

“Evaluación de la calidad de los sistemas de salud en derechohabientes de la comunidad Benito Juárez Ote. de Tepic, Nayarit; 2009”

Dueñas Juárez Xieca Fernando, Esparza Piña Jorge Andrés, Tovar Manzo Leslie Alejandra. Emiliano Zapata 342. Col. Centro. Tepic, Nayarit, México. medicus2a@hotmail.com.
Compromiso, calidad y salud.

Introducción. Esta práctica nos permite conocer la opinión de los usuarios que habitan en esta comunidad, acerca de los servicios de salud en cuanto a calidad se refiere, un tema muy importante para la administración de los servicios de salud, porque no basta con servir simplemente, sino hacerlo con calidad, es decir de manera eficaz y eficiente, de tal modo que los usuarios al finalizar la atención sientan plena satisfacción, esto se logra mediante la coordinación de cada una de las partes de este sistema, porque una gran acción es el resultado de la suma de acciones pequeñas.

El objetivo general es conocer de manera detallada la opinión de los usuarios de los servicios médicos, enfocándose a la calidad, los usuarios calificarán los servicios recibidos en características de tiempo, calidez del personal, y resultado de la visita al centro de salud.

Metodología. El estudio es observacional descriptivo, ya que solo recauda la información sin hacer ninguna intervención ni provocar cambios. Para esto se elaboró una encuesta de opciones múltiples para poder limitar bien las respuestas y la interpretación del mismo.

Resultados y discusión. Los resultados totales nos indican respuestas:

Positivas 53%

Negativas 38%

No aplica 9%

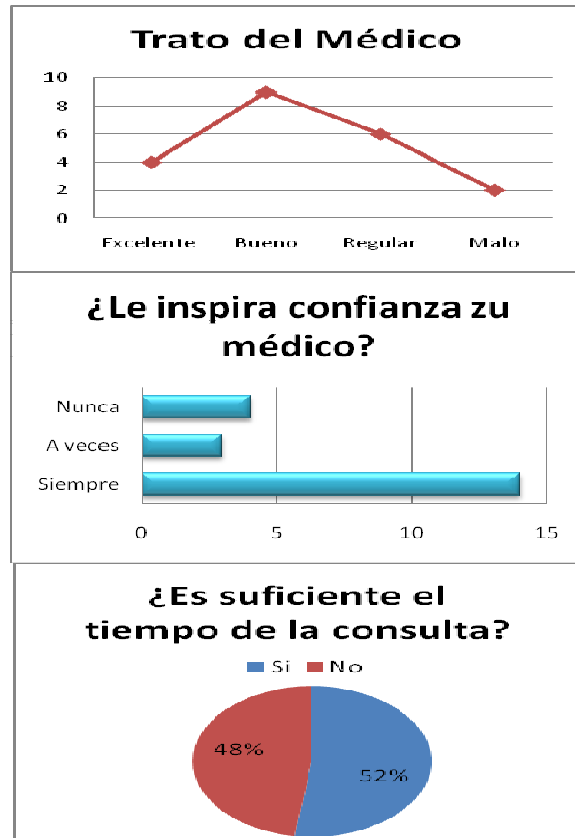
Resultados en los que interviene el médico directamente:

Positivo 65%

Negativo 35%

En promedio 37% de las personas que utilizan el Seguro Popular no quedan completamente satisfechas con el servicio recibido en general.

Y 35% de todas las personas que utilizan el SP reciben atención de parte del médico por debajo de la calidad que esperaban. Los resultados reflejan que el médico es el mejor calificado, quedando debajo los demás componentes del servicio



Conclusiones: Se deben reforzar los mecanismos de los trámites administrativos implementando mejoras, el personal médico tiene su mayor reto en la relación médico-paciente (tiempo de la consulta, comunicación, confianza brindada, lenguaje utilizado) por una cifra que es superada por los casos positivos pero que no permite en la actualidad alcanzar la excelencia, lo que nos lleva a nosotros estudiantes de medicina a establecer una nueva meta, la calidad.

Agradecimiento. Agradecemos al departamento de salud pública de la unidad académica de medicina por su valiosa ayuda proporcionada, a nuestros maestros que nos ayudan a desarrollar día a día nuestras habilidades, y a nuestra familia que nos da el sustento para seguir estudiando.

Bibliografía. Munch G. Fundamentos de Administración. Edit. Trillas. 5ª edición. México 2001.