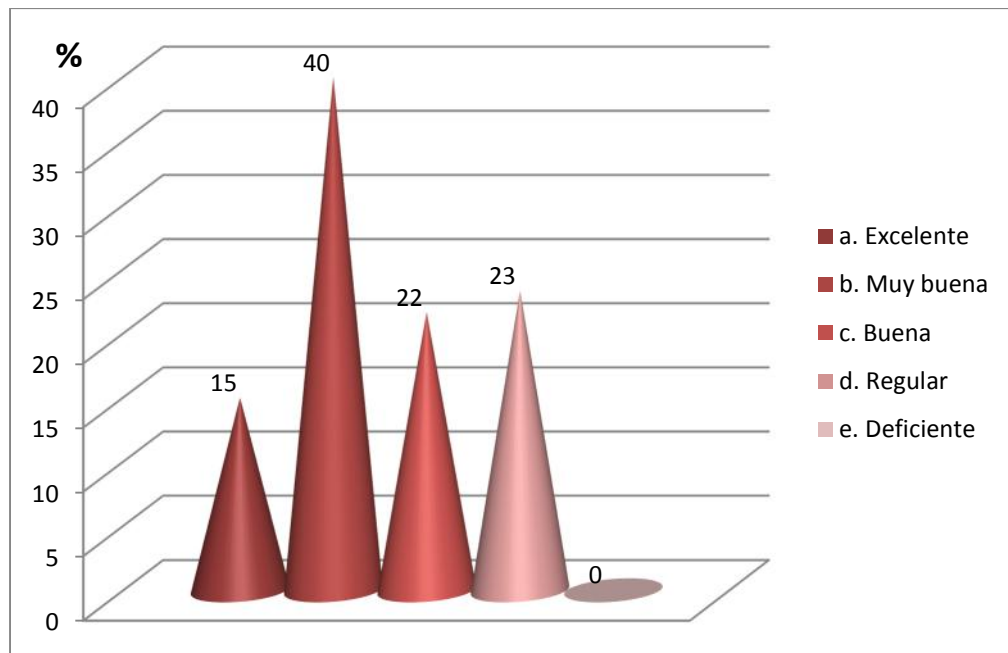
Fuente: Elaboración Personal

La información es brindar los datos de forma ordenada para que constituya un mensaje. En el campo de la salud es brindar las especificaciones precisas que permitirán llevar el tratamiento de forma adecuada.

En el presente cuadro se aprecia que el 77 % de los encuestados califica que la información brindada es de buena a excelente y un 23% la considera regular.

Este último porcentaje debe reducirse ya que si no se brinda la información específica para los tratamientos, estos no tendrán éxito y los resultados no serán los deseados.

GRÁFICO 32
INFORMACIÓN BRINDADA



Fuente: Matriz de datos

TABLA 33

DIALOGO QUE TUVO UD CON LOS PROFESIONALES DE SALUD

DIÁLOGO	f	%
a. Excelente	6	10
b. Muy buena	25	42
c. Buena	25	42
d. Regular	4	7
e. Deficiente	0	0
TOTAL	60	100

Fuente: Elaboración Personal

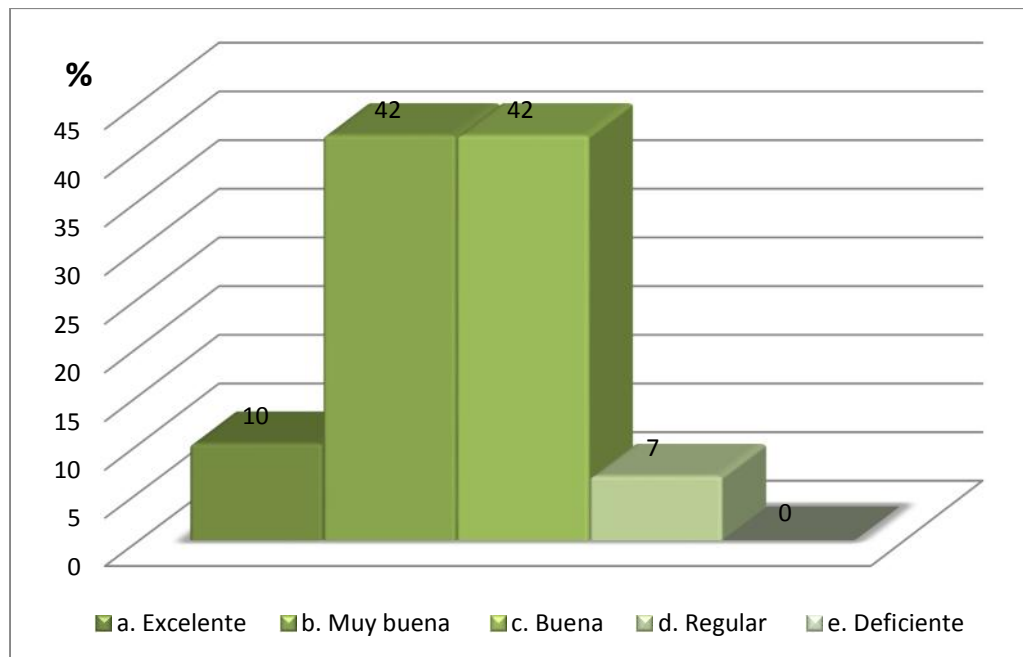
El dialogo adecuado entre el personal de salud y el paciente o familiares del mismo debe permitir comprender la problemática y la solución que se plantea, por ello es importante que el lenguaje utilizado no sea técnico sino sencillo y claro .

Esto ha sido comprendido por los especialistas de la salud de la clínica paz holandesa ya que en el presente cuadro podemos observar que el 84% de las personas consideran que el dialogo es de bueno a muy bueno.

Hay que tener en cuenta que el diálogo entre los profesionales de salud y pacientes o familiares, muchas veces es incomprensible debido al lenguaje técnico que suelen emplear.

TABLA 33

DIALOGO QUE TUVO UD CON LOS PROFESIONALES DE SALUD



Fuente: Matriz de datos

TABLA 34
RELACIÓN ENFERMERA – PACIENTE
(AMABILIDAD, RESPETO, CONFIANZA)

RELACIÓN ENFERMERA- PACIENTE	f	%
a. Excelente	10	17
b. Muy buena	13	22
c. Buena	28	47
d. Regular	9	15
e. Deficiente	0	0
TOTAL	60	100

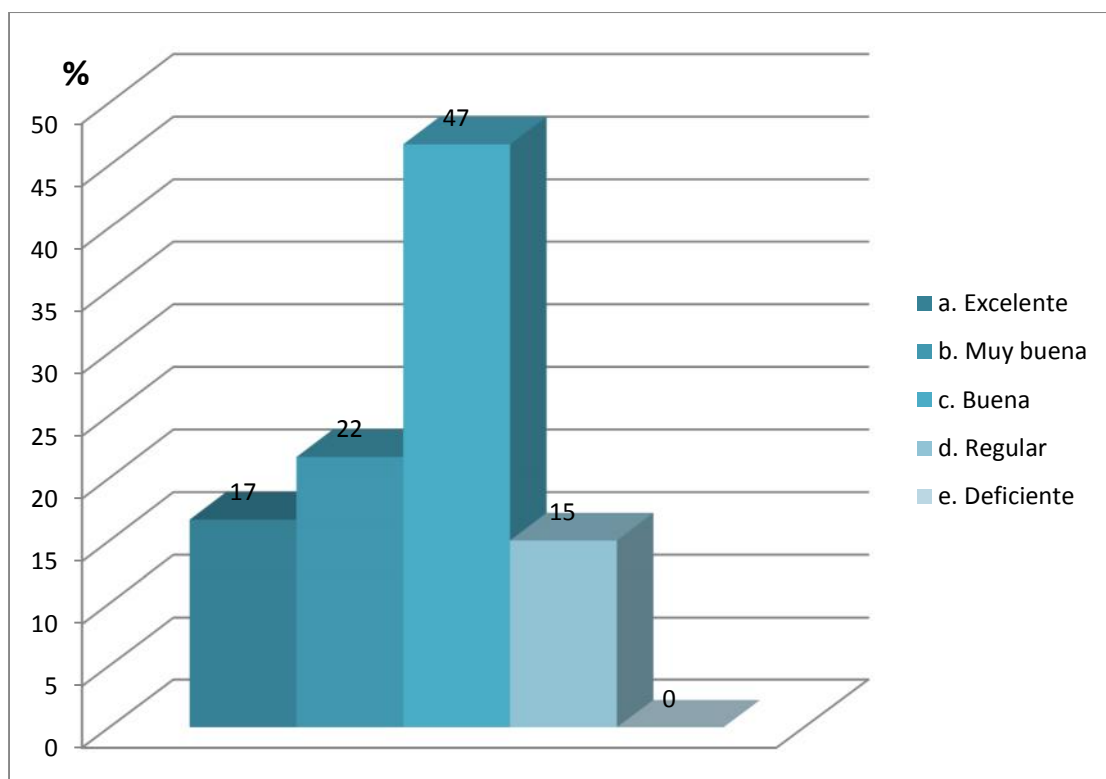
Fuente: Elaboración Personal

Las enfermeras se constituyen en el apoyo fundamental del paciente, siendo las que permanentemente velan por su mejora y apoyan a la rehabilitación del mismo; por tanto el paciente debe tener confianza en el trabajo que desempeña.

En el presente cuadro podemos observar que el 69% de las persona considera que la relacione entre paciente- enfermera es de buena a muy buena, el 17% la califica de excelente y 15 % de regular.

Hay que tener en cuenta que las enfermeras no solo deben mantener una buena relación con el paciente, sino también con el entorno del mismo (familiares) debido a que ellos son los que apoyan en la recuperación del paciente.

GRÁFICO 34
RELACIÓN ENFERMERA – PACIENTE
(AMABILIDAD, RESPETO, CONFIANZA)



Fuente: Matriz de datos

TABLA 35
RELACIÓN PERSONAL DE LIMPIEZA – PACIENTE
(AMABILIDAD, RESPETO, CONFIANZA)

RELACIÓN P. DE LIMPIEZA-PACIENTE	f	%
a. Excelente	2	3
b. Muy buena	15	25
c. Buena	11	18
d. Regular	32	53
e. Deficiente	0	0
TOTAL	60	100

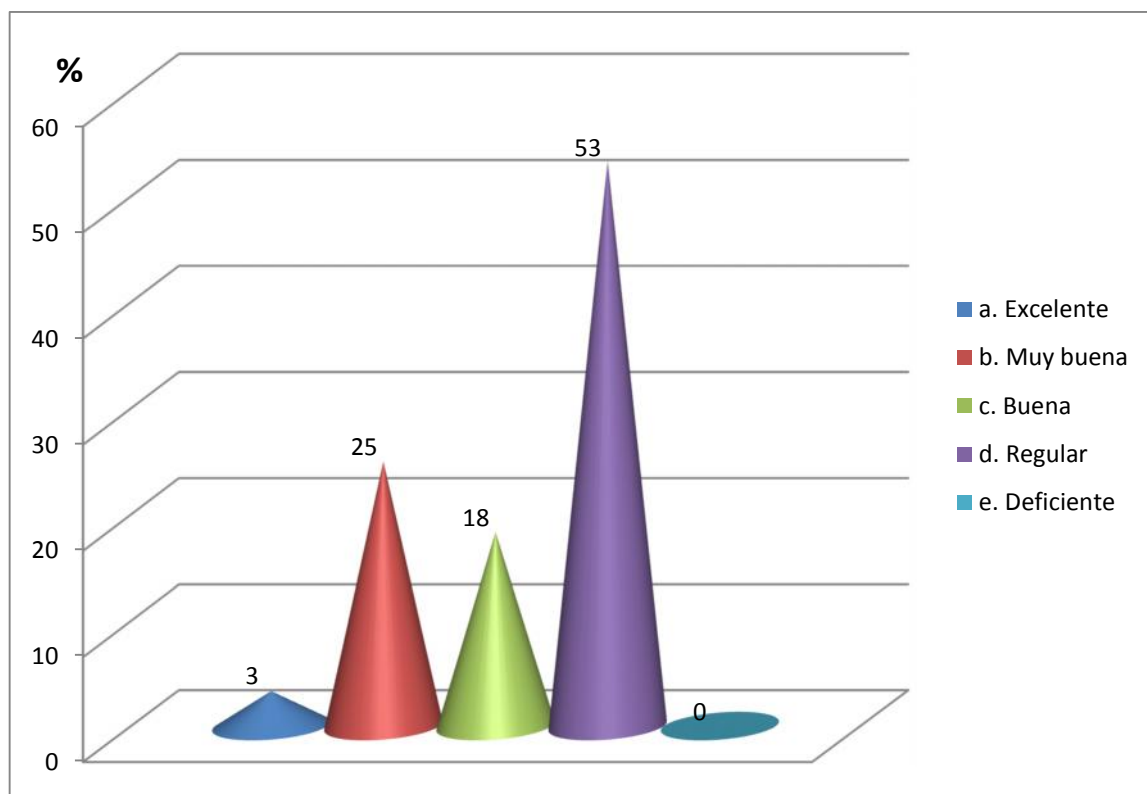
Fuente: Elaboración Personal

En cada una de las etapas según el tratamiento el paciente debe mantener la Higiene personal y la limpieza de su entorno donde se encuentra. Por ello es importante que el personal que se encargue de estas actividades puede comprender al paciente

En el presente cuadro podemos observar que el 53% de los encuestados opinan que la relación con el personal de limpieza es regular, el 18 % determina que es buena, el 25% afirma que es muy buena y solo un 3% opina que es excelente.

Si bien podemos apreciar que el calificativo deficiente no fue utilizado por los encuestados es preciso resaltar que la mayoría considera que debe mejorar la relación entre el paciente y personal de limpieza.

GRÁFICO 35
RELACIÓN PERSONAL DE LIMPIEZA – PACIENTE
(AMABILIDAD, RESPETO, CONFIANZA)



Fuente: Matriz de datos

TABLA 36
RELACIÓN MÉDICO – PACIENTE
(AMABILIDAD, RESPETO, CONFIANZA)

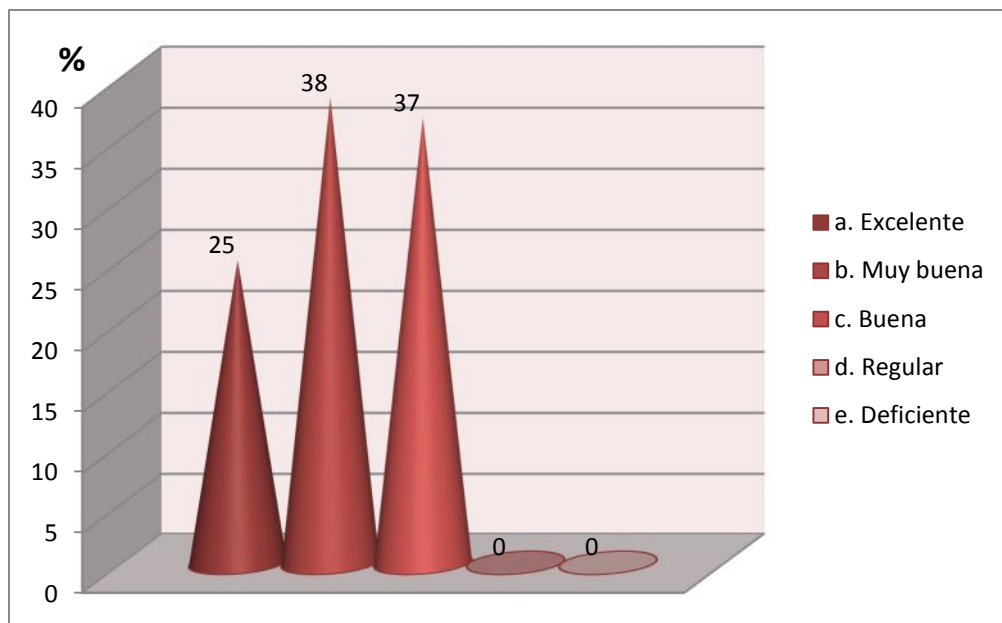
RELACIÓN MÉDICO- PACIENTE	f	%
a. Excelente	15	25
b. Muy buena	23	38
c. Buena	22	37
d. Regular	0	0
e. Deficiente	0	0
TOTAL	60	100

Fuente Interpretación personal

EL Médico es autor importante en el tratamiento integral de pacientes con fisura labio palatina, ya que se encarga de la rehabilitación. Según las encuestas realizadas podemos observar que el 37% de las personas consideran que hay una buena Relación, el 63% afirma que la relación entre este especialista y el paciente va de Muy buena a Excelente.

Estos pacientes antes, durante y después del tratamiento necesitan apoyo porque en cada etapa de su tratamiento deben mantener la comunicación y se debe evitar complicaciones en su desenvolvimiento.

GRÁFICO 36
RELACIÓN MÉDICO – PACIENTE
(AMABILIDAD, RESPETO, CONFIANZA)



Fuente: Matriz de datos

TABLA 37
RELACIÓN ODONTÓLOGO – PACIENTE
(AMABILIDAD, RESPETO, CONFIANZA)

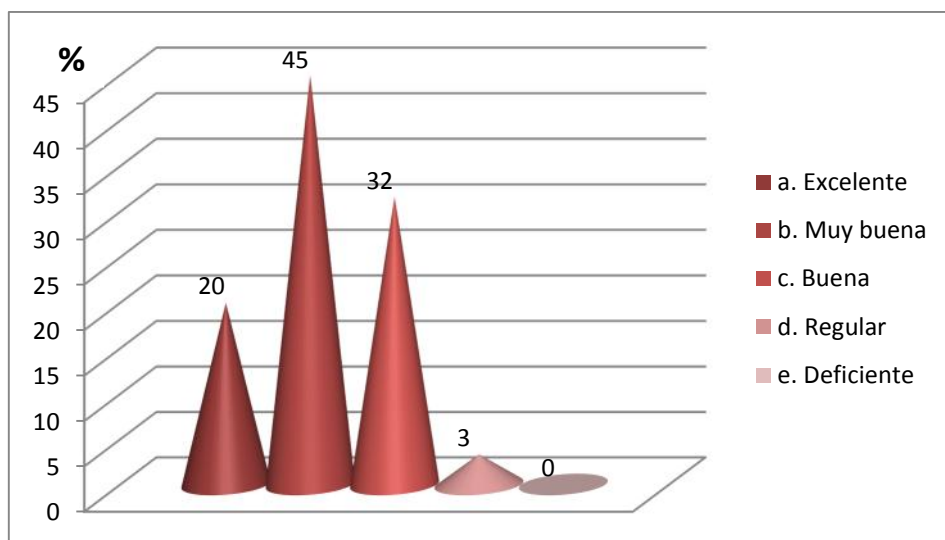
RELACIÓN ODONTOLOGO- PACIENTE	f	%
a. Excelente	12	20
b. Muy buena	27	45
c. Buena	19	32
d. Regular	2	3
e. Deficiente	0	0
TOTAL	60	100

Fuente: Elaboración Personal

EL Odontólogo es un especialista importante en el tratamiento de pacientes con fisura labio palatina, ya que se encarga de la rehabilitación evaluando la mordida y cada una de las piezas dentales del paciente. Según las encuestas realizadas podemos observar que el 32% de las personas consideran que hay una buena Relación, el 65% afirma que la relación entre este especialista y el paciente va de Muy buena a Excelente, sin embargo observamos que el 3% asevera que existe una regular relación.

Estos pacientes antes, durante y después del tratamiento necesitan apoyo porque en cada etapa de su tratamiento deben mantener la comunicación y se debe evitar complicaciones en su desenvolvimiento.

GRÁFICO 37
RELACIÓN ODONTÓLOGO – PACIENTE
(AMABILIDAD, RESPETO, CONFIANZA)



Fuente: Matriz de datos



TABLA 38
RELACIÓN LOGOPEDA – PACIENTE
(AMABILIDAD, RESPETO, CONFIANZA)

RELACIÓN LOGOPEDA-PACIENTE	f	%
a. Excelente	10	17
b. Muy buena	9	15
c. Buena	37	62
d. Regular	4	7
e. Deficiente	0	0
TOTAL	60	100

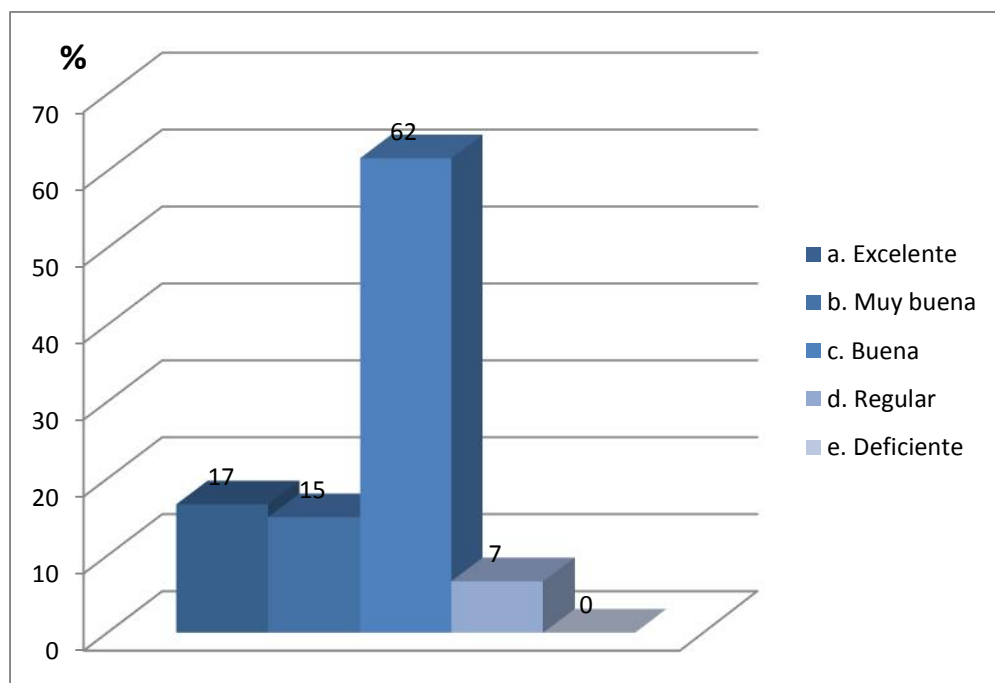
Fuente: Elaboración Personal

El logopeda es un especialista importante en el tratamiento de los pacientes con fisura labio palatina ya que el evalúa, diagnostica y trata los problemas del lenguaje, la voz y la deglución.

Según las encuestas realizadas podemos observar que el 93% de las personas consideran que la relación Logopeda-paciente va de buena a Excelente, sin embargo observamos que el 7 % asevera que existe una relación regular.

Estos pacientes antes, durante y después del tratamiento necesitan apoyo porque en cada etapa de su tratamiento deben mantener la comunicación y se debe evitar complicaciones en su desenvolvimiento.

GRÁFICO 38
RELACIÓN LOGOPEDA – PACIENTE
(AMABILIDAD, RESPETO, CONFIANZA)



Fuente: Matriz de datos

TABLA 39
RELACIÓN LABORATORISTA – PACIENTE
(AMABILIDAD, RESPETO, CONFIANZA)

RELACIÓN LABORATORISTA- PACIENTE	f	%
a. Excelente	8	13
b. Muy buena	19	32
c. Buena	31	52
d. Regular	2	3
e. Deficiente	0	0
TOTAL	60	100

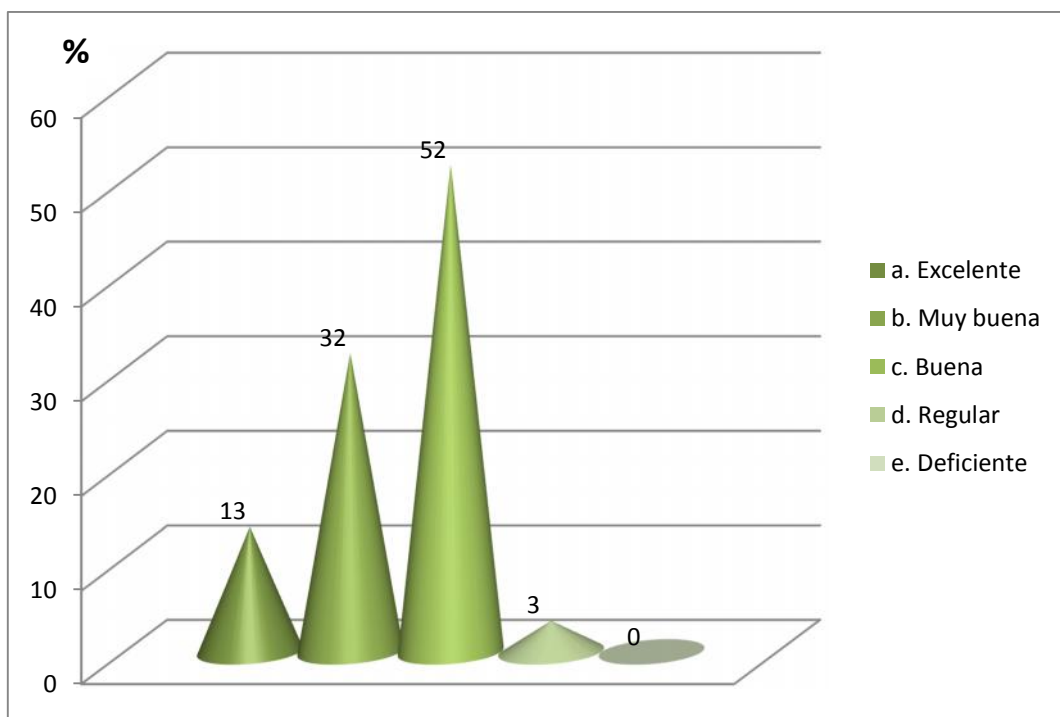
Fuente: Elaboración Personal

Teniendo en cuenta que el tratamiento de pacientes con fisura labio palatina es largo y la constancia logra el éxito del mismo, por eso es importante que el paciente se sienta en confort con cada uno de los especialistas que intervienen. Siendo el laboratorista quien permanentemente tomara los diferentes tipos de análisis que se requiere para el tratamiento, es importante que el paciente no se sienta atemorizado con su presencia.

Podemos observar en el presente cuadro que el 84% de los encuestados considera que la relación con el laboratorista es de Buena a Muy Buena, el 13% considera que hay una excelente relación y solo un 3% refiere que la relación es regular.

En la Clínica Paz Holandesa se considera importante mantener una relación óptima con cada paciente, ya que esto influye en la recuperación del mismo.

GRÁFICO 39
RELACIÓN LABORATORISTA – PACIENTE
(AMABILIDAD, RESPETO, CONFIANZA)



Fuente: Matriz de datos

TABLA 40
RELACIÓN PSICÓLOGO – PACIENTE
(AMABILIDAD, RESPETO, CONFIANZA)

RELACIÓN PSICÓLOGO- PACIENTE	f	%
a. Excelente	15	25
b. Muy buena	14	23
c. Buena	27	45
d. Regular	4	7
e. Deficiente	0	0
TOTAL	60	100

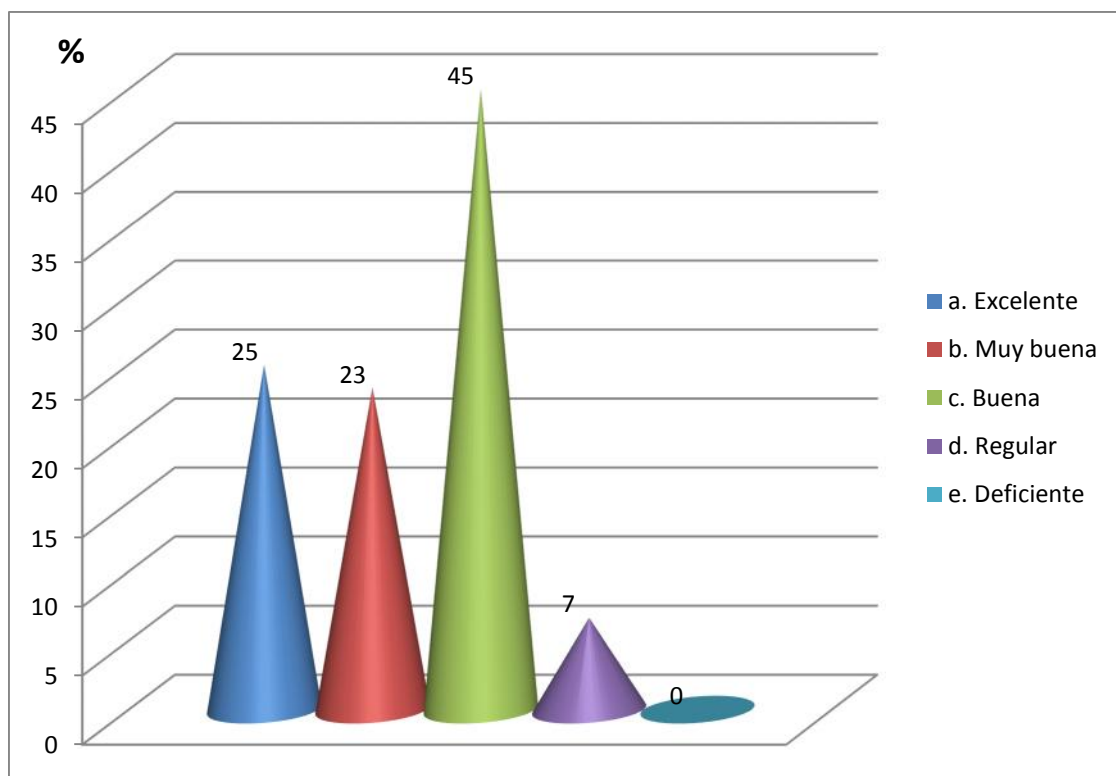
Fuente: Elaboración Personal

Se ha podido observar que los pacientes que presentan este tipo de problemas, fácilmente se aíslan del entorno social, ya que la estética juega un papel predominante en su desarrollo. Por eso es importante contar con el apoyo de un psicólogo quien ayudara al paciente a socializar con su entorno.

En la Clínica Paz Holandesa se trabaja conjuntamente con este especialista, en la presente tabla se puede observar que el 48% de los encuestados considera que la relación del Paciente con el Psicólogo es de muy buena a excelente, el 45% piensa que existe una buena relación.

Podemos apreciar que los pacientes toman conciencia que es importante mantener el contacto no solo con el especialista que realizar el tratamiento, sino la relación con el psicólogo, el cual le permitirá conocer y aceptar su problemática

GRÁFICO 40
RELACIÓN PSICÓLOGO – PACIENTE
(AMABILIDAD, RESPETO, CONFIANZA)



Fuente: Matriz de datos

4. DISCUSIÓN Y COMENTARIOS

Al hablar de Calidad y Calidez hay que tener en cuenta que ambos son términos que tienen un contexto amplio, por tanto en la presente investigación se pretende analizar los aspectos referidos al interés de la Clínica y del investigador, teniendo en cuenta el proceder en los tratamientos de los niños con fisura de Labio Palatina.

Un factor limitante es que no se encontraron antecedentes que involucren a estos pacientes, en este tipo de tratamientos hay que tener en cuenta a los pacientes y familiares ya que ambos merecen un trato especial, por tal motivo resulta trascendental el brindar la información que necesitan de manera clara y así mismo lograr que los especialistas y el personal en general se identifiquen con ellos.

La calidad y calidez de atención en pacientes con fisura labio palatina en la Clínica Paz Holandesa con respecto al estudio realizado, podemos decir que la satisfacción, accesibilidad, disponibilidad, competencia profesional, amabilidad, respeto, empatía, es adecuada para la atención de dichos pacientes. Lo que coincide con los resultados encontrados en la Tesis:

Repercusión de la calidad de atención odontológica en la satisfacción de los pacientes del centro de salud independencia, Arequipa 2013, donde se aprecia que calidad de atención y la satisfacción del paciente son adecuadas.

Considerando la tesis Calidad de atención en adultos mayores, realizada en la Habana Cuba, podemos observar que no hay coincidencia ya que hay un gran déficit en lo que respecta a calidad de atención siendo un factor primordial la falta de recursos económicos que permitan mejorar la infraestructura como el trato al adulto mayor.

Con respecto a la tesis Mejoramiento de la calidad de atención en el servicio de Oncología del Hospital SOLCA Quito, el presente trabajo quiso contribuir a dar

solución a la baja calidad de atención, los resultados de este trabajo permitieron cumplir con los objetivos planteados, con lo cual se logró que el nivel de satisfacción se incremente, lo cual se ha visto reflejado en los niveles aceptables de satisfacción medidos por medio de encuestas, podemos observar que este trabajo con el nuestro coinciden en el punto de crear un protocolo de atención para pacientes con fisura labio palatina para que lleven un tratamiento más estandarizado desde que nacen.



CONCLUSIONES

PRIMERA

La calidad de atención en pacientes con fisura labio palatina en la Clínica Paz Holandesa cumple las expectativas del paciente, en relación a la satisfacción, accesibilidad, disponibilidad y competencia profesional. Teniendo en cuenta que se trata de niños dependientes aún de sus padres, se puede observar que más del 90% considera que la calidad de atención proporcionada por la Clínica es de buena a excelente; siendo el factor económico el único limitante para algunos tratamientos.

SEGUNDA

La calidez de atención en pacientes con fisura labio palatina en la clínica Paz Holandesa se ve reflejada con la amabilidad, respeto, confianza, información y empatía que existe entre los profesionales de la salud, el personal técnico y paciente. La Clínica cuenta con la aprobación y aceptación siendo su calificativo de bueno a excelente; sin embargo es preciso mencionar que un porcentaje mínimo de los investigados considera que estos aspectos son deficientes porque no comprenden al especialista.

SUGERENCIAS

1. Es importante que la Clínica Paz Holandesa cuente con un protocolo de atención integral que permita la orientación adecuada de los pacientes y/o familiares y así mismo contribuya a la continuidad del tratamiento, lo cual conllevará al éxito de este, cabe resaltar que estos pacientes necesitan una atención permanente la cual mostrara resultados a largo plazo; actualmente se tiene que esperar a que lleguen los especialistas de afuera quienes realizan algunos alcances teniendo en cuenta los estándares internacionales.
2. En el aspecto socioeconómico, se puede afirmar que la clínica cuenta con pacientes de diferentes niveles, sin embargo; es importante resaltar que predomina el sector “C” quienes consideran que todo servicio brindado debe ser gratuito. Por tal razón se debe dar a conocer los precios antes de iniciar el tratamiento respectivo. Es preciso resaltar que Paz Holandesa hoy en día es una clínica particular y debe promocionarse en el mercado de esa manera, ya que existe la idea errónea de que es una Organización No Gubernamental (ONG).
3. Siendo un referente la presente investigación se propone estandarizar los lineamientos tanto de calidad y calidez de atención, para el desarrollo de las diferentes campañas y/o tratamientos que se realicen a través de la Clínica Paz Holandesa.

PROPUESTA DE INTERVENCIÓN

PROTOCOLO DE ATENCIÓN PARA PACIENTES CON FISURA LABIO PALATINA (DIRIGIDO A PADRES DE FAMILIA)

Fundamentación: En nuestro País no encontramos un protocolo de atención integral para pacientes con esta malformación congénita. Debido al gran aumento de pacientes con fisura labio palatina se ve la necesidad de tener una atención estandarizada en los centros de atención primaria (Clínicas, hospitales, centros de salud, postas).

Importancia sobre la atención a pacientes con fisura labio palatina:

Realizar la operación de labio no garantiza el éxito del tratamiento ya que este debe continuar permitiendo al niño incorporarse a la sociedad.

Los especialistas tales como cirujano plástico, cirujano maxilofacial, pediatra, ortodoncista, psicólogo, odontopediatra, logopeda (terapia de lenguaje) y otorrinolaringólogo, lograrán el éxito del tratamiento siempre y cuando el paciente haya pasado por cada uno de ellos.

Propósito

Crear un Protocolo de atención a pacientes con fisura labio palatina que garantice y que brinde un adecuado tratamiento, guiar a los padres, indicándoles cuales son los pasos a seguir para la atención de estos niños y quienes son los que intervienen en este tratamiento que será largo pero efectivo para el bienestar de sus hijos.

Objetivo General

Informar el procedimiento a seguir en el tratamiento de los pacientes con fisura labio palatina

Objetivo Específicos:

- Elaborar un esquema donde se dé a conocer los diferentes tratamientos que deben recibir los pacientes con fisura labio palatina.
- Lograr que el paciente se inserte a la sociedad siguiendo un tratamiento continuo con diferentes especialidades mencionadas.

Estrategias

Se debe promover una estrategia de diferenciación e identificación

Conocimiento de todo el Personal sobre el Protocolo de atención de Pacientes con Fisura Labio Palatina, desde la secretaria que tiene mínimo contacto con el paciente con respecto a su salud como todas las personas que intervienen en ella.

Adquisición de material que brinde la información necesaria a los padres de los pacientes con fisura labio palatina.

Crear un ambiente propicio para que tanto el paciente como sus apoderados, sientan la confianza para poder continuar con el tratamiento.

Mejorar el tiempo de espera continuando con las citas anticipadas

Responsables de la Ejecución

- Coordinador de Proyectos de cirugía para pacientes con fisura Labio Palatina.

Dirigido

- A padres de pacientes con fisura labio palatina.

Actividades

- 1.- Difusión de las normas y lineamientos de la Clínica Paz Holandesa.
- 2.- Difundir los estándares internacionales de atención de pacientes con fisura labio palatina.

- 3.- Elaboración del protocolo de atención para pacientes con fisura labio palatina.
- 4.- Presentación del protocolo de atención a la Directiva de la Clínica Paz Holandesa para su aprobación y ejecución.
- 5.- Presentación del protocolo de atención a padres de niños fisura labio palatina.

Cronograma

ACTIVIDADES	SEMANAS							
	1	2	3	4	5	6	7	8
1.- Difusión de las normas y lineamientos de la Clínica Paz Holandesa.	X							
2.- Difundir los estándares internacionales de atención de pacientes con fisura labio palatina.		X	X					
3.- Elaboración del protocolo de atención para pacientes con fisura labio palatina.				X	X			
4.- Presentación del protocolo de atención a la Directiva de la Clínica Paz Holandesa para su aprobación y ejecución.						X	X	
5.- Presentación del protocolo de atención a padres de niños fisura labio palatina.								X

Nota: El último Ítem (5) será trabajado de manera permanente por la Institución.

Financiamiento y recursos:

Teniendo en cuenta los diferentes convenios de la Clínica Paz Holandesa, el protocolo de atención será autofinanciado para la mejora en la atención de pacientes con fisura labio palatina.

Referencias

- FORD A. Tratamiento actual de las fisuras labio-palatinas. Rev Med Clin Condes 2004
- M. ALISON FORD, H. MARÍA EUGENIA TASTETS, R. ALFONSO CÁCERES. Tratamiento de la fisura labio palatina. Revista Médica Clínica Las Condes, Volume 21, Issue 1, Pages 16-25
- Fisura Labio Palatina. <http://www.aamade.com/casos-clinicos/fisura-labiopalatina.html>



BIBLIOGRAFÍA

- ALMEIDA C. (2000). Investigación en Sistemas y Servicios de Salud. Resultados, evaluación de actividades y desarrollo futuro de la Red. Cuadernos para discusión. Número 1. Río de Janeiro, Brasil.
- DONABEDIAN, A (1992). Evaluación de la calidad de atención médica (Publicación Científica, 534) OPS/OMS, Investigaciones sobre servicios de salud: una antología. Washinton D.C. Editores D.C.
- DONABEDIAN A. The definition of quality and approaches to its assessment. En: Explorations in quality assessment and monitoring. Vol. I. Health Administration Press. Ann Arbor. Michigan.
- HERNANDEZ ROBERTO-FERNANDEZ CARLOS, Metodología de la Investigación Quinta Edición Mg. Graw Hill México 2010
- MINSAP. Programa de garantía de la calidad de la atención médica hospitalaria. La Habana, Cuba, 1993
- NET., ÀLVAR. La calidad de la atención. Fundación Avedis Donavedian.
- ROLDAN P. VARGAS CR Y COLABORADORES. Evaluación en la calidad de atención en salud. Colombia Médica Vol 32 Nro 1, 2000.
- SALCEDO BERMUDEZ, ROY, (2006) Protocolos Médicos de Salud Integral, Ed. ESSALUD. Lima Perú

HEMEROGRAFÍA

- CABASCANDO, K, VILLEGAS A. (2010). Calidad de atención brindado por el personal de salud a los usuarios externos en el área de emergencia del hospital San Vicente de Paúl. Para obtener el grado de Licenciado de enfermería. Universidad Técnica del Norte
- ESTELA MEJÍA, Y,E, AMAYA CASTILLO, R.C. (2011). Evaluación de la calidad de atención en el servicio de emergencia del hospital nacional nueva Guadalupe. Para optar el grado de maestro en gestión Hospitalaria. Universidad de El Salvador.
- FORD A. Tratamiento actual de las fisuras labio-palatinas. Rev Med Clin Condes 2004
- Revistas de Ciencias Administrativas y Financieras de la Seguridad Social. Print version ISSN 1409-1259. Rev. cienc. adm. financ. segur. soc vol.11 n.1 San José Jan. 2003

INFORMATOGRAFÍA

- ALBISLENYS. La amabilidad como valor. Marzo 2011. <http://albislenys-laamabilidadcomovalor.blogspot.pe/2011/03/definicion-amabilidad.html>. La amabilidad como valor
- COMES YAMILA. El concepto de accesibilidad: la perspectiva relacional entre población y servicios.
<http://www.scielo.or.ar/pdf/anuinv/v14/v14a19.pdf>
- CRUZ MARTINEZ ANGELES. Hace falta calidez en la atención médica en el país. 2007
<http://www.jornada.unam.mx/2007/02/15/index.php?section=sociedad&articulo=045n2soc> Cruz Martínez Ángeles Hace falta calidez en la atención médica en el país: Julio Frenk jueves 15 de febrero de 2007.
- Diccionario virtual de significados. Calidez <http://designificados.com/calidez/>
- Diccionario virtual definición ABC
<http://www.definicionabc.com/tecnologia/informacion.php>
- DIRECCION DE CALIDAD EN SALUD. Satisfacción del Usuario Externo.
<http://www.minsa.gob.pe/dgsp/observatorio/documentos/teleconferencia/Satisfacci%C3%B3n%20del%20Usuario%20Externo.pdf>. Ministerio de Salud del Perú. Satisfacción del Cliente en Salud.

- DULCEY ROJAS DULCEY ROJAS, VÁSQUEZ GUTIÉRREZ ANGÉLICA. Evaluación del conocimiento del personal profesional y auxiliar de enfermería de la clínica saludcoop – bucaramanga sobre el sistema obligatorio de garantía de la calidad en salud (sogcs) en el año 2014
<http://www.eumed.net/libros-gratis/2008b/408/SISTEMA%20OBLIGATORIO%20DE%20GARANTIA%20DE%20CALIDAD%20DE%20ATENCION%20EN%20SALUD.htm>
- DRA. VIDAL Y BENITO MARIA DEL CARMEN. La empatía en la consulta del profesional de la salud. 2012.
<http://www.intramed.net/contenidover.asp?contenidoID=75717>
- MODELOS DE GESTIÓN Y EXCELENCIA. Características, herramientas de calidad en los servicios de salud. Junio 2015.
<https://www.isotools.org/2015/06/04/caracteristicas-herramientas-e-indicadores-de-calidad-en-los-servicios-de-salud/>.
- PIZZO MARIANA. Calidad y Calidez en servicios de salud. 2012
<http://comoservirconexcelencia.com/blog/calidad-y-calidez-en-servicios-de-salud/.html>
- SEMINARIOVAL. El valor de la confianza
www.monografias.com/trabajos82/valor-confianza/valor-confianza.shtml
- VALARIE A. ZEITHAML. El modelo servqual de calidad de servicio.
<http://www.aiteco.com/modelo-servqual-de-calidad-de-servicio/>



UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA
ESCUELA DE POSTGRADO
MAESTRÍA DE GERENCIA EN SALUD



**CALIDAD Y CALIDEZ DE ATENCIÓN EN PACIENTES CON FISURA
LABIO PALATINA POR EL PERSONAL PROFESIONAL DE SALUD EN
LA CLÍNICA PAZ HOLANDESA. AREQUIPA 2016.**

Proyecto presentado por la Bachiller
Claudia Vanessa Ortiz Huarachi

Para obtener el Grado Académico de
Maestro de Gerencia en Salud

AREQUIPA- PERÚ
2016

I. PREÁMBULO

En la actualidad la salud es uno de los campos en los que recientemente se está buscando con mayor decisión trabajar en una buena calidad del servicio. Todo esto en el ámbito público como privado donde se están haciendo esfuerzos y desarrollos para mejorar la calidad, sin embargo a veces esos esfuerzos no se orientan en la dirección correcta. Por algo es que la palabra calidez aparece con mucha frecuencia asociada a los servicios de salud que a otro tipo de servicios.

La Calidez es importante porque consiste en como uno trata a la persona para que esta se sienta bien es cualquier aspecto.

La Calidad de Atención en Salud no puede definirse desde el punto de vista exclusivo de un actor del sistema de salud. Cada uno de ellos, paciente, prestador, asegurador o entidad rectora, tiene un conocimiento diferente, que, sin contradecir y estando de acuerdo con la de los demás, hace énfasis en aquel o aquellos determinantes que más valora.

Tener presente que la calidad en salud no va a depender de una sola característica, sino de variados aspectos, cada uno apreciado y valorado de diferente manera

Por otra parte, el sistema de esta condición determina esfuerzos y gastos considerables. El estudio de la etiología y la determinación de indicadores de riesgo en poblaciones específicas mejoran la respuesta terapéutica. Por un lado en la prevención de la aparición, mejorando así las condiciones durante la concepción y/o gestación y por otra consiguiendo diagnósticos precoces, eficaces en atenuar el impacto emocional materno, mejorando así el apego con su hijo y mejorando su disposición y participación en el tratamiento. **Podemos decir que uno y otros objetivos buscan niveles de prevención que focalicen y mejoren los recursos sanitarios.**

Hay evidencia que algunos factores genéticos determinan la aparición de fisuras. En la actualidad hay un importante número de investigaciones que buscan determinar genes específicos, cómo se hereda, y cuáles son las causas de las diferencias étnicas detectadas. También han sido identificados teratógenos los cuales van afectar directamente al embrión, tales como drogas y tóxicos de diferente uso agrícola e industrial. Estas toxas también pueden afectar los gametos parentales y por ende al resto de su descendencia. La edad materna y enfermedades durante el embarazo parecieran jugar un rol en su patogénesis.

Como sabemos las fisuras labio palatinas presentan diversas características en relación con el grado de severidad de estas. Así, no todas las fisuras labiales completas o incompletas van a ser iguales. Las diferentes características morfológicas de la fisura en relación a la severidad de esta, determinan de forma importante su tratamiento y pronóstico.

El presente proyecto tiene como objetivo mejorar la calidad de atención integral de estos pacientes mediante la creación de un Protocolo estandarizado a las necesidades de ellos.

II. PLANEAMIENTO TEÓRICO

1. Problema de Investigación

1.1. Enunciado

Calidad y Calidez de Atención en Pacientes con Fisura Labio Palatina por el Personal Profesional de salud en la Clínica Paz Holandesa. Arequipa, 2016.

1.2. Descripción del Problema

1.2.1. Campo, Área y Línea de Investigación

Campo	: Ciencias de la Salud
Área	: Gerencia en Salud
Línea de Investigación	: Calidad y Calidez de Atención

1.2.2. Análisis y Operacionalización de Variables

VARIABLES	INDICADORES	SUBINDICADORES
<p>Calidad de Atención (Es el grado en que los medios más deseables se utilizan para alcanzar las mayores mejoras posibles en la salud)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Satisfacción • Accesibilidad • Disponibilidad • Competencia Profesional • Protocolo de atención 	<ul style="list-style-type: none"> - Fiabilidad - Capacidad de Respuesta - Aspectos Tangibles - Barrera Geográfica - Barrera Económica - Barrera Cultural - Profesional - Medicamentos - Eficacia - Eficiencia - Efectividad
<p>Calidez de Atención (La palabra calidez se utiliza para referirse a uno de los valores personales que puede tener un individuo)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Amabilidad • Respeto • Confianza • Información • Empatía 	

1.2.3. Interrogantes Básicas

- ¿Cómo es la calidad de atención de pacientes con fisura labio palatina en la Clínica Paz Holandesa?
- ¿Cómo es la calidez de atención de pacientes con Fisura labio palatina en la Clínica Paz Holandesa?

1.2.4. Tipo y Nivel de Investigación

- a. **Tipo:** De Campo
- b. **Nivel:** Descriptivo de dos variables

1.3. Justificación del Problema

1.3.1. Sentido Social

Este proyecto es importante porque nos permitirá percibir la calidad y calidez de atención de los pacientes con fisura labial y/o paladar de la Clínica Paz Holandesa. Debido a que no existe una investigación en nuestro País sobre el estudio que se quiere realizar, además la situación actual del País, y sobre todo en lo tiene que ver con la población de menos recursos económicos, hace indispensable contar con un protocolo de atención, que brinde tratamientos de calidad a un costo accesible para todos, ya que al ser un tratamiento de larga duración y al estar sometidos a diferentes atenciones multidisciplinarias en su crecimiento hace el costo de este muy elevado.

En el Perú la incidencia de Fisura Labio Palatina se va incrementando cada vez más, en nuestro país la incidencia es de 1

de cada 500-600 recién nacidos. Según datos del ministerio de Salud anualmente nacen 2500 niños con esta malformación.

Lo que se quiere es brindar una atención integral de calidad y calidez a estos niños e ir controlándolos en el transcurso de su crecimiento.

1.3.2. Sentido Humano

La importancia de Calidad y Calidez de atención a pacientes con fisura labio palatina es muy importante para su recuperación, sabemos que la fisura labio-palatina trae como consecuencia al paciente múltiples problemas en la alimentación, respiración nasal, audición, crecimiento facial, desarrollo dental, fonación, estéticos y psicológicos, cuyo grado varía en relación al compromiso labial, arcada dentaria, paladar y nariz.

Las fisuras de labio y/o paladar son malformaciones congénitas de alta prevalencia en Perú. Se estima que por cada 740 nacimientos de niños vivos hay un afectado con dicha condición. Esta comprobación epidemiológica representa un problema de salud.

La condición de fisurado desencadena en el paciente trastornos morfológicos, funcionales y emocionales que dificultan su inserción social. La familia y especialmente la madre, se ve comprometida emocionalmente. Este compromiso se desencadena al nacimiento, momento en que se informa del diagnóstico provocando un duelo que afecta la relación con el hijo.

1.3.2. Sentido Profesional

Se desea trabajar de manera proactiva e innovadora, considerando las necesidades integrales y no solo las médicas

1.3.3. Sentido Personal

El interés personal en brindar a dichos pacientes un adecuado protocolo de atención que les pueda servir de guía al momento de iniciar su tratamiento.

2. Marco Conceptual

2.1. Calidad de Atención en Salud

2.1.1. Nociones:

Organization for Standardization (ISO) puntualizó que: "Calidad es el grado en que las particularidades de un producto o servicio cumplen los objetivos para los que fue creado"¹. La definición que observamos anteriormente nos permite darnos cuenta de dos conceptos los cuales son fundamentales, el primero de ellos sería que la calidad puede medirse y por otro lado la calidad nos lleva al cumplimiento de un objetivo, por lo que es importante como se va a definir este. Consiguientemente, el concepto de calidad varía en función de quién lo utiliza y como resultado la idea de calidad será distinta cuando la aplica la administración, la gerencia del centro, que cuando el término es aplicado por los profesionales y más aún por otros usuarios. Con todo, es evidente que estas tres ideas distintas de la calidad se entrelazan y se encuentran en una zona común. En 1991 la Organización Mundial de la Salud afirmaba que: "Una atención sanitaria de alta calidad es la que identifica las necesidades de salud (educativas, preventivas, curativas y de mantenimiento) de los individuos o de la población, de una forma total y precisa y destina

¹ DONABEDIAN A. The definition of quality and approaches to its assessment. En: Explorations in quality assessment and monitoring. Vol. I. Health . Michigan.

los recursos (humanos y otros), de forma oportuna y tan efectiva como el estado actual del conocimiento lo permite"²

Es el grado en que los medios más deseables se utilizan para alcanzar las mayores mejoras posibles en la salud.³

La calidad de la atención médica ha sido definida de diversas maneras, dependiendo quizás del contexto concreto en que el término quiera emplearse. Según varios autores indican que definir calidad es muy complejo, e incluso el propio Avedis Donabedian, quien señaló lo ardua que resultaba esta tarea y reconoció que al existir ambigüedades sobre el concepto de calidad, era percibida y definida de formas diferentes, por esta razón en la literatura aparecen algunas definiciones teóricas, difíciles de aplicar en la práctica.⁴ Este último autor propuso comenzar por lo obvio: "la calidad es una propiedad que la atención médica puede poseer en grados variables".

2.1.2. Características:

Para poder ofrecer servicios de calidad, que no defrauden las actuales expectativas de los usuarios, los centros de salud deben mejorar su gestión, tratando de conseguir la calidad total mediante sistemas de mejora continua que ayuden a alcanzar la excelencia.⁵

Una de las principales herramientas metodológicas para optimizar la gestión sanitaria son los Modelos de Excelencia (Modelo de Acreditación en Salud, Modelo JCAHO o Modelo EFQM, entre otros). Estos modelos tienen tres utilidades principales:

² Net., Àlvar. La calidad de la atención. Fundación Avedis Donabedian.

³ Donabedian, A (1992). Evaluación de la calidad de atención médica pag35

⁴ Ibid, pág. 43

⁵ Roldan P. Vargas CR y colaboradores. Evaluación en la calidad de atención en salud.

- Sirven como mecanismo de detección de problemas y errores.
- Facilitan la implantación de áreas de mejora.
- Permiten la autoevaluación, a través de la comprobación de los resultados obtenidos mediante la selección de los indicadores adecuados.

2.1.3. Componentes

Entre los profesionales del ámbito sanitario y los pacientes se está produciendo una reflexión en relación a la gestión de la calidad y, sobre todo, cómo medirla y valorarla, existiendo visiones distintas, y también algunos desacuerdos, sobre la forma ideal de evaluar y enfocar dicha calidad.

Pese a todo, es posible distinguir una serie de indicadores aceptados por la mayoría como válidos para valorar la gestión sanitaria.

A. SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

El principal indicador de la calidad sanitaria o asistencial es la satisfacción del cliente, en esto no se diferencia a ningún otro servicio. Pero se ha de ser consciente de que la satisfacción al cliente en salud es más difícil de conseguir que en otros ámbitos o servicios.

La salud es un tema muy sensible, donde a veces no se presenta una segunda oportunidad para solucionar un mal servicio inicial. La primera impresión es la que cuenta, y a veces la única. Por ese motivo, en salud cobra una gran importancia el logro de la máxima calidad a la primera, superando además dificultades de todo tipo, como puede ser la imposibilidad de realizar la prueba diagnóstica

más adecuada por falta de tiempo o medios en un momento determinado.

Se consideran como dimensiones de la satisfacción las siguientes:⁶

- a. **Fiabilidad (F):** Capacidad para cumplir exitosamente con el servicio ofrecido.
- b. **Capacidad de respuesta (CR):** Disposición de servir a los usuarios y proveerles un servicio rápido y oportuno frente a una demanda con una respuesta de calidad y en un tiempo aceptable.
- c. **Aspectos tangibles (T):** Son los aspectos físicos que el usuario percibe de la institución. Están relacionados con las condiciones y apariencia física de las instalaciones, equipos, personal, material de comunicación, limpieza y comodidad.

La noción de satisfacción del cliente refiere al nivel de conformidad de la persona cuando realiza una compra o utiliza un servicio.

B. ACCESIBILIDAD⁷

Nivel de facilidad con que los pacientes pueden obtener distintos cuidados médicos, con independencia de barreras geográficas, de horarios o cualquier otra circunstancia.

En este tema es muy importante, a la par que complejo, alcanzar un equilibrio en la organización que permite el acceso al máximo número de servicios posibles a toda la población, aunque siempre ciñéndose a las infraestructuras, medios técnicos, recursos humanos y presupuestos disponibles.

⁶ VALARIE A. ZEITHAML. El modelo servqual de calidad de servicio. <http://www.aiteco.com/modelo-servqual-de-calidad-de-servicio/>

⁷ ALMEIDA C. (2000). Investigación en Sistemas y Servicios de Salud, pág 51

La accesibilidad ha sido definida como la forma en que los servicios de salud se acercarían a la población. Este concepto fue entendido como un problema de la oferta y sería necesario, desde esta óptica, eliminar las barreras que se pudieran interponer. Las barreras fueron caracterizadas como: geográficas, si se entendía que la imposibilidad de acercar los servicios a la población era por un problema geográfico, ya sea a un accidente geográfico, o una barrera construida por el hombre (por ejemplo, una autopista). Las barreras económicas aludían a la imposibilidad de acceso por motivos de falta de dinero, tanto para el transporte como, por ejemplo, para comprar medicamentos. Las barreras administrativas expresaban la dificultad que impone la organización misma de los servicios, por ejemplo los horarios de atención o los turnos. La cuarta barrera fue definida como cultural y estaba centrada en que las diferentes culturas entre el personal de los servicios y la población también podían ser una barrera de acceso.⁸

C. DISPONIBILIDAD

Es un indicador ligado al anterior que hace referencia al estado operativo de los servicios sanitarios de cualquier especialidad o naturaleza.

La meta ideal es que todos los ciudadanos puedan disponer de cualquier tipo de terapia o cirugía de manera inmediata y en el momento en que haga falta.

⁸ COMES YAMILA. El concepto de accesibilidad: la perspectiva relacional entre población y servicios. <http://www.scielo.or.ar/pdf/anuin/v14/v14a19.pdf>

D. COMPETENCIA PROFESIONAL

La salud debe contar con los profesionales mejor formados, tanto a nivel asistencial como organizativo para, entre todos, conformar un sistema efectivo, eficiente y seguro.

Capacidad del profesional de utilizar plenamente sus conocimientos en su tarea de proporcionar salud y satisfacción a los usuarios. Se refiere tanto a la función operacional y a la relacional, tanto del profesional sanitario como de la organización.

Consecuentemente, para que se puedan ofrecer servicios de calidad, a la altura de las actuales expectativas de los usuarios es necesario que los centros de salud deban reunir las siguientes características: ser eficaces, eficientes, seguros y ofrecer un servicio adecuado a la demanda con el máximo nivel de disponibilidad y una óptima accesibilidad.

E. PROTOCOLO DE ATENCIÓN⁹

Nociones

Los protocolos son documentos que describen la secuencia del proceso de atención de un paciente en relación a una enfermedad.

Son el producto de una validación técnica que puede realizarse por consenso o por juicio de expertos. Estos documentos son de utilidad para mejorar los procesos de atención.

Importancia

La importancia del protocolo de atención es porque nos va a mostrar caminos a seguir en un proceso o determinada situación, documenta la atención que se brindará, permitiendo el control y el

⁹ SALCEDO BERMUDEZ, ROY, (2006) Protocolos Médicos de Salud Integral, Ed. ESSALUD. Lima Perú

seguimiento de su aplicación, llevando todo esto a tener resultados y de esta forma medir su eficacia, por lo que es fundamental que toda Clínica, Hospital cuente con sus protocolos de atención médica.

Estos protocolos deben tener un lenguaje, claro, sencillo y completo.

Ventajas

Así mismo el Dr. Salcedo indica las ventajas de trabajar con protocolos de atención porque:

- Permite Identificar puntos débiles
- Realizar correcciones necesarias
- Llevarlas a la práctica

Componentes de un Protocolo de Atención Médica

Nombre: Título del Protocolo. **Definición:** Se define la patología o estado de salud en forma resumida que sea simplemente entendible.

Objetivo: Es la descripción breve de lo que se quiere alcanzar. El verbo debe estar en infinitivo.

Talento Humano: Personal que elabora el protocolo. Para quién va dirigido. Y quién ejecuta el protocolo.

Equipos y Materiales: Se describe los necesarios a utilizarse.
Procedimiento: Descripción de las actividades y tareas, pasos a seguir en la ejecución del protocolo.

Consideraciones y Recomendaciones: Las recomendaciones se relacionan con las acciones y actividades prácticas que deben implementarse según los resultados y conclusiones derivadas del

trabajo, porque los protocolos son documentos de gestión y tienen valor legal.

Bibliografía: Porque debe haber un respaldo científico.

2.2. Calidez de Atención de Salud

2.2.1. Nociones

Calidez se utiliza para referirse a uno de los valores personales que puede tener un individuo.¹⁰ Es un sinónimo de cordialidad y afecto humano, ya que las personas cálidas son aquellas que suelen ser muy queridas, amables con el otro y carismáticas. Cuando se habla de la calidez de una persona se está haciendo alusión a su capacidad de empatía y de poder hacer que el resto de las personas se sientan contenidas y queridas.¹¹

A diferencia de una persona fría, que tiene un trato más lejano, las personas que emanan calidez son abiertas y cercanas. Suelen ser muy amistosas y siempre se están preocupando por el otro.

Es importante diferenciar a las personas cálidas de las hipócritas. La calidez humana no es un valor que se deba desarrollar para agradar a las otras personas, sino para sentirse bien con un mismo. De lo contrario estamos forzándonos a ser amigables y cálidos cuando en realidad puede que no lo seamos en lo absoluto.

La calidez humana es el cariño y el afecto que las personas muestran hacia los demás. Calidez es calor, esto quiere decir que se

¹⁰ PIZZO MARIANA. Calidad y Calidez en servicios de salud. 2012
<http://comoservirconexcelencia.com/blog/calidad-y-calidez-en-servicios-de-salud/.html>

¹¹ Diccionario virtual de significados. Calidez <http://designificados.com/calidez/>

crea un ambiente feliz en el que las relaciones interpersonales fluyen de manera natural. Cuando hablamos de calidez humana hay una relación muy estrecha con el concepto de empatía. Las personas que poseen empatía son aquellas que pueden pensar en los demás y en la manera en la que el otro se siente o piensa acerca de una situación. Esto les permite ser cálidos y comprensivos para poder llevarse mejor. La mejor forma de demostrar calidez humana es siendo amables y tener una buena disposición para el servicio.

Se trata de un valor espontáneo, la gente que posee calidez humana actúa sin prejuicios y de forma desinteresada. De lo contrario no es calidez, sino que es un intento de aparentar calidez para obtener otros resultados. Aquellos que reciben la calidez humana de otro saben si lo que están recibiendo es inconsciente, o fingido. Es muy difícil fingir alegría o comodidad con una persona que no nos cae bien, por eso se percibe al instante.

Demostrar la calidez humana es interesarse genuinamente por el otro, evitar el egoísmo y el egocentrismo y aprender a escuchar. Los grandes líderes suelen tener una gran calidez humana, porque son los que pueden hacer que sus seguidores se sientan contenidos. La calidez humana ayuda a generar confianza en el otro y nos permite demostrar cariño y mejorar nuestras relaciones interpersonales¹².

Si bien dijimos que la calidez humana no se puede fingir, también es cierto que se puede trabajar para desarrollarla. Se trata de empezar a pensar de forma más abierta, menos egoísta y pensando en el otro, en nosotros mismos y en el bien común en simultáneo.

¹² CRUZ MARTINEZ ANGELES. Hace falta calidez en la atención médica en el país. 2007.
<http://www.jornada.unam.mx/2007/02/15/index.php?section=sociedad&article=045n2soc> Cruz Martínez
Ángeles Hace falta calidez en la atención médica en el país: Julio Frenk jueves 15 de febrero de 2007.

No se tiene que forzar la calidez humana, y mucho menos mentir cuando algo no nos gusta. Pero hay que aprender a escuchar, a tolerar y a hacer que los demás se sientan cómodos y queridos a nuestro alrededor, eso nos permitirá querer y ser queridos.

Es el trato que recibe un paciente por parte de la persona que lo atiende es un a aptitud y una conquista que tiene con la formación que recibimos en nuestros padres, madres o personas que acompañaron nuestro crecimiento, quienes nos educaron de las relaciones y experiencias y que cosechamos en nuestras vidas.

Tiene que ver con esos grandes valores que apreciamos en el ser humano como la solidaridad, la generosidad, la humildad, la tolerancia, la vocación de servicio, la ética laboral, la capacidad de escuchar el respeto, la empatía.

La calidez debe constituirse en parte de la cultura organizacional. Va más allá de la calidad simplemente de la atención; tiene mucho que ver con la excelencia humana, la empatía y la comunicación de esa excelencia.

2.2.2. Componentes:

A. Amabilidad¹³

La amabilidad es una cualidad muy propia del género humano, pues ser amable significa ser digno de ser amado, lo cual es un producto cultural del hombre exclusivamente.

Ser amable es ser cariñoso, afectuoso, gentil, cortés, agradable, servicial, afable, incluso gracioso y risueño, cualidades todas que

¹³ ALBISLENYS. La amabilidad como valor. Marzo 2011.
<http://albislenys-laamabilidadcomovalor.blogspot.pe/2011/03/definicion-amabilidad.html>. La amabilidad como valor

son imprescindibles formar en los niños desde la más temprana edad.

También es ser atento, brindar atención y respeto, sobre todo a los menos aptos o desvalidos.

La amabilidad no nace con el individuo, este es impulsivo por naturaleza, y a ser amable y cortés se aprende en las más diversas actividades de la vida cotidiana.

La amabilidad es importante porque es una virtud que facilita de tal modo las relaciones interpersonales, que cuando ella está presente todo se hace fácil, grato. La amabilidad es fruto de una buena educación, que consigue con el tiempo moldear el carácter haciéndolo sin aristas, capaz de conciliar lo que se le presenta como hostil. Hay que apostar por este valor, que no es propia de los débiles. La amabilidad se va extendiendo indistintamente entre los hombres y mujeres. No es fácil ser siempre amable. La amabilidad exige un autocontrol que no es fruto precisamente de una actitud débil, sino por el contrario de una decisión firme de no querer dejarse dominar por los estados de ánimo. Hay personas en que ese ámbito de amabilidad se circunscribe a las personas extrañas manteniendo con los suyos un comportamiento que, lejos de situarse en esta amable cortesía, muchas veces raya en la mala educación.

Dentro de las características de la amabilidad podemos encontrar que:

- La amabilidad está acompañada por el dominio propio
- La amabilidad está acompañada por una actitud pacificadora
- La amabilidad está acompañada por el respeto.

- La amabilidad está acompañada de honra
- La amabilidad está acompañada por el gozo.
- La amabilidad está acompañada por el servicio
- La amabilidad está acompañada por la consideración de nosotros mismos.

La aplicación de la amabilidad trata por tanto de una conducta que no se agota en sí misma, sino que tiene como objetivo mover a los demás a comportarse con nosotros proporcionalmente.

Terminamos preguntándonos ¿Cómo podemos realzar este valor?

La amabilidad la podemos realzar cuando nos interesamos en el bienestar de las personas, cuando prestamos un servicio sin que se nos pida. Ser amable es ser respetuoso, cariñoso, tratable y siempre dispuesto a colaborar.

B. Respeto

Respeto significa que valoremos a los demás, acatar su autoridad y considerar su dignidad. Se debe de tener en cuenta que el respeto siempre estará de la mano con veracidad; no se permite bajo ninguna circunstancia la mentira, y se repugna la calumnia y el engaño.

Debemos de tener en cuenta que el respeto requiere un trato amable y cortés; el respeto es la particularidad de las relaciones humanas, de la vida en grupo, del trabajo en conjunto, de la vida conyugal, de cualquier relación interpersonal. Tener en cuenta que el respeto es garantía de transparencia.

C. Confianza¹⁴

La confianza es el fundamento de toda relación humana. Nadie puede caminar junto al otro sin tener la seguridad de que puede confiar en él. Sin confianza es imposible avanzar y crecer. Cuando hablamos de confianza hablamos de transparencia. Para confiar en otra persona hace falta primero tener un conocimiento. Cuanto más se conoce, más confianza hay en una relación. Donde hay confianza se da una comunicación agradable y enriquecedora. En las relaciones es muy importante cuidar mucho la confianza. Ésta siempre se tiene que basar en la libertad. La confianza es necesaria especialmente en los matrimonios, en las familias y en las amistades sinceras. Muchos conflictos que se dan hoy entre padres e hijos son porque quizás muchos padres no han sido merecedores de la confianza de sus hijos y han perdido su credibilidad ante ellos. Por desgracia, muchas veces se ha traicionado la confianza de alguien. Esto es muy grave porque quien ha sido defraudado tiende a desconfiar y se encierra en sí mismo. Por esto hemos de aprender a confiar en los demás y, al mismo tiempo, ser merecedores de confianza. La confianza señala la intensidad del vínculo entre dos personas. La verdadera confianza existe cuando hay madurez en las relaciones humanas. Implica estabilidad, respeto, amor. Todos necesitamos que alguien confíe en nosotros. Quien confía en otra persona la hace crecer y contribuye a su felicidad. La confianza, desde un punto de vista cristiano, se fundamenta en el amor. Jesús amó tanto al mundo que fue capaz de dar la vida por nosotros. Dios confía en nosotros plenamente porque nos ama totalmente.

¹⁴ SEMINARIOVAL. El valor de la confianza
www.monografías.com/trabajos82/valor-confianza/valor-confianza.shtml

D. Información

La información es un conjunto de datos con significado que estructura el pensamiento de los seres vivos, especialmente el del ser humano.¹⁵

La información es importante ya que con ella se edifican mensajes, tiene mucho valor porque nos ayuda a tomar decisiones. Por lo que se puede decir que el valor de la información para la toma de una decisión estipulada es igual a la pérdida producida por tomar la decisión equivocada (es decir la decisión contraria a la que tomaríamos si tuviéramos la información exacta) por la probabilidad de que dicha pérdida se produzca. Es decir, lo más que estoy dispuesto a pagar por una información es lo que podría dejar de ganar si obtuviera la información perfecta multiplicada o triplicada por la probabilidad de esa pérdida.

E. Empatía¹⁶

La Empatía considerada como un fenómeno básicamente afectivo presente en los seres humanos, que posibilita darse cuenta de que el otro, el que está frente a mí, presente en toda su corporeidad, se emociona como yo lo hago, siente como yo siento, y por lo tanto es una persona tal cual yo lo soy, ha sido abordado por la Filosofía y estudiado por ella como una condición del ser o del existir humanos, que posibilita la intersubjetividad, es decir la relación con los otros.

¹⁵ Diccionario virtual definición ABC

<http://www.definicionabc.com/tecnologia/informacion.php>

¹⁶ DRA. VIDAL Y BENITO MARIA DEL CARMEN. La empatía en la consulta del profesional de la salud. 2012. <http://www.intramed.net/contenidover.asp?contenidoID=75717>

La Psicología en cambio, ha estudiado la Empatía como característica psicológica, principalmente afectiva para algunos, cognitiva para otros y mixta para la mayoría en la actualidad, que constituye por sí misma o es una condición para la generación de las conductas y actitudes pro sociales y es fundamental en el desarrollo infantil. Es así que cuando se habla de empatía, el o los autores pueden estar refiriéndose a:

- Sentir la emoción que el otro siente.
- Conocer el mundo interno de otra persona, sus ideas, creencias y sentimientos.
- Conocer y comprender al otro y también compartir su estado emocional.
- Comprender los sentimientos de los otros: vivenciar lo que el otro siente, tomar distancia y valorar lo sentido por el otro.
- Adoptar la postura o la expresión facial del interlocutor durante el intercambio con otros (la imitación sería la base de la empatía)
- Proyectarse uno mismo en la situación de otro y luego percibir lo proyectado como perteneciente al objeto (Empatía Estética).
- Imaginar lo que se sentiría o se pensaría si se estuviera en el lugar del otro.
- Imaginar cómo el otro siente o piensa.
- Incomodidad, malestar, angustia, distress frente al sufrimiento del otro.
- Acompañamiento del sufrimiento o la alegría del otro lo que motiva a ayudarlo.
- La compasión, la congratulación, la conmiseración, son componentes de esta actitud que es designada desde Max Scheler, como Simpatía, si bien algunos autores denominan empatía.

2.3. Fisura Labio Palatina¹⁷

Se denomina labio leporino, fisura labial al defecto congénito que consiste en una hendidura o separación en el labio superior. El labio leporino se origina por fusión incompleta de los procesos maxilar y nasomedial del embrión y es uno de los defectos de nacimiento más frecuentes (aproximadamente, constituye el 15% de las malformaciones congénitas). Se presenta, frecuentemente, acompañado de paladar hendido o fisura palatina.

El tratamiento del labio fisurado y el paladar hendido depende de la severidad de la malformación. La mayoría de los niños son atendidos por equipos de cirujanos cráneo faciales durante su desarrollo, y su tratamiento puede durar toda la vida. Las técnicas quirúrgicas dependen del equipo de cirujanos. Por ejemplo, algunos piensan que el maxilar se debe tratar hasta los doce años, cuando ya salieron los dientes permanentes, para evitar múltiples cirugías durante el desarrollo. Otros piensan que después es más difícil corregir los problemas de lenguaje. En todo caso el tratamiento puede ser diferente dependiendo del tipo y de la severidad de la fisura. El cirujano pionero doctor Víctor Collins ha ideado el primer procedimiento de injerto de piel para el tratamiento de labios fisurados incompletos y completos unilaterales infantiles. Esta técnica implica la circuncisión parcial del prepucio para luego aplicarlo al área afectada. Esta técnica ha mostrado un nuevo camino en el tratamiento moderno de los dos tipos más comunes del labio leporino.

¹⁷ Ford A. Tratamiento actual de las fisuras labio-palatinas, pág 98

3. Antecedentes Investigativos

En el presente trabajo al hacer la revisión de estudios de investigación, no se encontraron trabajos similares al presente. No obstante existen algunos de los cuales vale la pena dar cuenta por la relación que guardan con el presente estudio.

3.1. **Salomón Huamán Quiña, magister en servicios de Salud. Habla sobre Percepción de la Calidad de Atención en el servicio de emergencia del Hospital General I “José Soto Cadenillas” Chota Setiembre 2014**

En el presente trabajo, se observó una población con una muestra de 24 trabajadores que laboran en el servicio y 81 pacientes que permanecieron en observación en el servicio de emergencia en el HGJSC. Según el estudio los datos fueron recolectados a los trabajadores mediante de un cuestionario y a los pacientes por medio de una encuesta estructurada. Se encontró que el 75 % de servicios de emergencia tienen la percepción de calidad de atención regular y el 67% de pacientes que permanecieron en observación tienen una percepción de calidad regular. Se concluyó este trabajo indicando que los trabajadores como los pacientes tienen una percepción de calidad de atención en un nivel regular.

3.2. **Dra. Tannia Soria Samaniego nos habla sobre el Mejoramiento de la Calidad de Atención en el servicio de Oncología del Hospital SOLCA Quito, Año 2012.**

El presente trabajo se desarrolló para contribuir en dar una solución a la baja calidad de atención, como causa se destacan

la no aplicación de indicadores de gestión para poder medir los resultados. Los resultados de este trabajo permitieron cumplir con los objetivos planteados, con lo cual se logró que el nivel de satisfacción se incremente, lo cual se ha visto reflejado en los niveles aceptables de satisfacción medidos por medio de encuestas.

3.3. Dra. Rosario Bravo Tapia, habla sobre La Percepción de la calidad de atención que tienen los usuarios de la consulta externa del Subcentro de Salud de Amaguaña. 2011.

El presente estudio tiene el objetivo, analizar la percepción de la calidad de la atención que tienen los usuarios en la consulta externa del Subcentro de Salud de Amaguaña. Es un diseño descriptivo; cuya unidad de análisis son los usuarios que demandan el servicio de consulta externa y que no superan los cien diariamente, por lo que se estableció un número necesario de 30 personas que fueron encuestadas y que nos permitirá tener un diagnóstico sobre la percepción de la calidad en el Subcentro de salud. Los resultados más relevantes indican, el 76.7% de los encuestados manifiestan que para ser atendidos debe esperar hasta 180 minutos, sin embargo refieren como poco y aceptable este tiempo. Otros factores relacionados con la calidad de atención como: si el profesional le examino, si tuvo privacidad, si le puso atención a sus dolencias, si le explico el cuadro clínico, si entendió las recomendaciones, el 96.7% de los usuarios encuestados manifiestan su bienestar. El 76.7 % de los usuarios consideran que los funcionarios del Subcentro de Salud muestran interés por brindarle un servicio de calidad.

3.4. Amauri de Jesús Miranda Guerra; Lázaro Luís Hernández Vergel; Aida Rodríguez Cabrera hablan sobre la Calidad de la atención en salud al adulto mayor. Rev Cubana Med Gen Integr v.25 n.3 Ciudad de La Habana jul.-sep. 2009

El estudio consiste en evaluar la calidad de la atención en salud ofrecida a los adultos mayores en sus dimensiones estructura, proceso y resultado, en el policlínico "5 de Septiembre" del municipio Playa, con una muestra de 300 personas de 60 años y más de 4 consultorios seleccionados mediante muestreo por conglomerado bietápico.

En los resultados se encontraron dificultades que afectan la calidad brindada al adulto mayor, como, escasos recursos humanos, médicos, enfermeras, geriatras, internistas y psicólogos. Según el estudio, ningún consultorio resultó evaluado como adecuado por presentar problemas con la privacidad, al trabajar 2 ó 3 médicos en una misma consulta y existe déficit de oftalmoscopios. Respecto al nivel de conocimientos aceptable sobre el Programa Nacional de Atención Integral al Adulto Mayor e Hipertensión Arterial alcanzado por los médicos fue de 45,4 % y en las enfermeras de 72,7 %. La calidad de las historias clínicas fue *no aceptable*, y se identificaron otras insuficiencias en la satisfacción de los usuarios, por lo cual se observan las debilidades en la calidad de la atención al adulto mayor.

Se concluyó en dicho estudio la deficiente calidad de atención al adulto mayor que la estructura existente para garantizar la atención en salud al adulto mayor debido a la falta de recursos humanos, materiales y en la satisfacción de los usuarios, influyendo en forma negativa en la calidad del proceso de atención a la población de 60 años y más.

3.5. Wilmar Alonso Salazar Salazar habla sobre La Repercusión de la calidad de atención odontológica en la satisfacción de los pacientes del centro de salud independencia, Arequipa 2013.

El presente trabajo tuvo el objetivo de mejorar la calidad de atención de los pacientes en el centro de salud independencia, con el fortalecimiento y desarrollo de sus capacidades y competencias del personal tanto asistencial como administrativo. En la metodología se aplicó la técnica de entrevista, donde fueron encuestados 114 pacientes que se atendieron en el servicio de odontología en el mes de agosto del 2013. Se puede decir que la calidad de atención y la satisfacción del paciente fue la adecuada.

4. Objetivos

- Identificar la calidad de atención en salud de los pacientes con fisura labio palatina de la Clínica Paz Holandesa
- Identificar la calidez de atención en salud de los pacientes con fisura labio palatina de la Clínica Paz Holandesa

III. Planteamiento Operacional

1. Técnica e Instrumentos de Verificación

1.1. Técnica

Para la recolección de datos se utilizará la técnica de Cuestionario

1.2. Instrumentos

Este cuestionario tendrá como instrumento documental una Cedula de Preguntas.

1.3. Cuadro de Coherencias

VARIABLES	INDICADORES SUBINDICADORES	Y	INSTRUMENTOS	ESTRUCTURA DEL INSTRUMENTO
Calidad de atención	<ul style="list-style-type: none"> • Satisfacción 			1, 2
	-Fiabilidad			3, 4, 5, 6,
	-Capacidad de respuesta			7, 8, 9, 10, 11, 12, 13
	-Aspectos tangibles			
	<ul style="list-style-type: none"> • Accesibilidad 			
-Barrera Geográfica				15
-Barrera Económica				16
-Barrera administrativa				17, 18, 19, 20
-Barrera Cultural				
<ul style="list-style-type: none"> • Disponibilidad 				21
-Profesionales			CUESTIONARIO Y	22
-Medicamentos			FORMULARIO DE	
			PREGUNTAS	
<ul style="list-style-type: none"> • Competencia Profesional 				23
-Eficiencia				24
-Eficacia				25
-Efectividad				
<ul style="list-style-type: none"> • Protocolo de tratamiento 				27
Calidez de atención	<ul style="list-style-type: none"> • Amabilidad 			27, 33, 34, 35, 36,37, 38
	<ul style="list-style-type: none"> • Respeto 			28, 33, 34, 35, 36,37, 38
	<ul style="list-style-type: none"> • Confianza 			29, 33, 34, 35, 36,37, 38
	<ul style="list-style-type: none"> • Información 			30
	<ul style="list-style-type: none"> • Empatía 			31

1.4. Prototipo o Modelo del Instrumento

CEDULA DE PREGUNTAS

Estas encuestas tienen por objeto recibir su opinión sobre la atención que reciben, agradeceríamos nos haga conocer su nivel de satisfacción ya que esta información permitirá mejorar la atención. No colocar datos personales y contestar de forma sincera. Sus respuestas serán confidenciales. Gracias

Fecha:	Sexo:	
Edad:	Lugar de Nacimiento:	¿Dónde Trabaja?

CALIDAD DE ATENCIÓN

1.- ¿Qué opina de la atención que recibe en esta Clínica?

- a. Excelente
- b. Muy buena
- c. Buena
- d. Regular
- e. Deficiente

2.- ¿Al ser examinado, como le pareció este examen?

- a. Excelente
- b. Muy buena
- c. Buena
- d. Regular
- e. Deficiente

3.- ¿Qué tiempo esperó para ser atendido?

- a. menos de 30 minutos
- b. 30 min a 1 hora
- c. 1 -2 horas
- d. 3 horas

4.- ¿Cuánto demoró la consulta?

- a. más de 30 minutos
- b. 30 – 20 min
- c. 20 - 10 min
- d. 10-15 min menos
- e. menos de 5 min

5.- Que le pareció la explicación del profesional que le atendió:

- a. Excelente
- b. Muy buena
- c. Buena

- d. Regular
- e. Deficiente

6.- ¿Qué le pareció el tiempo brindado por los profesionales de la salud?

- a. Excelente
- b. Muy buena
- c. Buena
- d. Regular
- e. Deficiente

7.- La señalización que tiene la Clínica de esta unidad es:

- a. Excelente
- b. Muy buena
- c. Buena
- d. Regular
- e. Deficiente

8.- La identificación que tiene el personal en su mandil es:

- a. Excelente
- b. Muy buena
- c. Buena
- d. Regular
- e. Deficiente

9.- Los asientos en la sala de espera son:

- a. Excelente
- b. Muy buena
- c. Buena
- d. Regular
- e. Deficiente

10.- El espacio en la sala de espera es:

- a. Excelente

- b. Muy buena
- c. Buena
- d. Regular
- e. Deficiente

11.- La limpieza en los diferentes ambientes de esta Clínica es:

- a. Excelente
- b. Muy buena
- c. Buena
- d. Regular
- e. Deficiente

12.-Cómo está la ventilación en los diferentes ambientes de la Clínica Paz Holandesa?

- a. Excelente
- b. Muy buena
- c. Buena
- d. Regular
- e. Deficiente

13.-El equipamiento en los servicios de la Clínica es:

- a. Excelente
- b. Muy buena
- c. Buena
- d. Regular
- e. Deficiente

14.- El transporte desde su casa para llegar a la Clínica es:

- a. Excelente
- b. Muy buena
- c. Buena
- d. Regular
- e. Deficiente

15.- Para Ud los precios de la Clínica son:

- a. Excelente
- b. Muy buena
- c. Buena
- d. Regular
- e. Deficiente

16.- ¿Qué le parece la organización en esta Clínica?

- a. Excelente
- b. Muy buena
- c. Buena
- d. Regular
- e. Deficiente

17.- ¿Conoce Ud. el horario de atención en esta Clínica?

- a. SI
- b. NO

18.- ¿La entrega de turnos para la atención como le pareció?

- a. Excelente
- b. Muy buena
- c. Buena
- d. Regular
- e. Deficiente

19.- ¿La información que recibió en la Clínica fue:

- a. Excelente
- b. Muy buena
- c. Buena
- d. Regular
- e. Deficiente

20.-El lenguaje utilizado por el personal de la clínica es:

- a. Excelente
- b. Muy buena
- c. Buena
- d. Regular
- e. Deficiente

21.- Encontró los profesionales que buscaba

- a. Si
- b. No

22.- ¿Pudo obtener todas las medicinas recetadas?

- a. SI
- b. NO

23.- La atención de los profesionales que lo atendieron fue:

- a. Excelente
- b. Muy buena
- c. Buena
- d. Regular
- e. Deficiente

24.-Los resultados de la atención fueron:

- a. Excelente
- b. Muy buena
- c. Buena
- d. Regular
- e. Deficiente

25.- Que opina sobre el tratamiento brindado.

- a. Excelente
- b. Muy buena
- c. Buena
- d. Regular
- e. Deficiente

26.- Conoce Ud el protocolo de atención para paciente con Fisura Palatina

- a. SI
- b. NO

CALIDEZ DE ATENCIÓN

27.- La amabilidad con la que fue atendido fue:

- a. Excelente
- b. Muy buena
- c. Buena
- d. Regular
- e. Deficiente

28.- El respeto con el que lo atendieron fue:

- a. Excelente
- b. Muy buena
- c. Buena
- d. Regular
- e. Deficiente

29.-La confianza que sintió al ser atendido fue:

- a. Excelente
- b. Muy buena
- c. Buena
- d. Regular
- e. Deficiente

30.- La información que le Brindaron fue:

- a. Excelente
- b. Muy buena
- c. Buena
- d. Regular
- e. Deficiente

31.- El dialogo que tuvo Ud con los profesionales de Salud fue:

- a. Excelente
- b. Muy buena
- c. Buena
- d. Regular
- e. Deficiente

32.-El trato de las enfermeras es:

- a. Excelente
- b. Muy buena
- c. Buena
- d. Regular
- e. Deficiente

33.-El trato del personal de limpieza (amabilidad, respeto, confianza) es:

- a. Excelente
- b. Muy buena
- c. Buena
- d. Regular
- e. Deficiente

34.- El trato de los médicos (amabilidad, respeto, confianza) es:

- a. Excelente
- b. Muy buena
- c. Buena
- d. Regular
- e. Deficiente

35.- El trato de los odontólogos (amabilidad, respeto, confianza) es:

- a. Excelente
- b. Muy buena
- c. Buena
- d. Regular
- e. Deficiente

36.-El trato de logopedia (amabilidad, respeto, confianza) es:

- a. Excelente
- b. Muy buena
- c. Buena
- d. Regular
- e. Deficiente

37.-El trato de la laboratorista (amabilidad, respeto, confianza) es:

- a. Excelente
- b. Muy buena
- c. Buena
- d. Regular
- e. Deficiente

38.-El trato del psicólogo (amabilidad, respeto, confianza) es:

- a. Excelente
- b. Muy buena
- c. Buena
- d. Regular
- e. Deficiente

2. Campo de Verificación

2.1. Ubicación Espacial

La ubicación corresponde al ámbito específico de la Clínica Paz Holandesa

La clínica Paz Holandesa (Hospital “Tony Molleapaza Rojas”) de la Asociación PAZ-Holandesa, inaugurado en Abril del 2012 en Arequipa, es una historia de amor y de solidaridad en la que han sido protagonistas una distinguida dama holandesa, un niño infelizmente ausente de la ceremonia por haber fallecido, el Gobierno Regional de Arequipa, y centenares de admirados contribuyentes, extranjeros y nacionales.

Lo que se inició como un consultorio externo, destinado a tratar a niños nacidos con defectos congénitos, ha terminado por convertirse en una clínica donde atienden médicos nacionales y también visitantes, en su mayoría europeos procurando alivio, mediante intervenciones quirúrgicas y tratamientos médicos.

Levantado en el distrito de Paucarpata, en terrenos que fueron cedidos por la municipalidad distrital, el Hospital Infantil “Tony Molleapaza Rojas” es un centro especializado en niños, dotado de instrumental moderno, con el cual contribuyó la Sociedad Minera Cerro Verde y que culmina el sueño de Marjan van Mourik, la turista holandesa que vino al Perú de visita, se prendó de nuestros niños y renunció a su vida personal para entregarse a atender a los pobres.

Fueron holandeses sus primeros colaboradores y una contraparte de médicos peruanos que mantuvieron la fe y la voluntad de dar más allá de lo que normalmente han dado por ayudar a los que menos tienen.

Tony Molleapaza, era un niño afectado por un cáncer incurable, al que acogió con amor propio de madre, Marjan van Mourik, manteniéndolo en su casa, hasta que una madrugada se le escapó la vida, igual que el vuelo de una mariposa.

Este niño reforzó sus creencias y su fe, y venciendo obstáculos de todo tipo.

Afectada por la crisis económica europea, Marjan van Mourik tocó puertas y logró la comprensión y el apoyo del Presidente del Gobierno Regional Juan Manuel Guillén, para terminar la infraestructura física por concluir.

La Clínica ya está operativa y en ella se han invertido importantes recursos económicos, pero lo más importante es verlo dar frutos en favor de los que más lo necesitan.

Su misión es mejorar la salud y el bienestar de los pacientes integrando los cuidados médicos y los servicios preventivos en respuesta a las necesidades de nuestra comunidad en una atmósfera de amor, compasión y respeto por las personas.

2.2. Ubicación temporal

Se trata de un estudio Coyuntural, es decir que está referido al 2016

2.3. Unidades de Estudio

El universo, todos los padres de los pacientes con fisura labio palatina que reciben atención en la Clínica Paz Holandesa; son un total de 60

Criterios de Inclusión

- Niños con fisura labio palatina cuyos padres estén de acuerdo en responder la encuesta

Criterios de Exclusión

- Padres que no estén de acuerdo en responder la encuesta

3. Estrategia de recolección de datos

3.1. Organización

Para efectos de recolección de datos, se harán las coordinaciones con la Directora de la Clínica Paz Holandesa y se fijará un calendario de recolección de datos

3.2. Recursos

3.2.1. Recursos Humanos:

- Investigador
- Asesor metodológico y Asesor estadístico

3.2.2. Recursos Físicos:

- Equipo de computación
- Hojas de papel bond
- Bolígrafos
- Materiales de escritorio
- Grabadora y cámara fotográfica
-

3.3. Validación de Instrumento

Se validarán los instrumentos por medio de un Juicio de Expertos de médicos de la Especialidad

3.4. Criterio para manejo de resultados

Recolectados los datos, estos se sistematizarán estadísticamente para el análisis, interpretación y conclusiones finales.

I. CRONOGRAMA DE TRABAJO

Tiempo	SETIEMBRE				OCTUBRE				NOVIEMBRE			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Actividades												
1. Recolección de Datos		X	X	X								
2. Estructura de Resultados					X	X						
3. Elaboración del Informe Final								X	X			

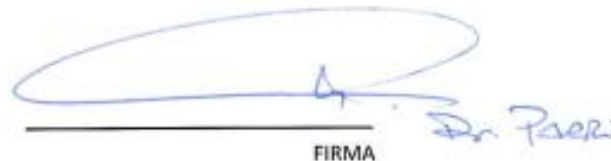




CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Quien suscribe, **Francisco Jose Parri Ferrandis** con DNI 46112846P, mediante la presente hago constar que el instrumento utilizado para la recolección de datos del trabajo de grado titulado "CALIDAD Y CALIDEZ DE ATENCIÓN EN PACIENTES CON FISURA LABIO PALATINA POR EL PERSONAL PROFESIONAL DE SALUD EN LA CLINICA PAZ HOLANDESA. AREQUIPA, 2016", elaborado por la Sra. Claudia Vanessa Ortiz Huarachi, aspirante al título de Maestro de Gerencia en Salud, reúne los requisitos suficientes y necesarios para ser considerados válidos y confiables, y por tanto, aptos para ser aplicados en el logro de los objetivos que se plantean en la investigación.

Atentamente:



FIRMA

Doctor en Medicina. Especialista en Cirugía Pediátrica

Experto en Malformaciones Faciales

Jefe de la Unidad de Cirugía Plástica. Hospital Sant Joan de Déu. Barcelona

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

Quien suscribe, David Erik Moreno Villalobos, mediante la presente hago constar que el instrumento utilizado para la recolección de datos del trabajo de grado titulado "CALIDAD Y CALIDEZ DE ATENCIÓN EN PACIENTES CON FISURA LABIO PALATINA POR EL PERSONAL PROFESIONAL DE SALUD EN LA CLINICA PAZ HOLANDESA. AREQUIPA, 2016", elaborado por la Sra. Claudia Vanessa Ortiz Huarachi, aspirante al título de Maestro de Gerencia en Salud, reúne los requisitos suficientes y necesarios para ser considerados válidos y confiables, y por tanto, aptos para ser aplicados en el logro de los objetivos que se plantean en la investigación.

Atentamente:



CD. DAVID ERIK MORENO VILLALOBOS
C.O.P. 20795 RNE. 808
DPTO. DE ODONTOESTOMATOLOGÍA
HOSPITAL NACIONAL "HIPÓLITO UÑANUE"



ANEXO 3
CONSENTIMIENTO INFORMADO

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo _____, Identificado con el DNI _____, acudo a la Clínica Paz Holandesa para la atención de mi menor hijo _____, quien padece de Fisura Labio Palatina, estoy de acuerdo en participar en la investigación “Calidad y Calidez de Atención en Pacientes con Fisura Labio Palatina por el Personal Profesional de salud en la Clínica Paz Holandesa”. Se me ha explicado minuciosamente los objetivos y procedimientos del estudio, así como la confidencialidad de mis datos personales. Por lo tanto al firmar este documento, accedo a participar voluntariamente respondiendo con veracidad a las preguntas del cuestionario.

Firma del Padre o Tutor legal

Firma del Investigador



