

OPORTUNIDAD EN LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DEL ÁREA DE CONSULTA EXTERNA DE UNA INSTITUCIÓN PRESTADORA DE SERVICIOS DE SALUD EN EL MUNICIPIO DE SINCELEJO PARA LOS MESES DE ENERO A MARZO DEL 2023.

INTEGRANTES

MARIA JOSE ARROYO VARGAS

YESICA MARCELA DIAZ VERGARA

JOSE ISIDRO VITOLA MORA

CORPORACIÓN UNIFICADA NACIONAL DE EDUCACIÓN SUPERIOR CUN

ADMINISTRACIÓN DE LA SEGURIDAD SOCIAL

TRABAJO DE GRADO 3 - MODELOS DE INNOVACIÓN

SINCELEJO

2023 A



VIGILADA MINEEDUCACIÓN

OPORTUNIDAD EN LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DEL ÁREA DE CONSULTA EXTERNA DE UNA INSTITUCIÓN PRESTADORA DE SERVICIOS DE SALUD EN EL MUNICIPIO DE SINCELEJO PARA LOS MESES DE ENERO A MARZO DEL 2023.

INTEGRANTES

**MARIA JOSE ARROYO VARGAS
YESICA MARCELA DIAZ VERGARA
JOSE ISIDRO VITOLA MORA**

PRESENTADO A:

**DIANA ESTHER ALVAREZ CONTRERAS
Magister en Administración y Dirección de Empresas**

**CORPORACIÓN UNIFICADA NACIONAL DE EDUCACIÓN SUPERIOR CUN
ADMINISTRACIÓN DE LA SEGURIDAD SOCIAL
TRABAJO DE GRADO 3 - MODELOS DE INNOVACIÓN
SINCELEJO
2023A**

Resumen

En este trabajo de grado, se hace una investigación en busca de conocer la oportunidad de la atención recibida en la prestación de los servicios en el área de consulta externa de una Institución Prestadoras De Salud -IPS en la ciudad de Sincelejo, en el período comprendido entre enero y marzo de 2023. Para lo cual se realizó un estudio con un enfoque cuantitativo de corte transversal retrospectivo, con el fin de recolectar información de la opinión y experiencias de los usuarios acerca de la oportunidad en la prestación de los servicios que se les brinda en la Institución Prestadoras De Salud –IPS; para ello, se utilizó un instrumento tipo encuesta de 23 preguntas, desarrollado por los autores (Andrade y Gómez, 2014), en su investigación que lleva como título “Oportunidad en la prestación de servicios de salud en urgencias las 24 horas de una IPS de nivel I en Santiago de Cali 2012-2013”. Donde se logró evidenciar que la oportunidad en la atención de los servicios que presta esta la IPS, según la población encuestada es muy buena, pero aun así existen falencias asociadas a los tiempos de atención que se deben intervenir para lograr un mejoramiento continuo en los procesos de atención; por lo que se proponen estrategias para fortalecer las carencias que afectan la oportunidad en la atención y la satisfacción del usuario.

Palabras claves: atención, instituciones prestadoras de salud, oportunidad, satisfacción, servicios de salud.

Abstract

In this degree work, an investigation is made in order to know the timeliness of the attention received in the provision of services in the outpatient area of an Institución Prestadoras De Salud -IPS in the city of Sincelejo, in the period between January and March 2023. For which a study was conducted with a retrospective cross-sectional quantitative approach, in order to collect information on the opinion and experiences of users about the timeliness in the provision of services provided in the Institución Prestadoras De Salud -IPS; for this purpose, a survey-type instrument of 23 questions was used, developed by the authors (Andrade and Gómez, 2014), in their research entitled "Timeliness in the provision of health services in 24-hour emergency rooms of a level I IPS in Santiago de Cali 2012-2013". Where it was evidenced that the timeliness of the services provided by this IPS, according to the surveyed population is very good, but even so there are shortcomings associated with the times of care that must be intervened to achieve continuous improvement in the processes of care; so strategies are proposed to strengthen the shortcomings that affect the timeliness of care and user satisfaction.

Key words: care, health care institutions, timeliness, satisfaction, health services.

1. Introducción

El Sistema de Salud de Colombia, es un sistema diseñado para garantizar a la población servicios con calidad, a su vez establece unos principios fundamentales que ayudarán a que la atención sea más eficiente a través de la oportunidad, universalidad, aseguramiento, eficiencia, transparencia, entre otros. El Sistema de Salud Colombiano, se encuentra regido por la Ley 100 de 1993, sin embargo, ha tenido una serie de reformas como la Ley 1122 de 2007, Ley 1438 de 2011, y La Ley Estatutaria de Salud 1751 de 2015. Reformas que de una u otra manera han sido para fortalecer el sistema de salud, buscando garantizar el acceso a los servicios de salud requeridos por los colombianos.

Por otra parte, la Ley Estatutaria 1751 de 2015, en su objeto busca garantizar el derecho a la salud como fundamental, además, de la estipulación de políticas públicas para reducir desigualdades en materia de salud, asegurar una atención acorde a las necesidades de la población y proveer por una mejor calidad de vida para las personas. En esta norma se establecen elementos esenciales para garantizar el derecho a la salud, entre los cuales estipula la oportunidad como la prestación de los servicios y tecnologías de salud que deben proveerse sin excepción alguna para garantizar la atención oportuna de acuerdo a las necesidades en salud de la población colombiana.

El Decreto 1011 de 2006 del Ministerio de salud, establece el Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad de la Atención en Salud del Sistema General de Seguridad Social en Salud el cual se encuentra compilado en el Decreto Único Reglamentario 780 de 2016, en donde se establecen los siguientes elementos fundamentales para la atención: accesibilidad, oportunidad, seguridad, pertinencia y continuidad; esto con el fin de evaluar y mejorar la calidad de la atención en salud.

En esta investigación se hará énfasis en la oportunidad en los servicios de salud del área asistencial de una Institución Prestadora de Salud de la ciudad de Sincelejo-Sucre. Sin embargo, el principio de oportunidad, se encuentra definido en el anterior decreto como “la posibilidad que tiene el usuario de obtener los servicios y tecnologías en el momento que lo requiere, sin que se

presenten retrasos que coloquen en riesgo su vida o su salud”. Esta característica está relacionada con la organización de la oferta de servicios en relación con la demanda y con el nivel de coordinación institucional para gestionar el acceso a los servicios.

2. Planteamiento del Problema

2.1 Descripción del Problema

Con el transcurso de los años, se han encontrado suficientes razones que sustentan la afirmación de que la Atención Primaria en Salud, presenta debilidades y déficit crónicos que, de no resolverse a tiempo, se van complicando de tal manera que se pueda quebrantar el sistema de salud. (Llisterri, 2020). Los cambios globales que se han presentado en materia de salud, les han permitido a las empresas poder adaptarse a nuevos escenarios, de tal forma que las organizaciones y sus sistemas estratégicos cumplan con las exigencias establecidas por las entidades territoriales en salud, en busca de lograr alcanzar la eficiencia y excelencia y posicionarse en el mercado. El sistema de salud de un país es de vital importancia, por lo que está orientado a mejorar la salud individual y colectiva de toda la población, que permite medir el desarrollo y crecimiento económico del mismo.

La calidad en salud está conformada por diversos factores externos e internos, que se integran entre sí para que se pueda garantizar una atención oportuna y pertinente cuando las personas lo requieran. En Colombia la calidad en la prestación de los servicios de salud no es la más óptima, debido a que, existen factores que influyen directamente en la percepción que se pueda tener de quienes nos prestan estos servicios. Según Castro y Malpica (2020). Plantean que los factores principales de la crisis de las instituciones prestadoras de salud en Colombia están relacionados con la rentabilidad, el endeudamiento y la liquidez de las IPS.

En Colombia en los últimos años se ha visto mucho la liquidación de EPS e IPS, debido a factores en los que se pueden destacar la falta de solvencia financiera por la ineficiente administración de los recursos destinados al sistema de salud, lo cual se traduce en inconformidades por parte de los usuarios frente a la prestación de servicios de salud ineficientes y de mala calidad. Esto a su vez genera múltiples y constantes denuncias ante la Superintendencia Nacional de Salud, la cual ha tenido que intervenir estas instituciones con el fin de darle solución a toda esta problemática que está afectando las condiciones de salud de los usuarios.

Por tal razón, este trabajo investigativo busca conocer cuáles son los factores que están influyendo en la oportunidad en la prestación de servicios de salud del área de consulta externa de una Institución Prestadora de Salud en el municipio de Sincelejo-Sucre, con el objetivo de emprender acciones correctivas inmediatas para evitar que se pueden presentar serios problemas como la pérdida de contratos con las EPS a la cual se encuentran afiliados estos usuarios, viéndose afectada la solvencia financiera de la IPS, desencadenado el aumento en la inconformidad de los usuarios, que de no satisfacer sus necesidades básicas recurren a buscar asesorías, imponer tutelas e incluso acercarse a entidades superiores como a la Superintendencia Nacional de Salud, con el fin de que se garantice la atención que requiere. Sin embargo, estos trámites pueden tardar tiempo en resolverse, lo cual puede afectar la continuidad en la prestación de los servicios que requiera el paciente para el tratamiento y rehabilitación de su enfermedad.

2.2 Pregunta problema

¿Cuál es la oportunidad en la prestación de los servicios de salud en el área de consulta externa en una Institución Prestadora de Salud del municipio de Sincelejo, Sucre?

2.3 Sistematización del problema.

1. ¿Qué procesos administrativos se deben llevar a cabo para mejorar los tiempos de atención del área de consulta externa en la prestación de los servicios de salud de una Institución Prestadora de Salud en el municipio de Sincelejo, Sucre?

2. ¿Cómo medir el nivel de satisfacción de los usuarios con relación a la oportunidad de los servicios del área de consulta externa de una Institución Prestadora de Salud en el municipio de Sincelejo, Sucre?

3. ¿Cómo se podrá optimizar actividades organizacionales para lograr el mejoramiento de las prestaciones de los servicios de salud en el área de consulta externa de una Institución Prestadora de Salud en el municipio de Sincelejo, Sucre?

3. Justificación

Las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud son consideradas aquellas instituciones encargadas de la prestación de los servicios a la población colombiana. Para que una IPS pueda sostenerse y mantenerse en el mercado, debe estar en constante crecimiento y capacitación, para poder ser una empresa capaz de satisfacer las necesidades básicas que presenta la población. Para su correcto funcionamiento, es necesario llevar a cabo una buena gestión, que se encuentre en manos de profesionales altamente calificados y capacitados para administrar una institución en salud. De esa buena gestión administrativa va a depender la satisfacción de los usuarios. La calidad es algo que todo usuario espera recibir en una atención en salud, esta se ve reflejada a través de diferentes acciones que llevan a que la atención en salud sea oportuna. (Lozano y González, 2020).

Con esta investigación se busca crear conciencia en los profesionales que llevan a cabo la gestión de los recursos financieros de la Institución Prestadora de Salud, de tal manera que distribuyan los recursos económicos, técnicos, humanos, tecnológicos, entre otros, de la manera más transparente y correcta posible. Es importante que la parte administrativa lleve a cabo acciones de mejora para poder llevar una administración positiva, que permita a la IPS cumplir con sus objetivos, pero también que le permita a la población gozar de una atención oportuna y de calidad. Lo anterior será posible identificando los factores que inciden a la falta de oportunidad en la atención que brinda la institución, con el fin de proponer estrategias para la mejora continua en los servicios brindados a los usuarios que garanticen y materialicen la oportunidad con la que los usuarios reciben la atención en salud en el momento que así lo requieran. A su vez, es importante conocer a fondo esta problemática y poder interactuar con usuarios de la respectiva Institución, para poder conocer sus opiniones y experiencias con la atención recibida, por medio de métodos de investigación tipo encuesta, para poder conocer las expectativas y realidades que refieren los usuarios de la Institución Prestadora de Salud a la que se hace referencia.

4. Objetivos

4.1 Objetivo General

Establecer la oportunidad en la prestación de los servicios de salud en el área de consulta externa de una Institución Prestadora de Salud del municipio de Sincelejo, Sucre.

4.2. Objetivo específicos

1. Conocer los tiempos de atención para los usuarios de una Institución Prestadora de Salud en el área de consulta externa del municipio de Sincelejo, Sucre.
2. Determinar el nivel de satisfacción de los usuarios que acuden al área de consulta externa de una Institución Prestadora de Servicios de Salud del municipio de Sincelejo, Sucre.
3. Proponer estrategias de mejoramiento en la prestación de los servicios de salud en la institución.

5. Marco Teórico

5.1 Sistema de salud en Colombia

El sistema de salud en Colombia regulado por la ley 100 de 1993, la cual se planteó como objetivo garantizar el acceso de los servicios de salud a todos los colombianos, por lo cual determino dividir el Sistema General de Seguridad Social en Salud en 2 regímenes. El régimen contributivo al cual pertenecen todas aquellas personas que tienen capacidad de pago, es decir aquellas personas que cuentan con un trabajo formal, las personas pensionadas y trabajadores independientes, así como también su grupo familiar. El régimen subsidiado en el cual se vinculan la población pobre y vulnerable que no cuentan con capacidad de pago, estas personas son identificadas previamente por el Estado a través de la encuesta de Sistema de Identificación de Potenciales Beneficiarios de Programas Sociales -SISBEN.

De igual forma, el Sistema General de Seguridad Social en Salud, está integrado por 3 actores principales: El Estado, quien a través del Ministerio de Salud y Protección Social en Salud actúan como organizamos de coordinación, dirección y control. Las Entidades Promotoras de Salud (EPS), las cuales son las responsables de la afiliación, el recaudo de las cotizaciones y de garantizar la prestación de los planes de beneficios de salud a todos sus afiliados. Las Instituciones Prestadoras de Salud (IPS), que son las encargadas de prestar la atención en salud a los usuarios.

De acuerdo con la ley 100 de 1993, el Sistema de Seguridad Social en salud se compone de cuatro sistemas: El Sistema General de Pensiones, cuyo objetivo es garantizar el amparo contra las contingencias derivadas de la vejez, invalidez y muerte. El Sistema General de Seguridad Social en Salud, el cual tiene por como objetivo regular el servicio público esencial de salud y crear condiciones de acceso al servicio a toda la población, en todos los niveles de atención. El Sistema General de Riesgos Laborales, cuyo objetivo es prevenir, proteger y brindar atención a los trabajadores de los accidentes y enfermedades derivadas de las labores que este realiza en su trabajo. El Sistema de Servicios Complementarios, el cual busca mediante programas de auxilios, apoyar a los ancianos indigentes.

Por otro lado, el Sistema de Salud en Colombia es un sistema solidario, el cual se financia con los aportes que realizan las personas que pertenecen al régimen contributivo, recursos provenientes de los impuestos y los aportes que realiza el estado; Estos recursos son administrados por Administradora de los Recursos del Sistema General de Seguridad Social en Salud- ADRES, la cual es una entidad del Estado que busca gestionar y garantizar el adecuado uso de los recursos del sistema de salud que soportan la prestación de los servicios de salud, así como los pagos, giros y transferencias a los agentes que intervienen en el sistema.

5.2 Atención en el servicio de salud

En Colombia la atención en salud ha tenido grandes y significativos avances a través de reformas y leyes, que han buscado de una u otra forma fortalecer el sistema, para garantizar la atención en salud a toda la población del territorio nacional.

La evolución de los sistemas de salud se puede sintetizar en cuatro periodos. Castrillón, José (2013). El primero inicia con la promulgación de la constitución política de Colombia de 1886, donde tuvo como fundamento la asistencia sanitaria direccionada por la iglesia y hospitales de caridad, conocido como Modelo higienista. En 1945 se crea la Caja Nacional de Previsión, la cual atendía la salud de los empleados públicos y en 1946 se crea el Instituto Colombiano de Seguros Sociales que atendía a los empleados del sector privado. En el periodo comprendido entre 1970 hasta 1989 inicia el Modelo asistencialista que se caracteriza por la creación del Sistema Nacional de Salud, bajo el esquema de subsidio a la oferta, donde los recursos del gobierno central para la salud eran transferidos a la red de instituciones públicas hospitalarias, donde se buscaba garantizar la atención en salud de toda la población. y finalmente en 1990, con la expedición de la Ley 10, y en 1993 la ley 100, bajo principios de la constitución política de 1991, la creación de un sistema de aseguramiento para la garantía de los servicios de salud aparece el Modelo Integral, que mediante la ley 100 promovió la participación de agentes privados en el aseguramiento y la provisión de servicios de salud bajo un esquema de solidaridad en la financiación del aseguramiento para los más pobres.

Así mismo, la Organización Mundial de la Salud (2017). Define la atención en los servicios de salud como aquel conjunto de procesos a través de los cuales se concreta la provisión de prestaciones y cuidados de salud a un individuo, un grupo familiar, una comunidad o población. De acuerdo con lo anterior, se logra evidenciar como con el transcurso del tiempo y a través de los distintos modelos en salud se ha buscado mejorar la atención en los servicios de salud que se le prestan a la población, está a tenido un mayor avance en cuanto a la calidad en la prestación de los servicios, con el propósito de garantizarle a la comunidad una atención eficiente, por medio de una atención humanizada, resultado de la optimización de los recursos, buscando disminuir así las barreras de acceso, en pro de satisfacer las necesidades básicas del ser humano.

5.3 Tiempo de oportunidad en la atención

En Colombia, una de las causas de mayor insatisfacción de los usuarios del Sistema General de Seguridad Social en Salud es la deficiencia en la oportunidad en la atención. El Ministerio de Salud y Protección Social en el marco de la Ley Estatutaria, reitera la atención oportuna y prohíbe la negación de los servicios de salud. (Moros y Jiménez, 2017).

Por lo anterior, el Estado está en obligación de garantizar la atención en salud para todas las personas del territorio nacional, y no puede ser negada. Es por ello, que este mismo destina los recursos necesarios que cubren la atención en salud de cada colombiano, independientemente si una persona no está afiliada al SGSSS, el Estado a través del ADRES y de las diferentes subcuentas puede garantizar la atención en salud, según la necesidad de cada ser humano en el momento que lo amerite. Para que una persona acceda a los servicios y estos le sean garantizados, se debe tener en cuenta que el Ministerio de Salud y Protección Social establece bajo que lineamientos y políticas deben ir reglamentadas las atenciones en salud. Por lo anterior, las EPS deben garantizar la asignación de citas médicas. Para las de medicina y odontología general, estas no podrán exceder 3 días hábiles contados a partir de la fecha en que las solicita el usuario. Para las de medicina especializada que *requieran* de una autorización previa de la Entidad Promotora de Salud, no podrán exceder 5 días hábiles contados a partir de la fecha en que es solicitada. (Resolución 1552, 2013).

Por otra parte, *el triage* en las instituciones de salud corresponde al Sistema de Selección y Clasificación de pacientes en los servicios de urgencia, dependiendo de la prioridad y gravedad con la que ingresen. Esta categorización es de vital importancia para las instituciones de salud, porque permite la distribución oportuna para la prestación de los servicios a los diferentes pacientes que requieren el servicio, con la finalidad de llevar un control pertinente a las necesidades de los usuarios. Por lo cual, el Ministerio de Salud y Protección Social establecen cinco categorías de triage, que van desde los pacientes que requieren una atención inmediata, donde la condición del paciente representa un riesgo vital hasta los pacientes que si requieren la atención, peor que su condición clínica no representa un riesgo para su vida o funcionalidad de algún miembro u órgano, con la salvedad que los tiempos establecidos para la atención no aplicarán en situaciones de emergencias o desastres con múltiples víctimas (Resolución 5596,2015).

5.4 Satisfacción de los usuarios

La satisfacción del usuario es un indicador de calidad de atención prestada en los servicios de salud. Conocer el nivel de satisfacción permitirá mejorar las falencias y reafirmar fortalezas a fin de desarrollar un sistema de salud que brinde la atención de calidad que los pacientes demandan. (Febres y Mercado, 2020).

La satisfacción es una métrica que permite medir el grado de expectativas o inconformidades de un usuario con respecto a la calidad de un bien o servicio. Es considerado uno de los indicadores que más variaciones presentan en el sector salud. Con relación a esta variable, las instituciones y entidades de salud, analizan la capacidad en cómo manifiestan los pacientes su satisfacción o experiencia con relación a la prestación de los servicios de salud. Estos indicadores a su vez, muestran resultados que, de una u otra manera, actúan como medios de información que van a permitir mejorar establecer acciones para mejorar las expectativas de los clientes con relación a los servicios que ofrece la institución.

De acuerdo con lo anterior, la satisfacción del usuario en relación a los servicios de salud recibidos se pueden medir entre las expectativas que tiene el usuario y la percepción de la

oportunidad con la que recibió los servicios, para alcanzar los niveles de satisfacción de los usuarios influyen muchos factores entre los cuales la administración efectiva de los recursos económicos, financieros, tecnológicos, humanos y técnicos con los que cuenta la empresa deben estar enfocados en brindar una atención con calidad y oportuna, debido a que este indicador va permitir que las instituciones de salud ganen reconocimiento en el mercado que cada día es más competitivo.

6. Metodología

Con la finalidad de conocer cuál es la percepción que manifiestan los pacientes de una Institución Prestadora de Servicios de Salud acerca de la oportunidad en la prestación de los servicios del área de consulta externa. Se establece en la presente investigación un enfoque cuantitativo de corte transversal retrospectivo. La información de estudio será recolectada a través de un instrumento tipo encuestas desarrollado por los autores (Andrade y Gómez, 2014). En su investigación que lleva como título “Oportunidad en la prestación de servicios de salud en urgencias las 24 horas de una IPS de nivel I en Santiago de Cali 2012-2013”. Será aplicado un instrumento tipo Likert el cual contiene 23 preguntas, acompañada de una calificación que le permitirá al usuario manifestar su grado de aprobación o desaprobación sobre el tema objeto de estudio. (Ver anexo 1).

6.1 Enfoque metodológico

Este proyecto investigativo tiene un enfoque de tipo cuantitativo, a través del cual se pretende recolectar información acerca de las opiniones y experiencias de los usuarios acerca de la oportunidad en la prestación de los servicios de una Institución Prestadora de Servicios de Salud del área de consulta externa de la ciudad de Sincelejo, a través de un instrumento tipo encuesta que será de utilidad para la recolección de datos numéricos.

6.2 Diseño

La investigación se enmarca en un diseño no experimental transversal, debido a que la información será recolectada en un periodo de tiempo que va desde enero a marzo del año 2023, por lo tanto, no se pretende modificar de manera intencional la información obtenida. (Rodríguez y Mendivelso, 2018).

6.3 Población y Muestra

Población

La población está constituida 1.631 por usuarios que asistieron a los servicios de consulta externa en una Institución Prestadora de Salud en la ciudad de Sincelejo, en los periodos comprendidos de enero a marzo del año 2023.

Muestra

Se establece la composición de 25 encuestas que fueron aplicadas a los diferentes usuarios que han sido atendidos en una Institución Prestadora de Salud del área de consulta externa en la ciudad de Sincelejo-Sucre. Estas encuestas fueron aplicadas a usuarios que han tenido consultas de control de ginecología, urología y dermatología.

Criterios de inclusión

Para esta investigación se han tenido en cuenta las consultas de control con mayor demanda en el periodo comprendido de enero a marzo de 2023, debido que en este tiempo hubo mayor flujo de usuarios que asistieron a consultas por dermatología, ginecología y urología.

Criterios de exclusión

En esta investigación se excluyeron aquellos usuarios que asistieron por primera vez a las consultas de dermatología, urología y ginecología en el periodo comprendido de enero a marzo de 2023, considerando que los usuarios que tienen consultas por control podrán proporcionar con mayor veracidad acerca de la oportunidad con la que reciben la atención en la institución.

6.4 Instrumento de recolección de datos

En este estudio será utilizado el instrumento de investigación de los autores Andrade y Gómez (2014). Que emplearon en su proyecto de investigación que tiene por título “Oportunidad

en la prestación de servicios de salud en urgencias las 24 horas de una IPS de nivel I en Santiago de Cali 2012-2013”. Por medio de este instrumento, se pretende analizar la oportunidad en la que son prestados los servicios de salud de una Institución Prestadora de Salud en la ciudad de Sincelejo.

6.5 Validación del instrumento

Se toma como método de investigación el instrumento de investigación establecido por los autores Andrade y Gómez (2014) que han diseñado para su proyecto de investigación la cual tiene por título “Oportunidad en la prestación de servicios de salud en urgencias las 24 horas de una IPS de nivel I en Santiago de Cali 2012-2013”. Este instrumento ha sido aprobado para su utilización en la investigación de los autores anteriormente mencionados, debido a que cumple con las características a tratar en su investigación. De tal modo, es un cuestionario que va acorde al tema de estudio que refiere este trabajo investigativo, y es de confiabilidad para adecuar en este proyecto de investigación.

6.6 Fases de la Investigación

Este trabajo de investigación ha sido establecido por una serie de etapas, que han permitido su desarrollo. A partir de la identificación de un problema de salud, se han establecido unos objetivos con los cuales se pretende conocer más a profundidad el tema con relación a la oportunidad de los servicios de salud del área de consulta externa de una Institución Prestadora de Salud.

La población objeto de estudio está compuesta por 1.631 usuario que asistieron a los servicios de consulta externa de una Institución Prestadora de Salud de la ciudad de Sincelejo en los meses de enero a marzo del 2023. Para establecer la muestra se tiene en cuenta los usuarios que acuden a consulta de control con mayor demanda para los servicios de Dermatología, Ginecología y Urología. Posterior a esto, se le informa a la población acerca de lo que se pretende hacer con este proyecto de investigación, para que estos a su vez puedan participar y así poder obtener la información que se requiere. Se procede con la aplicación del consentimiento

informado (Ver Anexo 2), aclarando que la información suministrada, será tratada bajo reserva y, por último, se realiza la aplicación del instrumento de investigación tipo encuesta.

6.7 Operacionalización de variables

Tabla 1.Operacionalización de las variables

Variable	Concepto	Dimensión	Indicador
Oportunidad de la atención en salud	Comprende la prestación de los servicios de salud en el momento que el paciente lo requiera. (MINSAL, 2023).	Atención.	- Experiencia
		Tiempo.	- Trato al Usuario
		-Infraestructura.	- Darle Valor al cliente
		-Satisfacción del usuario.	- Magnitud de la duración al momento de prestar el servicio.
			- Estructuración y funcionamiento de la institución.
			- Grado de satisfacción o desagrado con respecto a la prestación de los servicios.

Fuente: Elaboración propia.

7. Recolección y Tabulación de Resultados

7.1 información sociodemográfica

Se realiza la encuesta a un total de 25 usuarios con edades comprendidas entre el nacimiento a 61 años o más. Donde el 88% de la población encuesta corresponde a mujeres y el 12% a hombres, según el nivel de escolaridad el 56% de los encuestados tiene un nivel de escolaridad básica secundaria, y el 44% presenta un nivel de escolaridad técnico – profesional. En relaciona a la calidad del encuestado, se obtiene que el 88% de los encuestados son los mismos usuarios y 12% corresponde a familiares que se encontraban en calidad de acompañantes.

En cuanto al estrato socioeconómico podemos observar que 44% de los encuestado son estrato 1, seguido del estrato con un porcentaje de 36%, el 12% de los encuestados con un estrato 3 y el 8% de los encuestaos son estrato 4. Del total de los encuestado se puedo observar que los usuarios que más utilizan los servicios que ofrece la IPS, son los que pertenecen a la EPS Salud Total, con un porcentaje del 36%, seguidos de los usuarios de Mutual Ser con una representación del 24%, Continuamente los usuarios de las EPS Sanitas y Coosalud con un porcentaje del 16% cada una y Nueva EPS con un total de usuarios del 4%. Además, para identificar la calidad del usuario, se tuvo en cuenta que el 68% de la población encuestada corresponde a usuarios que son titulares en una EPS, mientras que el 32% son beneficiarios.

La anterior información se puede observar en la siguiente tabla, en la cual se puede identificar a los usuarios participantes de la respectiva encuesta.

Tabla 1.*Características sociodemográficas de los encuestados.*

Características Socio demográficas		N°	%
Género	Femenino	22	88%
	Masculino	3	12%
Rango de edad	0 - 10 años	0	0%
	De 11 a 20 años	6	24%
	De 21 a 40 años	12	48%
	De 41 a 60 años	4	16%
	Mayor de 61 años	3	12%
Nivel educativo	Básico	3	12%
	Secundaria	11	44%
	Técnico	3	12%
	Tecnólogo	2	8%
	Universitario	6	24%
Calidad del encuestado	Usuario	22	88%
	Familiar	3	12%
Estatu	1	11	44%
	2	9	36%
	3	3	12%
	4	2	8%
	5	0	0%
	6	0	0%
EPS	Salud Total	9	36%
	Mutual ser	6	24%
	Coosalud	4	16%
	Sanitas	4	16%
	Nueva EPS	1	4%
calidad del usuario	Titular	17	68%
	Beneficiario	8	32%

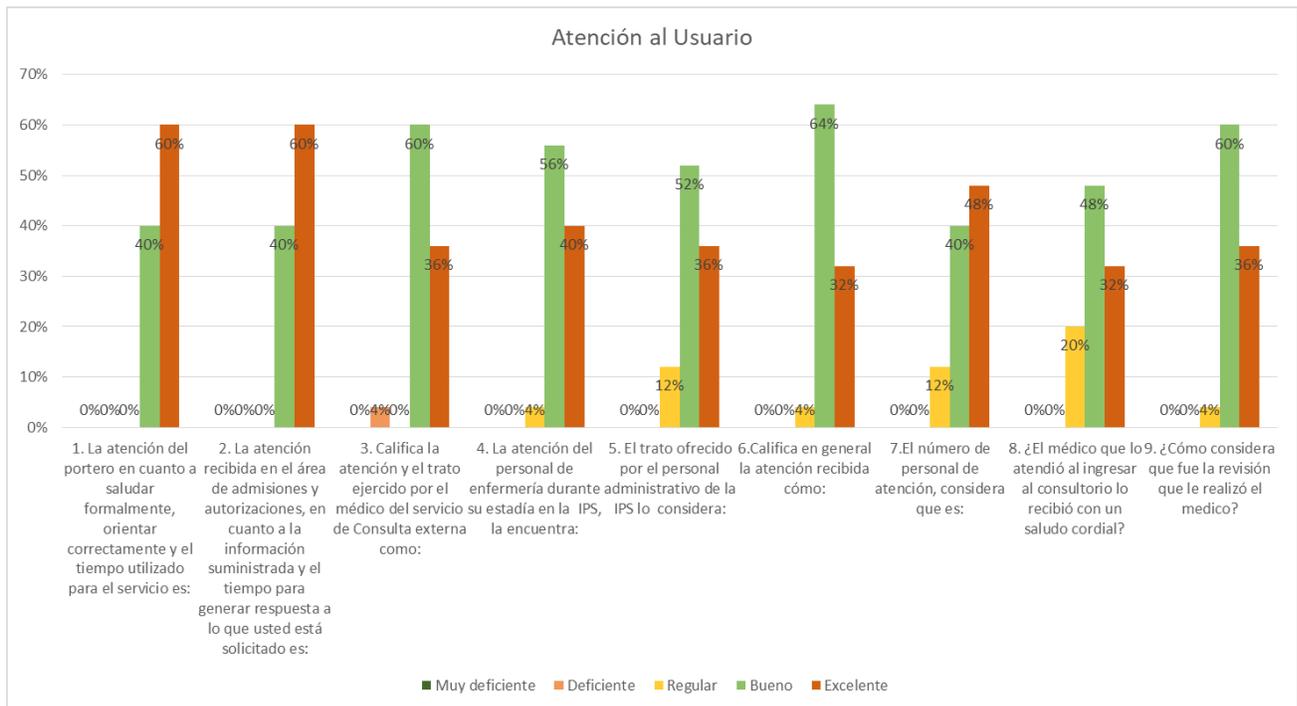
Fuente: Elaboración propia.

7.2 Oportunidad de la atención en salud

1. Atención al usuario

Ante la aplicación de encuestas a los usuarios, se identifica la manera de cómo califican la atención que han recibido en su momento en la institución de acuerdo a la oportunidad en la que son prestados los servicios de salud.

Figura 1. Atención al Usuario



Fuente: Elaboración Propia., 2023

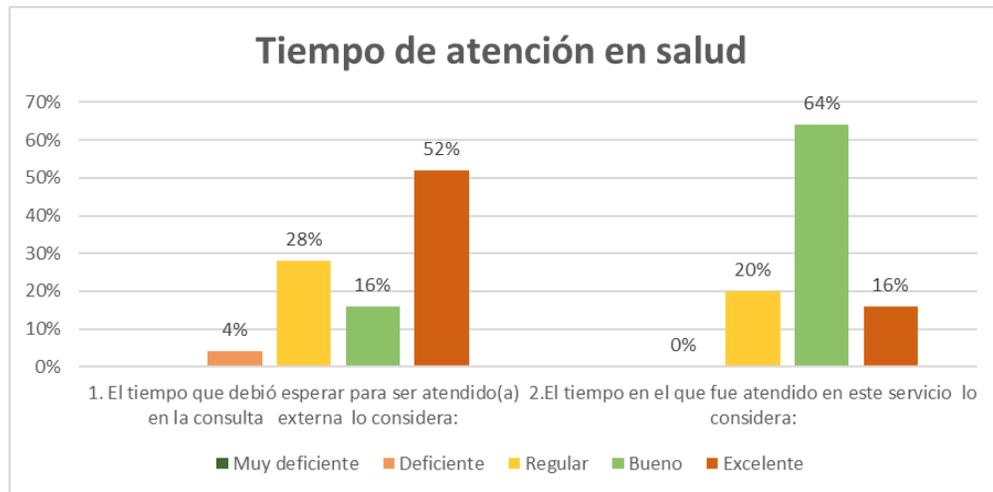
La figura 1, indica la calificación que le otorgan los encuestados a la institución con relación a como fue la atención recibida durante la prestación del servicio. El 60% de los encuestados consideran que la atención que brinda el portero en cuanto a saludar formalmente y orientar al usuario es excelente, debido a que brinda un trato amable, respetuoso y cordial a la hora de direccionar al paciente, y un 40% considera la atención como buena. Además, la atención recibida en el área de admisiones y autorizaciones, en cuanto a la información suministrada y el tiempo para generar respuesta al usuario, el 60% de la población encuestada lo considera como excelente, teniendo en cuenta que la atención que reciben por parte del talento

humano es humanizada, y el 40% considera la atención como buena. Así mismo, el 60% de la población considera que la atención y el trato ejercido por el médico de consulta externa es buena, debido a que se muestran muy cordiales al momento de tener contacto con el paciente y que a su vez, atienden muy bien al usuario, el 36% considera que la atención y el trato es excelente y el 4% considera que la atención es regular. El 56% de los encuestados califican la atención del personal de enfermería durante su estadía en la institución como buena, dado a que se presentan amables y atentos con el paciente, el 40% considera que la atención es excelente y el 4% consideran la atención como regular. El 52% de la población encuestada, califica la atención del personal administrativo de la institución como bueno, debido a que resuelven sus inquietudes y son ágiles al momento de la admisión del paciente, el 36% considera que la atención es buena y el 12% considera que es regular, dado a la espera que presentan para ser atendidos por el personal administrativo. De manera general, el 64% de los encuestados califican la atención que reciben en la institución como buena, un 32% la califica como excelente y un 4% como regular. Con relación al número del personal para la atención, el 48% de los encuestados, apuntan a que el personal disponible para la atención es excelente, de tal modo que es suficiente el talento humano con el que cuenta la institución para la atención en salud, el 40% considera que el número del personal es bueno, y el 12% considera que es regular, dado a que manifiestan que sería bueno más personal para que la atención sea más rápida y el usuario espere menos tiempo para ser atendido. El 48% de los encuestados califican como buena la manera en la que el médico lo atendió al ingresar al consultorio con un cordial saludo, el 32% lo considera como excelente y el 20% como regular. Por otra parte, el 60% de los encuestados consideran que la revisión que les realizó el médico es buena, debido a que examinan muy bien al paciente, el 36% considera que es excelente y el 4% la califica como regular.

2. Tiempo de atención en salud

Ante la aplicación de las encuestas, se pretende identificar que tanto tiempo debe esperar un usuario para ser atendido en la institución.

Figura 2. *Tiempo de atención en Salud.*



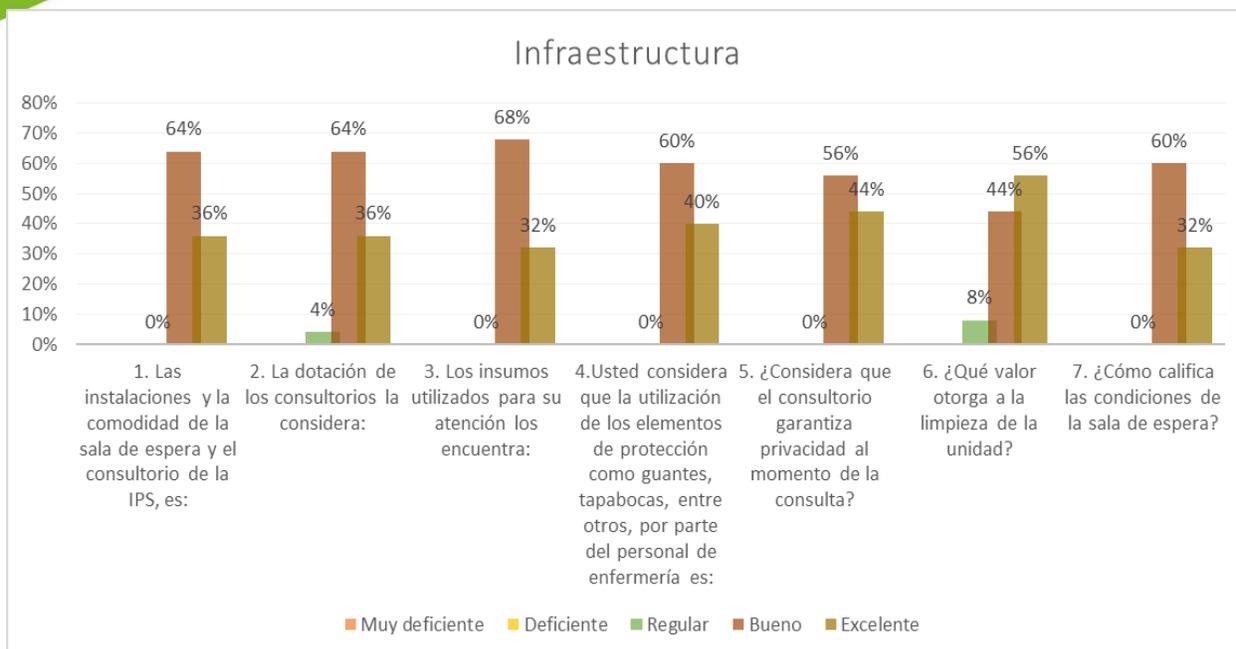
Fuente: Elaboración Propia., 2023

La figura 2, indica el tiempo de atención en salud. El 52% de los usuarios encuestados califican el tiempo que debieron esperar para ser atendidos en el área de consulta externa como excelente, debido a que fue muy corto el tiempo de espera para ser atendidos, un 28% considera que el tiempo fue regular, dado a que el tiempo de espera fue muy demorado, el 16% considera que fue bueno y el 4% deficiente, considerado para aquellos pacientes que demoraron más de una hora para ser atendidos. Por otra parte, el 64% de los encuestados, manifiestan que el tiempo en que fueron atendidos en el servicio es bueno, el 20% considera que es regular y el 16% como excelente.

3. Infraestructura

Se identifica la manera de cómo la institución se encuentra estructurada, su funcionalidad, sus comodidades, su ambiente interno, iluminación, orden y aseo, entre otras.

Figura 3. Infraestructura



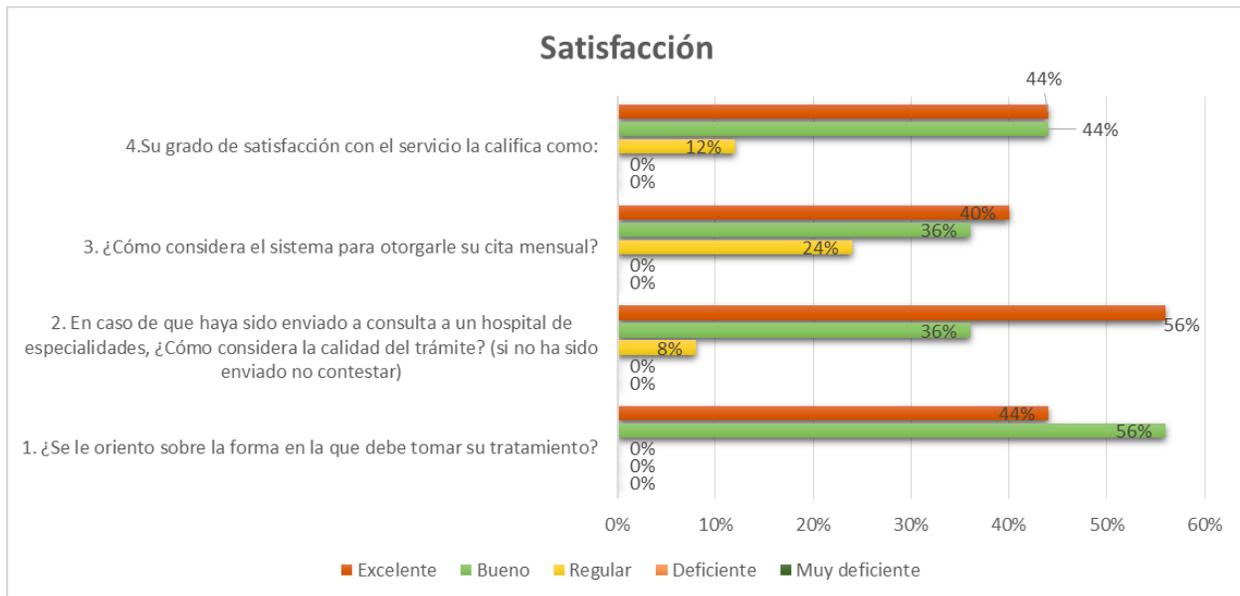
Fuente: Elaboración Propia., 2023

La figura 3, indica las opiniones de los usuarios encuestados con base a la infraestructura de la institución. El 64% de los usuarios consideran que las instalaciones y la comodidad de la sala de espera y el consultorio de la institución son buena, y el 36% considera que las condiciones son excelentes. El 64% de los usuarios encuestados estiman que la dotación de los consultorios es buena, dado a que al momento que han asistido a consultas los ven en buenas condiciones, el 36% lo considera excelente y el 4% como regular. El 68% de la población establece que los insumos utilizados en la atención los encuentran como buenos, dado a que los consultorios tienen todo lo necesario para la atención y el 32% los califican como excelentes. El 60% de los usuarios consideran que la utilización de los elementos de protección personal como guantes, tapabocas, entre otros, por parte del personal de enfermería es bueno, dado a que todos cumplen con los elementos y el 40% considera que es excelente. El 56% de los encuestados califican como buena la privacidad que garantiza el consultorio al momento de la consulta y el 44% lo evalúa como excelente. El 56% califica la limpieza como excelente, debido a que las áreas de la institución siempre permanecen limpias y en buenas condiciones, el 44% lo considera como buena y el 8% como regular. El 60% de los usuarios encuestados califican las condiciones de la sala de espera como buena y un 32% la evalúan como excelente.

4. Satisfacción.

Permite medir el grado de satisfacción o desagrado con respecto a la prestación de los servicios que le han sido prestados.

Figura 4. Satisfacción



Fuente: Elaboración Propia., 2023

La figura 4, indica el grado de satisfacción o desagrado por parte de los usuarios encuestados con relación a la oportunidad en la prestación de los servicios de la institución. El 56% de los encuestados evalúan como buena, la manera en la que fue orientada la forma en la que deben tomar su tratamiento y el 44% la evalúa como excelente, dado a que el médico tratante realiza una buena explicación para el tratamiento a seguir por el paciente. Los usuarios que han sido enviados en su momento a consulta a un hospital de especialidades, consideran que la calidad del trámite para acudir al servicio lo califican como excelente, ya que no han presentado inconvenientes para acceder a los servicios, el 36% considera que el trámite es bueno y un 8% estima que es regular. El 40% de los encuestados considera que el sistema para otorgarle su cita mensual es excelente, algunos obtienen sus citas en el momento necesario, un 36% establece que las citas son dadas fuera del tiempo requerido y un 24% considera que es regular, dado a que las citas no son otorgadas para el tiempo en que las mandan los médicos. El grado de satisfacción

con el servicio el 44% de los usuarios encuestados lo considera como excelente y bueno y un 12% lo califica como regular.

8. Discusión

La oportunidad en los servicios de salud es la posibilidad que tiene el usuario de obtener los servicios que requiere sin que se presenten retrasos que pongan en riesgo su vida o su salud. (MPS, 2023). En Colombia esta es una de las mayores deficiencias que presenta el sistema de salud, aun cuando a través de diferentes normas y leyes el Estado ha buscado mejorar esta problemática. La ley estatutaria 1751 de 2015, reitera la atención oportuna y prohíbe la negación de los servicios de salud. (Moros y Jiménez, 2017).

En la presente investigación, la oportunidad en la prestación de los servicios de salud en el área de consulta externa de la IPS, en términos generales fue buena, pues el 52% de los encuestados califico el tiempo en la oportunidad con la que se le presto la atención como excelente, y el 28% lo califico como regular, lo cual es un porcentaje bastante significativo que indica que se están presentando demoras en la oportunidad de la prestación de los servicios de salud que afectan directamente a los usuarios de esta IPS, lo cual respalda Lozano y González (2020), al indicar existen factores internos y externos propios del modelo organizativo de las IPS que retrasan la oportunidad en la atención que requieren los usuarios. Los cuales deben ser intervenidos a tiempo, con el fin de evitar se generen retrasos en la oportunidad con la que los usuarios requieren un servicio de salud en determinado momento, ya que no solo se ve afectado el usuario, sino también la IPS en cuanto a imagen, rentabilidad y permanencia en el mercado del sistema de salud.

Según el Ministerio, la satisfacción de los pacientes y la de su familia está dada por el “acceso, oportunidad en la prestación del servicio, trato de los profesionales, del personal de la institución, oportunidad y calidad de la información recibida. Moros y Jiménez (2017). En este estudio se logra determinar que el nivel de satisfacción que tienen los usuarios con relación a la oportunidad de la prestación de todo el servicio prestado es términos generales es bueno pues el 84% de la población encuestada así lo consideran, el 12% manifiestan no sentirse completamente satisfechos con el servicio, lo cual se debe a las deficiencias en la oportunidad con la que se les presto la atención en la IPS. Según Febres y Mercado (2020). Conocer el nivel de satisfacción

permitirá mejorar las falencias y reafirmar fortalezas a fin de desarrollar un sistema de salud que brinde la atención de calidad que los pacientes demandan.

Con lo anterior, se logra establecer a través del instrumento empleado en este estudio, que la oportunidad en la prestación de los servicios de la IPS en el área de consulta externa es muy buena, pero que de igual forma se presentan debilidades asociadas a factores internos de la IPS, entre los cuales se destaca, la alta demanda de algunos servicios, en relación al talento humano requerido para satisfacer las necesidades de estos usuarios lo cual afecta en porcentaje bajos pero significativos la calidad en la prestación de los servicios de la IPS.

Conclusiones

A nivel de conclusión, se logró conocer los tiempos de atención en los que debió esperar el paciente para ser atendido en la consulta externa. La mayoría de los encuestados ameritan que la calificación es excelente, debido a que fue poco el tiempo de espera que presentaron. Así mismo, el tiempo de la atención de manera general en la institución es bueno. A través de la opiniones y experiencia de los usuarios encuestados se logra determinar aquellos factores que a su vez son más relevantes e inherentes en la prestación de los servicios, en los cuales se tienen en cuenta factores físicos como la infraestructura, talento humano, humanización en los servicios, calidad, eficiencia, y oportunidad.

Por otra parte, se analiza el nivel de satisfacción que presentan los usuarios con la prestación del servicio de consulta externa de la institución. De manera general, los usuarios califican la satisfacción con relación al servicio, como bueno y excelente, debido a que se presenta una igualdad en cuanto los resultados obtenidos entre estas dos calificaciones. Lo anterior, permite demostrar que los objetivos planteados en la presente investigación se relacionan con los resultados obtenidos en la aplicación del instrumento de investigación a los usuarios de una Institución Prestadora de Salud, de la Ciudad de Sincelejo.

La presente investigación les permitió a los investigadores aumentar los conocimientos propios con relación a la oportunidad en la prestación de los servicios de salud del área de consulta externa de una Institución Prestadora de Salud. Así mismo se pudo determinar que la oportunidad en la institución se presenta de manera positiva, según el estudio realizado a la población objeto de estudio.

Finalmente, para poder implementar recomendaciones acerca al tema tratado, los investigadores proponen la mejora continua para el talento humano en salud, buscando así a través de estrategias de capacitaciones agilizar los tiempos de atención a los usuarios, esto con el objetivo de garantizarle una atención más ágil a los pacientes. Seguido de esto, mejorar la planeación de las agendas de los médicos especialistas que vayan acordes a la hora que se le asigna la cita al paciente. En cuanto este tema, se logró evidenciar acerca de las opiniones de los

usuarios que son asignados muchos pacientes para una misma hora y resulta que los pacientes son atendidos según la hora de llegada. Eso ha generado inconformismo por usuarios que ven como negativo este aspecto. Dado a que se debería informar al paciente de manera clara la información necesaria para la atención su atención.

Referencias bibliográficas

- Almeida, A., y Torres, D. (2020). Calidad en la Prestación de Servicios de Salud, en un Hospital de Bucaramanga-Colombia. *Revista Espacios*, 41 (49), 234-245.
- Andrade Pérez, C. E., & Gómez Forero, L. A. (2014). Oportunidad en la prestación de servicios de salud en urgencias 24 horas de una IPS de nivel I en Santiago de Cali 2012-2013.
- Castro Figueroa, A. M., & Malpica Zapata, W. A. (2022). Factores determinantes en la crisis de las instituciones prestadoras de servicios de salud en Colombia, un acercamiento desde la perspectiva financiera. *Criterio Libre*, 19(34), 84–94.
<https://doi.org/10.18041/1900-0642/criteriolibre.2021v19n34.6387>
- Decreto 1011 de 2006 [Ministerio de Salud y Protección Social]. Por el cual se establece el sistema Obligatorio de Garantía de Calidad de la Atención de Salud del Sistema General de la Seguridad Social en Salud. Abril 3 de 2006.
- Febres-Ramos, Richard J., & Mercado-Rey, Miguel R. (2020). Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de medicina interna del Hospital Daniel Alcides Carrión. Huancayo-Perú. *Revista de la facultad de Medicina humana*, 20 (3),397 – 403.
<http://dx.doi.org/10.25176/rfmh.v20i3.3123>
- Guerrero, R et al., 2011 (2011). Sistema de salud de Colombia. *Revista de Salud Pública*.
- Ley 100 de 1993. Por la cual se crea el sistema de seguridad social integral y se dictan otras disposiciones. Diciembre 23 de 1993.
- Ley Estatutaria 1751 de 2015. Por medio de la cual se regula el derecho fundamental a la salud y se dictan otras disposiciones. Febrero 16 de 2015.

- Llisterri Caro JL. (2020). La maldita pandemia: una oportunidad para la Atención Primaria en Salud. *Nacional Library of Medicine*, 46 (3), 149-150.
- Lozano, J.P., y González, V. (2020). Oportunidad en la atención en servicio de urgencias de mediana complejidad en el sur de Bogotá. Estudio de caso.
- Ministerio de Salud y Protección Social (2023). Atributos de la Calidad en la Atención en Salud.
- Morales, L. G. y García, J. C. (2019) Calidad percibida en el servicio del sistema público de salud de Bogotá. *Revista de Salud Pública*, 21 (1).
- Moros-Portilla, S., & Jiménez-Pena, O. M. (2017). Deficiencias en la oportunidad de la atención a pacientes en los servicios de urgencias (Doctoral dissertation, Universidad del Rosario).
- Organización Mundial de la Salud. (2017). La atención de la salud.
- Restrepo, J, H et al. (2018) Cobertura universal y acceso efectivo a los servicios de salud: ¿Qué ha pasado en Colombia después de diez años de la sentencia T-760? *Revista de Salud Pública*, 20 (6), 670.
- Resolución 1552 de 2013. [Ministerio de Salud y Protección Social]. Por la cual se reglamentan parcialmente los artículos 123 y 124 del decreto – ley 019 de 2012. Mayo de 2013.
- Resolución 5596 de 2015. [Ministerio de Salud y Protección Social]. Por la cual se definen los criterios técnicos para el Sistema de Selección y Clasificación de pacientes en los servicios de urgencias “Triage”. Diciembre de 2015.
- Rodríguez, M., & Mendivelso, F. (2018). Diseño de investigación de corte transversal. *Revista médica sanitas*, 21(3), 141-146.

Anexos

Anexo 1. Encuesta aplicada a usuarios objeto de estudio.

**CORPORACIÓN UNIFICADA NACIONAL DE EDUCACIÓN SUPERIOR CUN
PROGRAMA DE ADMINISTRACION DE LA SEGURIDAD SOCIAL
CUESTIONARIO PARA USUARIOS Y/O FAMILIARES**

Andrade y Gómez (2014)

Trabajo De Grado: Oportunidad En La Prestación De Servicios Del Área De Consulta Externa De Una Institución Prestadora De Servicios De Salud En El Municipio De Sincelejo Para los meses de enero a marzo del 2023.

Género: Masculino: _____ Femenino: _____

Edad: 1) Nacimiento a 10 años ___ 2) 11 a 20 ___ 3) 21 a 40 ___ 4) 41 a 60 ___ 5) 61(+)_

Nivel educativo: 1. Básico ___ 2. Secundaria ___ 3. Técnico 4. Tecnológico ___ 5. Universitario ___

Usuario: ___ Familiar: ___ Parentesco: _____

Dirección: _____ Estrato: 1 ___ 2 ___ 3 ___ 4 ___ 5 ___ 6 ___

EPS: _____ Titular: _____ Beneficiario: _____

Triaje: Nivel 1 ___ Nivel 2 ___ No aplica _____

Según el grado de aprobación o desaprobación al leer las siguientes afirmaciones sobre la atención del servicio de Consulta externa, seleccione con una X la opción que para usted es la indicada, siendo 1 la calificación más baja y 5 la calificación más alta:

1	2	3	4	5
Muy deficiente	Deficiente	Regular	Buena	Excelente

Afirmaciones	1	2	3	4	5
1. La atención del portero en cuanto a saludar formalmente, orientar correctamente y el tiempo utilizado para el servicio es:					
2. La atención recibida en el área de admisiones y autorizaciones, en cuanto a la información suministrada y el tiempo para generar respuesta a lo que usted está solicitado es:					
3. Califica la atención y el trato ejercido por el médico del servicio de Consulta externa como:					
4. El tiempo que debió esperar para ser atendido(a) en la consulta externa lo considera:					
5. La atención del personal de enfermería durante su estadía en la IPS, la encuentra:					
6. El trato ofrecido por el personal administrativo de la IPS lo considera:					
7. Las instalaciones y la comodidad de la sala de espera y el consultorio de la IPS, es:					

8. La dotación de los consultorios la considera:					
9. Los insumos utilizados para su atención los encuentra:					
10. Usted considera que la utilización de los elementos de protección como guantes, tapabocas, entre otros, por parte del personal de enfermería es:					
11. Califica en general la atención recibida cómo:					
12. El número de personal de atención, considera que es:					
13. Su grado de satisfacción con el servicio la califica como:					
14. El tiempo en el que fue atendido en este servicio lo considera:					
15. ¿Cómo califica las condiciones de la sala de espera?					
16. ¿El médico que lo atendió al ingresar al consultorio lo recibió con un saludo cordial?					
17. ¿Cómo considera que fue la revisión que le realizó el médico?					
18. ¿Considera que el consultorio garantiza privacidad al momento de la consulta?					
19. ¿Se le oriento sobre la forma en la que debe tomar su tratamiento?					
20. En caso de que haya sido enviado a consulta a un hospital de especialidades, ¿Cómo considera la calidad del trámite? (si no ha sido enviado no contestar)					
21. ¿Qué valor otorga a la limpieza de la unidad?					
22. ¿Cómo considera el sistema para otorgarle su cita mensual?					
23. Indicar el tiempo de atención :					

Muchas gracias.

Fuente: Andrade y Gómez (2014)

Anexo 2. Formato de consentimiento informado.

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Cordial saludo, estimado (a) participante:

Somos Maria Jose Arroyo Vargas, Yesica Marcela Díaz Vergara y Jose Isidro Vitola Mora, estudiantes de noveno semestre del programa de Administración de la Seguridad Social de la Corporación Unificada Nacional de Educación Superior-CUN. Nos encontramos realizando nuestro trabajo de grado que lleva por título “Oportunidad en la prestación de servicios del área de consulta externa de una institución prestadora de servicios de salud en el municipio de Sincelejo para los meses de enero a marzo del 2023”, con el objetivo de poder “Conocer cuál es la oportunidad en la prestación de los servicios de salud en el área de consulta externa en una Institución Prestadora de Salud del municipio de Sincelejo, Sucre”

El proceso consiste en la aplicación de encuestas y fotos, que serán tratados bajo reserva, y solo serán utilizados para medios académicos.

Declaro de manera libre y voluntaria, que he sido informada(o) de la investigación, mi manera de participar y la confidencialidad de mis datos personas. Por consiguiente, en pleno consentimiento autorizo mi participación en la investigación.

Nombre del participante:

Fecha: _____

Firma del participante

Firma del (la) entrevistador(a)

Fuente: Elaboración Propia., 2023

Anexo 3. Aplicación de encuestas en tiempo real.



Fuente. Fotografía tomada en tiempo real.

Anexo 4. Aplicación de encuestas en tiempo real.



Fuente. Fotografía tomada en tiempo real.

Anexo 5. Aplicación de encuestas en tiempo real.



Fuente. Fotografía tomada en tiempo real.

Anexo 6. Aplicación de encuestas en tiempo real.

