

**EVALUACION DE LOS ESTANDARES DE CALIDAD DE LOS SERVICIOS
DE LA E.S.E. CLINICA GUANE Y SU RED INTEGRAL "RIS"
DEL MUNICIPIO DE FLORIDABLANCA**

**NIDIA YANETH LIZCANO ARISMENDI
LUZ ENITH MARTINEZ GONZALEZ**

**UNIVERSIDAD AUTONOMA DE BUCARAMANGA
FACULTAD DE MEDICINA
BUCARAMANGA, SANTANDER
2006**

**EVALUACION DE LOS ESTANDARES DE CALIDAD DE LOS SERVICIOS
DE LA E.S.E. CLINICA GUANE Y SU RED INTEGRAL "RIS"
DEL MUNICIPIO DE FLORIDABLANCA**

**NIDIA YANETH LIZCANO ARISMENDI
LUZ ENITH MARTINEZ GONZALEZ**

**Trabajo de grado para optar al titulo de Especialista en Auditoria en
Servicios de Salud**

**Asesora
Abiliam Vásquez López
Docente CES**

**UNIVERSIDAD AUTONOMA DE BUCARAMANGA
FACULTAD DE MEDICINA
BUCARAMANGA, SANTANDER
2006**

Nota de aceptación

Como asesora, certifico la aprobación del trabajo de grado
EVALUACION DE LOS ESTANDARES DE CALIDAD
DE LOS SERVICIOS DE LA ESE. CLINICA GUANE
Y SU RED INTEGRAL "RIS"
DEL MUNICIPIO DE FLORIDABLANCA
Abiliam Vásquez López

Presidente del Jurado

Jurado

Jurado

Bucaramanga, día 16 junio de 2006

**A nuestras familias por su apoyo
incondicional durante el tiempo en
que estudiamos.**

AGRADECIMIENTOS

Agradecemos al Doctor Edgar Gallo Carreño Gerente de la ESE Clinica Guane y su RIS por su constante apoyo y colaboración, durante que tiempo que estuvimos trabajando para la recolección de la información y su valiosa orientación.

Agradecemos a nuestra asesora técnica Doctora Abiliam por su gran paciencia y orientación para un feliz término de este trabajo.

CONTENIDO

TABLA DE GRAFICAS

TABLA DE ANEXOS

INTRODUCCION

1. PRESENTACION DEL PROBLEMA

1.1 Descripción de la situación Actual

1.2 Formulación del Problema

2. JUSTIFICACION

3. VIABILIDAD

4. FACTIBILIDAD

5. MARCO TEORICO

6. UBICACIÓN Y ANTECEDENTES DE LA EMPRESA

6.1. Identificación

6.2. Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad de la atención de salud del Sistema General de Seguridad en Salud

6.3 Datos Generales de la IPS

6.4 Listado de servicios declarados

6.5 Breve Historia de la Institución

6.6. Plataforma Estratégica

6.7. Población Objeto

6.8. Estructura Organizacional

6.9. Servicios que Ofrece

6.10 Existencia y funcionamiento de los sistemas de control interno y gestión de la Calidad.

6.11. Políticas y normas de calidad aplicables a la empresa y/o a los procesos a auditar

7. OBJETIVOS

7.1. Objetivo General

7.2. Objetivo Específico

8. ALCANCE

9. METODOLOGIA

9.1. Población y Muestra

9.2. Técnica e instrumentos

9.3. Cronograma de trabajo

10. RESULTADOS

11. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

12. GRAFICOS

13. BIBLIOGRAFIA

ANEXOS

TABLA DE GRAFICAS

GRAFICA 1: Distribución porcentual de la calificación dada por los usuarios, respecto al horario de atención. E.S.E. Clínica Guane, Septiembre de 2004 a marzo de 2005.

GRAFICA 2: Distribución porcentual de la calificación dada por los usuarios, al tiempo de espera para ser atendidos en los diferentes servicios, E.S.E. Clínica Guane, Septiembre de 2004 a marzo de 2005

GRAFICA 3: Distribución porcentual de la calificación dada por los usuarios, respecto al estado y cumplimiento en la entrega de los medicamentos en el servicio de Farmacia. E.S.E. Clínica Guane, Septiembre de 2004 a marzo de 2005

GRAFICA 4: Distribución porcentual de la calificación dada por los usuarios, respecto a la oportunidad en el servicio de caja. E.S.E. Clínica Guane, Septiembre de 2004 a marzo de 2005

GRAFICA 5: Distribución porcentual de la calificación dada por los usuarios, respecto a la información entregada por el profesional en lo referente al procedimiento. E.S.E. Clínica Guane, Septiembre de 2004 a marzo de 2005.

GRAFICA 6: Distribución porcentual de la percepción de los usuarios, respecto a La información sobre la importancia de reclamar los exámenes. E.S.E. Clínica Guane, Septiembre de 2004 a marzo de 2005

GRAFICA 7: Distribución porcentual de la calificación dada por los usuarios, respecto al trato del profesional durante la prestación del servicio. E.S.E. Clínica Guane, Septiembre de 2004 a marzo de 2005

GRAFICA 8: Distribución porcentual de la calificación dada por los usuarios, respecto al sitio de atención. E.S.E. Clínica Guane, Septiembre de 2004 a marzo de 2005

GRAFICA 9: Distribución porcentual de la calificación dada por los usuarios, respecto al trámite que deben realizar para obtener los servicios. E.S.E. Clínica Guane, Septiembre de 2004 a marzo de 2005

GRAFICA 10: Distribución porcentual de la respuesta dada por los usuarios sobre si volvería a utilizar el servicio en la ESE Clínica Guane Septiembre de 2004 a marzo de 2005

TABLA DE ANEXOS

ANEXO 1

INSTRUMENTO DE RECOLECCION DE INFORMACION

ANEXO 2

CRONOGRAMA DE TRABAJO

INTRODUCCION

El proceso de la gerencia de la calidad es un enfoque integral que se centra en satisfacer y exceder - las expectativas de los clientes, eliminando o reduciendo los costos de la mala calidad.

Para muchas personas la calidad es una palabra ambigua como excelente o sobresaliente. Si una institución no puede definir calidad tampoco podrá medirla y si no puede medirla, tampoco podrá lograrla. Si no puede lograrla, el costo de la mala calidad continuará erosionando las posibilidades de tener un futuro rentable. No obstante la institución, capaz de definir, medir y alcanzar la calidad ganará y mantendrá una fuerte ventaja competitiva y una evidente rentabilidad, que son el objetivo último de cualquier institución.

La calidad es, por consiguiente, la medida en que se espera que la atención suministrada logre el equilibrio más favorable entre los riesgos y beneficios.

La metodología del mejoramiento continuo para la Garantía de la Calidad ha probado ser un medio para entregar servicios de salud de alta calidad; siendo la Acreditación el fin último que demuestra los niveles de calidad en prestación de los servicios de las instituciones prestadoras de salud y la optimización de las cualidades de la calidad, una herramienta fundamental para lograrla.

1. PRESENTACION DEL PROBLEMA

1.1. Descripción de La situación actual.

En Colombia se observa como la Salud cada día va en detrimento en cuanto a atención del servicio. Los usuarios especialmente los que por su condición deben asistir a una institución pública para recibir servicios de salud, se quejan por la forma como se les atiende y no logran la satisfacción completa que permita cubrir con las necesidades básicas insatisfechas en salud que les que mejoren su calidad de vida. Paralelamente, las Instituciones en su mayoría públicas no han tomado conciencia de la necesidad de cumplir con la normatividad del Ministerio de Protección Social, realizando un seguimiento, y planes de mejoramiento que garanticen a corto, mediano o largo plazo un servicio integral con Calidad que conlleve a fortalecerse como empresas rentables y competitivas en el campo de la salud.

1.2. Formulación del problema.

¿Si se tienen en cuenta las características de la Calidad al ofertar servicios de salud de las diferentes áreas asistenciales de la E.S.E. Clínica Guane y su Red Integral "RIS" del Municipio de Floridablanca, se optimiza la competitividad y rentabilidad de la misma?

2. JUSTIFICACION.

El proceso de Gerencia de la Calidad es un enfoque corporativo total que se centra en satisfacer y a veces en exceder las expectativas de los clientes y reducir significativamente los costos resultantes de una mala calidad al conformar un nuevo sistema de gerencia y cultura corporativa. La empresa que es capaz de

definir, medir y alcanzar la calidad, ganará y mantendrá una fuerte ventaja competitiva y una evidente rentabilidad; objetivo primordial de cualquier organización.

Por esto, se ha planteado dentro de la Auditoria analizar y evaluar las características de la calidad para obtener con ello, una línea base que permita fortalecer la institución y convertirla en una empresa competitiva y con un futuro muy rentable, a través de un instrumento (encuesta) a los usuarios de la E.S.E. Clínica Guane y su Red Integral "RIS" del Municipio de Floridablanca en las diferentes áreas asistenciales y administrativas, que permitan realizar un plan de mejoramiento de la Calidad del Servicio en la Institución.

3. VIABILIDAD.

El desarrollo de esta Auditoria está fundamentado en el Mejoramiento continuo de la Calidad de los servicios, como uno de los objetivos para llegar a la Acreditación de una Institución Prestadora de Servicios de Salud.

La Clínica Guane y sus RIS, en concordancia con la misión, visión y objetivos institucionales; ha comprometido a su personal y ha facilitado todos los recursos necesarios para que el producto final de la Auditoria sea una herramienta esencial para lograr este proceso.

4. FACTIBILIDAD

La Clínica Guane y sus RIS y el grupo asesor garantizan que los resultados obtenidos de la auditoria vayan de acuerdo a los objetivos trazados para el desarrollo del mismo y sean aplicados al mejoramiento del servicio dentro de la institución.

5. MARCO TEORICO.

La orientación de los servicios hacia las demandas de quienes los utilizan está cada día más presente en las propuestas de profesionales, gestores y planificadores del ámbito sanitario. Actualmente y desde corrientes cercanas al marketing, surgen propuestas de control de la calidad de los servicios a partir de la opinión de los usuarios que los utilizan. En esta línea, el análisis de la opinión de los usuarios incorpora la perspectiva de los ciudadanos en el marco global de la evaluación de los programas de salud. En estudios revisados sobre satisfacción y calidad, se concluye que en general los usuarios están globalmente satisfechos con los servicios que reciben, pero al ir a temas más concretos como información, trato o amabilidad esta satisfacción disminuye. Muchos expertos se han esforzado en establecer de manera clara y precisa la definición de la calidad en salud; sin embargo, quien más ha trabajado este concepto es el Dr. Avedis Donabedian, quien desde finales de los años 60's y hasta la fecha se ha convertido en la máxima autoridad mundial sobre la calidad de la atención médica. Él define la calidad en salud así: "la calidad en salud es una propiedad de la atención médica que puede ser obtenida en diversos grados. Es la obtención de los mayores beneficios con menores riesgos para el paciente en función de los recursos disponibles y de los valores sociales imperantes" (Donabedian). A. 1980)(1).

Refiriéndose a la calidad técnica, Avedis Donabedian reitera que consiste en la aplicación de la ciencia y la tecnología médica de un modo que rinda los máximos beneficios para la salud sin aumentar de forma proporcional los riesgos. (Public Health Policy. 1998)(2)

La calidad es, por consiguiente, la medida en que se espera que la atención suministrada logre el equilibrio más favorable entre los riesgos y beneficios. El modelo propuesto por Avedis Donabedian (autoridad en Garantía de la Calidad),

abarca tres aspectos de control de la calidad: estructura, proceso y resultados. (Donabedian, A. 1985)(3)

En el ámbito internacional se observa un interés por evaluar el desempeño de los profesionales de la salud, especialmente los autores mexicanos que han sido los más preocupados no sólo por establecer y documentar por escrito metodologías con enfoques y elementos mejor definidos, sino también por establecer mecanismos y estrategias que consoliden el Sistema Nacional de Salud de su país y mejoren la calidad de la prestación de sus servicios. Pero Avedis Donabedian es el más descriptivo en su metodología, especialmente en lo referente a los criterios que deben tomarse en cuenta para la evaluación de la calidad. Los criterios enfocados hacia la estructura involucran los recursos con que cuentan los proveedores de la salud; los criterios del proceso incluyen el objeto primario de evaluación, ya que comprende las actividades que se llevarán a cabo por y entre profesionales y pacientes, y entre los criterios de resultado se incorpora el cambio del estado actual y futuro de la salud del paciente. (Ardón, N. y Jara, M.I. 1998)(4)

La evaluación de la calidad y su implementación ha tenido una evolución en el tiempo. Inicialmente las actividades relacionadas con la Calidad de los servicios sanitarios se centraron, (década de los años 60's), en la evaluación de los servicios sanitarios. Las primeras experiencias consistieron en la acreditación de los centros sanitarios e instituciones docentes, evaluando los aspectos estructurales en los que se desarrollaban estas actividades. En un momento posterior y en forma paralela al crecimiento del sistema de acreditación de centros sanitarios, se desarrolló la metodología necesaria para evaluar la práctica clínica, observando directamente el proceso mediante el empleo de criterios implícitos o bien aplicando métodos estructurados como el audit. Médico, en el que se utilizaron criterios explícitos que permitían, además de establecer estándares asistenciales, comparar la Calidad entre diversos centros. La evaluación del proceso asistencial cobró un fuerte impulso como consecuencia de que la

acreditación, además del prestigio que suponía, fue una vía importante para acceder a fuentes de financiación pública que establecía, entre sus requisitos, la realización de auditorías médicas.

A partir de la década de los 70's la evaluación de la Calidad se complementa, haciendo un énfasis especial, con su mejora explícita. Comienza lo que se puede denominar "la etapa de la garantía o mejora de la Calidad". Durante esta fase, el incremento de los costos asistenciales justificó la implementación de programas externos en los que se evaluaba la adecuación de los ingresos y las estancias hospitalarias, así como la utilización de los recursos asistenciales. La necesidad de evaluar la eficiencia de la atención facilitó el desarrollo de métodos basados en la evaluación de los resultados de la asistencia. Dentro de estos resultados se incluyó, además de las modificaciones en el estado de salud, la satisfacción de los pacientes atendidos. Además, el interés por la contención de costos favoreció también las evaluaciones de tipo concurrente, ya que para que las actividades de mejora de la Calidad tuvieran impacto sobre los costos, éstas debían realizarse antes de que se concluyera el proceso asistencial.

En la década de los ochenta se incorporan y adaptan de manera paulatina los conceptos y métodos de la *Gestión de la Calidad de la industria* en Norteamérica, ya aplicados en Japón. Entre los principales aportes de este concepto tenemos la estructuración de los *Programas de Mejora de la Calidad* en un ciclo con tres actividades definidas: planificación, ejecución de la tarea y comprobación; la *Metodología del Control Estadístico de Procesos* y la incorporación de una *Cultura de la Calidad* en la que tienen una gran relevancia el liderazgo de los gestores, la participación de los profesionales y las necesidades del usuario.

En Colombia las primeras evaluaciones de calidad de los servicios de salud se iniciaron a finales de los años 70, por parte del ISS, en las cuales se estudiaba la calidad de las historias clínicas, la implementación de los comités de calidad, en

especial el Comité Ad-hoc como herramienta de auditoria y la revisión de la cama hospitalaria. En 1983, se inician las evaluaciones sistemáticas y se publica “Garantía de Calidad de los Servicios de Salud” primer documento formal y estructurado sobre los procesos de calidad en el país.

A partir de la Ley 100 de 1.993 se introduce el concepto del Control de la Calidad, relacionado con características como la oportunidad, continuidad, suficiencia, integralidad y humanización. A partir de un mandato legal se establece la necesidad de desarrollar Sistemas de Garantía de Calidad y Auditoria en las organizaciones de salud del S.G.S.S.S., cuyos componentes se establecen por primera vez en el Decreto 2174 de 1.996: los Requisitos Esenciales, componente básico de carácter estructural, la Auditoria Médica, el Sistema de Información, los Planes de Mejoramiento de Calidad, la Acreditación y la Evaluación de Tecnología de Biomédica. De estos componentes sólo se desarrolla ampliamente el de los requisitos mínimos, pero su orientación no es clara y es sobredimensionado.

La calidad de la atención en salud es uno de los principios que se rige por el Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad de la Atención de Salud del Sistema de Seguridad Social en Salud inicialmente mediante el Decreto 2309 del 15 de Octubre del 2002 y luego por el Decreto 1011 del 3 de Abril de 2006, por la Ley 872 del 30 de Diciembre del 2003 por la cual se crea el Sistema de Gestión de la calidad en la Rama Ejecutiva del Poder Público y en otras Entidades Prestadoras de Servicios, que propenden por el desarrollo de las competencias entre los proveedores de la salud y al mismo tiempo la implementación de estándares de calidad para el mejoramiento de los servicios de la atención en salud.

Adicionalmente, a partir de la referenciación encontrada acerca de pautas de evaluación sistemáticas de la prestación de los servicios de salud en Instituciones de Salud baja complejidad de atención donde no se encontró evidencia de un

proceso de gestión de calidad, por lo tanto planteamos la elaboración de un Modelo de Gestión de la Calidad.

El modelo de Gestión de Calidad de Instituciones de Salud de Baja complejidad que se diseñó se constituye en una herramienta de mejoramiento continuo institucional que impacta directamente en la eficiencia de los procesos al servicio del usuario y que genera un claro incentivo de mercado y el reconocimiento a la buena gestión.

El Modelo de Gestión de la Calidad planteado para una Institución de Baja Complejidad en las Unidades Funcionales de Consulta Externa y Promoción y Prevención garantiza con su implementación, la salud al usuario, compromete todo el esfuerzo individual y colectivo para preservarla y recuperarla, requiere la disponibilidad de un equipo humano comprometido plenamente, motivado y calificado para preservarla y cuidarla, utilizando los recursos de la ciencia y tecnología eficientemente, de la gerencia y la logística, del humanismo, de la calidez para preservar la vida.

La vigilancia y control en el ámbito institucional de las Unidades Funcionales de Consulta Externa y Promoción y Prevención, busca mantener las características de los servicios dentro de un nivel satisfactorio; la mejora de calidad es un proceso que toda Institución debe implementar ya que día a día los servicios necesitan una mejor adecuación al uso porque el usuario cada vez exige más y la competencia también exige que produzcamos con mayor calidad e innovación.

Durante la última década ha habido marcado interés por el desarrollo de medidas de resultado y de proceso de la Atención en Salud.

Los grandes paradigmas que regían la vida del ser humano a comienzos de este siglo se han modificado sustancialmente. Pasamos de creer en la bondad de producir grandes volúmenes a resaltar la importancia de la calidad de cada servicio ofertado; de considerar que al usuario debe someterse al capricho de la

institución y el profesional, a la necesidad permanente de escucharlo; de considerar que los costos se referían a la utilización del menor número de recursos, a considerar los costos como un resultado de identificar los verdaderos valores agregados del servicio en relación con quien los demanda.

El término de Calidad es muy subjetivo, no tiene relación con lo brillante o resplandeciente que sea algo, ni con su costo o con la cantidad de características que pueda tener. El cliente que compra lo que usted produce o que utiliza sus servicios tiene en mente ciertas necesidades y expectativas. Si el servicio satisface o sobrepasa estas expectativas una y otra vez, entonces en la mente el cliente, hay un producto o servicio de calidad. Por tanto, la calidad se relaciona con la percepción del cliente. Los clientes comparan la experiencia del servicio total con su propio conjunto de expectativas y se forman un juicio que rara vez es neutro. El Servicio recibe la aprobación o rechazo. Por consiguiente, la definición básica de calidad es la satisfacción de las necesidades y expectativas de los clientes o usuarios de un servicio.

Dentro de las características de la calidad se considera la seguridad del servicio, accesibilidad, oportunidad, continuidad y pertinencia del mismo.

La Atención de Salud se define como el conjunto de servicios que se prestan al usuario en el marco de los procesos propios del aseguramiento, así como de las actividades, procedimientos e intervenciones asistenciales en las fases de promoción y prevención, diagnóstico, tratamiento y rehabilitación que se prestan a toda la población.

6. UBICACIÓN Y ANTECEDENTES DE LA EMPRESA OBJETO DE LA AUDITORIA

6.1. IDENTIFICACIÓN

Razón social: **E.S.E. CLINICA GUANE Y SU RED INTEGRAL “RIS” DEL MUNICIPIO DE FLORIDABLANCA**

Origen: Entidad Especial de carácter público.

6.2 Sistema obligatorio de garantía de Calidad de la atención de salud del Sistema General de Seguridad en Salud.

La institución se encuentra inscrita en el REGISTRO ESPECIAL DE INSTITUCIONES PRESTADORAS DE SERVICIOS DE SALUD a nivel nacional así:

- Fecha de radicación: 16-04-2003
- Vigente vencimiento: 15-04-2006
- Código del prestador 68-00718-01

6.3 Datos Generales de la ESE

Domicilio: Municipio de Floridablanca- Departamento de Santander, ubicada en la Calle 4 No 7-01.

Teléfono: 6487450 Fax 6498880

Nit: 804.006.936-2

Representante legal: Dr. Edgar Gallo Carreño

6.4 Listado de Servicios Declarados

HOSPITALARIO: Obstetricia

CONSULTA EXTERNA: Enfermería, Fisioterapia, Medicina General, Nutrición y Dietética, Odontología, Optometría, Psicología, Terapia Respiratoria, Otras consultas, vacunación.

ATENCION EXTRAMURAL: Atención domiciliaria, servicio extramural

SERVICIO DE URGENCIAS

APOYO DIAGNOSTICO Y COMPLEMENTACION TERAPEUTICA: Laboratorio clínico, radiología e imágenes diagnósticas, toma de muestras de laboratorio clínico, servicio farmacéutico.

6.5 Breve historia de la institución o empresa: la ESE Clínica Guane y sus RIS es una Entidad Especial de carácter público descentralizada del orden Municipal, dotada de personería jurídica, patrimonio propio y autonomía administrativa, sometida al régimen jurídico previsto en los artículos 194, 195 y 197 de la ley 100 de 1993, sus Decretos reglamentarios y por el derecho privado en lo que se refiere a contratación. Fue creada mediante el Acuerdo No 044 del 14 de Julio de 1998, proferido por el Concejo Municipal de Florida blanca.

6.6 PLATAFORMA ESTRATEGICA

Misión

La ESE Clínica Guane y su Red Integral de Salud que presta sus servicios a la comunidad de Floridablanca, con un equipo humano y profesional, cuyo propósito es contribuir al bienestar de la sociedad, mediante una oportuna atención con calidad y calidez en todos sus servicios.

Visión

En tres años la ESE Clínica Guane y su Red Integral de Salud, se consolidará como una entidad líder del sector, con proyección regional, generadora de una alta

rentabilidad social, con estabilidad patrimonial y financiera mediante acciones innovadoras y creativas fundamentadas en valores como la ética, integralidad, y responsabilidad y un verdadero compromiso social.

Valores corporativos:

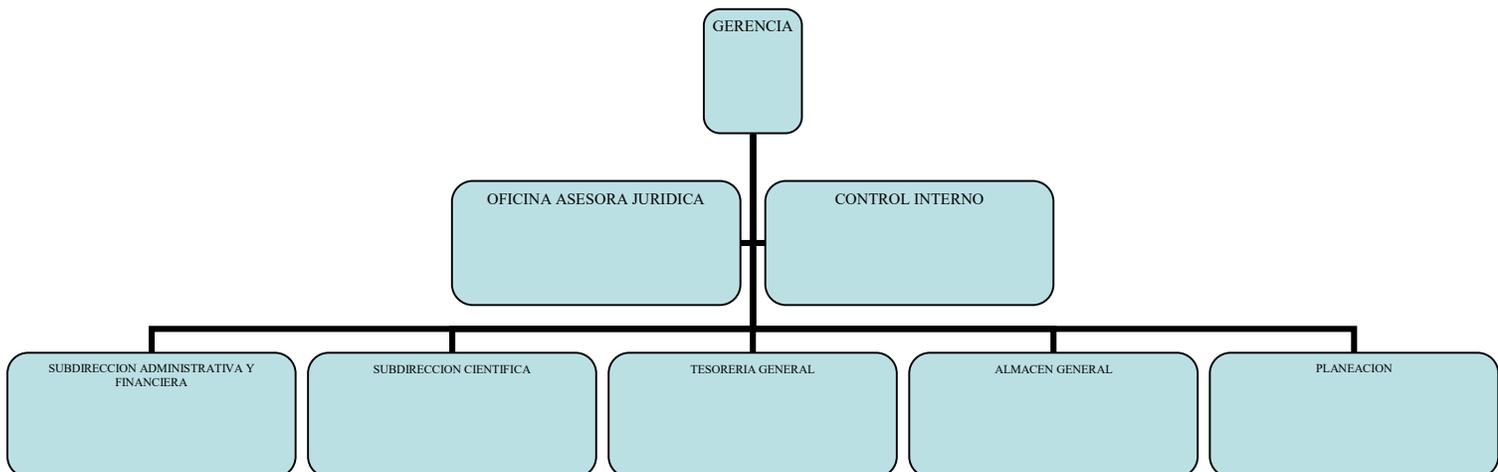
En desarrollo de nuestra misión y enfocados en un excelente servicio, nuestro trabajo estará guiado por la ética, idoneidad, responsabilidad, honestidad, lealtad, gratitud, calidad en el servicio y calidez en la atención.

6.7 Población objeto:

- La población beneficiada de los servicios de la ESE Clínica Guane y sus RIS es: Población participante vinculada sin capacidad de pago, identificada en los niveles 1 y de SISBEN, que a la fecha de solicitud del servicio aún no ha sido afiliada al Sistema General de Seguridad Social en Salud perteneciente al Municipio de Floridablanca.
- Población participante vinculada, identificada en nivel 3 de SISBEN, no afiliada al Sistema General de Seguridad Social en Salud.
- Todo paciente perteneciente a cualquier administradora del régimen subsidiado (A.R.S.) zonificado en el Municipio de Floridablanca que hayan cotizado directamente con la institución "E.S.E. Clínica Guane" (Café salud, Caprecom, Comparta, Coosalud, Emdis, Salud vida, Sol salud.)
- Todo paciente que no esté contemplado en los dos ítems anteriores o que pertenezca a otra localidad (municipio), y que considere amerita atención médica oportuna, en cuyo caso se le brindará la atención como paciente particular.

6.8 Estructura organizacional

ORGANIGRAMA DE E.S.E. CLINICA GUANE



6.9 Servicios que ofrece

Para cumplir nuestros objetivos, ofrecemos una completa selección de servicios de salud en las siguientes unidades funcionales:

- OBSTETRICIA

- CONSULTA EXTERNA: Enfermería, Fisioterapia, Medicina General, Nutrición y dietética, Odontología, Optometría, Psicología, Terapia Respiratoria, Otras consultas, Vacunación,
- ATENCION EXTRAMURAL: Atención domiciliaria, Servicio Extramural.
- SERVICIO DE URGENCIAS
- APOYO DIAGNOSTICO Y COMPLEMENTACION TERAPEUTICA: Laboratorio Clínico, Radiología e imágenes diagnósticas, Toma de muestras de laboratorio Clínico y servicio farmacéutico.
- SERVICIO DE ATENCION Y ORIENTACION AL USUARIO.
- PROMOCION Y PREVENCION: vacunación, Salud sexual y reproductiva, salud oral, control del niño sano, control prenatal, buen trato y convivencia pacífica, control de alteraciones del desarrollo del Joven, detección temprana de cáncer de cuello uterino, detección temprana de cáncer de seno, detección de alteraciones del adulto y detección de alteraciones de la agudeza visual.
- SERVICIO DE ATENCION Y ORIENTACION AL USUARIO.

6.10 Existencia y funcionamiento de los Sistemas de control interno y gestión de la calidad:

Dentro de las actividades que se realizan en la oficina de Control y Gestión se encuentran:

- POA (Plan Operativo Anual evaluación semanal)
- Comité de seguimiento
- Control interno
- Auditoria de control y gestión
- Informes mensuales
- Implementación de la Ley 594 de 2000 (Archivo) para calidad y buen manejo de la información manual.

6.11 Políticas y normas de Calidad aplicables a la empresa y/o a los procesos a auditar:

La empresa se rige por las siguientes normas y políticas de calidad:

Decreto 2309 de 2002 y el Decreto 1011 del 3 de Abril de 2006 por el cual se define el Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad de la Atención de Salud del Sistema General de Seguridad Social en Salud.

Para evaluar y mejorar la Calidad de la Atención de Salud, el Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad de la Atención de Salud del Sistema General de Seguridad Social en Salud, tendrá las siguientes características:

Accesibilidad. La accesibilidad definida como la posibilidad que tiene el usuario de utilizar los servicios de salud que le garantiza el Sistema General de Seguridad Social en Salud está determinada por factores Económicos como el Costo de los servicios, el lucro Cesante, el costo del desplazamiento para ser atendido, factores geográficos: Distancia desde su vivienda a los servicios de salud, vías de comunicación, factores Culturales y Factores Funcionales de los servicios de salud, como la baja oferta o disponibilidad de servicios y los horarios de atención inadecuados para los usuarios.

Oportunidad. 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. Esta característica se relaciona 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.

Calidad humana interpersonal: Se refiere a la Calidez, Cortesía y respeto por el usuario y la Claridad de la Información que se le brinda por parte de las personas que participan en la atención directa.

Calidad humana organizacional: Definida como el respeto y consideración con el usuario por parte de la institución, esta se representa, entre otros, por la Agilidad en los Trámites, la Respuesta a Quejas, las Amenidades es decir el confort, organización e higiene en las salas de espera y todos los sitios donde se presta la atención.

La Auditoria para el Mejoramiento de la Calidad de la Atención de Salud implica: La realización de actividades de evaluación y seguimiento de procesos definidos como prioritarios.

La comparación entre la Calidad Observada y la Calidad Esperada, la cual debe estar previamente definida mediante guías y normas técnicas, científicas y administrativas.

La adopción por parte de las instituciones de medidas tendientes a corregir las desviaciones detectadas con respecto a los parámetros previamente establecidos.

7. OBJETIVOS

7.1 GENERAL.

Establecer una línea base sobre las características de la calidad (accesibilidad, oportunidad y calidad humana y organizacional) que se observan en los diferentes servicios a nivel asistencial y administrativo prestados en la E.S.E. Clínica Guane y su Red Integral "RIS" del Municipio de Floridablanca, Santander, durante el periodo comprendido entre Septiembre de 2004 a Marzo de 2005.

7.2 ESPECÍFICOS

- Evaluar la accesibilidad funcional que tienen los usuarios para utilizar los diferentes servicios que ofrece la ESE
- Identificar la oportunidad que ofrece la ESE Clínica Guane referente al tiempo de espera, cumplimiento en la entrega de medicamentos y servicio de caja
- Determinar la calidad humana interpersonal que existe en la ESE Clínica Guane.
- Evaluar la calidad Humana organizacional que se maneja en la ESE Clínica Guane.

8. ALCANCE

La auditoria se realizo sobre la percepción que tiene el usuario respecto de la Calidad de la atención recibida en relación con la accesibilidad funcional, la oportunidad, la calidad humana interpersonal, y la calidad humana organizacional, en los servicios asistenciales de consulta medica general, Obstetricia, toma de citologías, Consulta odontológica, Rayos X y Ecografías, farmacia, urgencias, laboratorio Clínico, Fisioterapia, Vacunación, y a nivel administrativo en las áreas de Facturación y caja de la ESE Clínica Guane y sus RIS del Municipio de Floridablanca durante el periodo comprendido entre Septiembre de 2004 a Marzo de 2005

La accesibilidad funcional, se evaluó a través de la percepción del usuario respecto a lo adecuado del horario de atención establecido en la ESE. y la disponibilidad de servicios hacia los usuarios.

La oportunidad, se identificó indagando la satisfacción del usuario con el tiempo de espera para ser atendido, el cumplimiento en la entrega de medicamentos y en el servicio de caja.

La evaluación de La calidad humana interpersonal, se realizó indagando la percepción del usuario sobre atributos como la cortesía o trato recibido por parte del personal administrativo y asistencial que presta los servicios en la ESE Clínica Guane y sus RIS y la claridad de la información suministrada antes, durante y después de la atención; más específicamente sobre los procedimientos que les iban a realizar, la importancia de reclamar los exámenes, el diagnóstico y su tratamiento.

Para la evaluación de La calidad humana organizacional se preguntó a los usuarios su opinión sobre los trámites para ser atendido, y sobre los sitios o instalaciones donde se le presto la atención y la percepción sobre el confort y comodidad en que recibieron los servicios desde el ingreso hasta la culminación de este.

9. METODOLOGIA

9.1 Población y Muestra.

Se utilizó una metodología de carácter cualitativo basada en la aplicación de una encuesta a los usuarios que durante el periodo comprendido entre Septiembre de 2004 a Marzo de 2005 se atendieron en los diferentes servicios, objeto de la auditoria, pertenecientes a la E.S.E Clínica Guane y su Red Integral "RIS", del Municipio de Floridablanca.

Se tomaron un promedio de 35.000 usuarios de los cuales se tomó una muestra representativa de (185) realizando el siguiente cálculo:

n = Muestra

p = Probabilidad de Éxito 95%

q = Probabilidad de fracaso 5%

E = Margen de error permitido 5%

Z = Desviación típica para un nivel de confianza 95% (1.96)

N = Numero promedio de usuarios

$$n = \frac{(pxq)}{\{(E^2/Z^2)+(pxq/N)\}}$$

$$n = \frac{475}{\{(25/3.84)+(475/35000)\}}$$

$$n = \frac{475}{2.5510204+0.01357}$$

$$n = \frac{475}{2.56459} = 185.21479$$

$$n = 185$$

9.2. Técnicas e Instrumentos

Para evaluar la percepción de los usuarios de los servicios auditados (consulta medica general, Obstetricia, toma de citologías, Consulta odontológica, Rayos X y Ecografías, farmacia, urgencias, laboratorio Clínico, Fisioterapia, Vacunación, Facturación y caja) se diseño un instrumento tipo encuesta, cuyo objetivo era recopilar información de los usuarios respecto a diversos atributos de la calidad correspondientes a los criterios o características de accesibilidad funcional, oportunidad, calidad humana interpersonal y calidad humana organizacional (Ver anexo No 1).

Para la evaluación de los hallazgos o resultados se usaron indicadores de porcentajes de usuarios cuya respuesta calificó el cumplimiento de cada atributo como excelente, bueno, regular o malo; porcentajes que permitieron realizar un

comparativo entre los servicios con el fin de conformar la línea base de las cualidades de la calidad analizadas.

Para la Calificación final se utilizará la siguiente escala:

Cumple: Cuando se obtengan calificaciones entre excelente y bueno con porcentajes por encima del 90%.

No cumple: Cuando se obtengan calificaciones de regular y malo por encima del 10%

9.3 Procedimiento

- En reunión realizada con el Representante Legal y funcionarios directivos de de la ESE Clínica Guane y sus RIS realizada el día julio 5 en la sala de juntas de la ESE, cuyos objetivo fue programar y coordinar con las auditoras el proceso de evaluación de los estándares de la calidad en la entidad.
- Identificar los servicios asistenciales que se van a evaluar.
- Forma de entrega de informe final de auditoria ante la Junta Directiva de la ESE. Clínica Guane y su RIS
- Se procedió a realizar visita de verificación de las áreas asignadas para evaluar y auditar.
- Se diligenció el instrumento (encuesta) a los usuarios según el número que arrojó la muestra.
- Se procedió a analizar y evaluar, los formatos diligenciados y concatenarlos con los hallazgos de verificación.

9.3 Cronograma de Trabajo

Para una mejor coordinación y seguimiento del trabajo de auditoria se planteó un cronograma de trabajo que permite establecer fases de trabajo específicos. (Ver anexo No 2)

10. RESULTADOS

10.1. ACCESIBILIDAD

10.1.1. HORARIO DE ATENCION

Observando las tablas comparativas se puede establecer que la mayoría de los usuarios consideran en un 55% a 70% los horarios de atención buenos y solo en un 70% los consideran como excelentes. El servicio de Fisioterapia es el que mejor horario de atención brinda y los servicios de consulta médica y odontología los menos adecuados según las respuestas de los usuarios. **(Ver grafica 1)**

10.2. OPORTUNIDAD:

10.2.1 TIEMPO DE ESPERA:

Al analizar la calificación dada por los usuarios, al tiempo de espera para ser atendidos en los diferentes servicios, se encontró que la oportunidad de atención en el servicio de obstetricia fue calificada como excelente por el 90% de los usuarios, mientras que el de consulta médica solo la calificaron como excelente el 10%. La mayoría de los servicios lo califican como bueno entre un 50 a 70%; mientras que el 30 % consideran los servicios regulares y menos del 10% consideran que consulta externa, farmacia y fisioterapia no cumplen con la oportunidad del servicio. **(Ver grafica 2)**

10.2.2. LA OPORTUNIDAD EN LA ENTREGA DE MEDICAMENTOS

Se observa que esta muy pareja la percepción de los usuarios entre excelente y bueno (40%) solo el 10% consideran el servicio de entrega como regular y un 4% como malo. **(Ver grafica 3)**

10.2.3. LA OPORTUNIDAD EN EL SERVICIO DE LA CAJA

En lo referente al servicio de caja el 42% de los usuarios encuestados determinan la atención como excelente; el 50% como bueno y menos del 10% lo perciben como regular y malo. **(Ver grafica 4)**

10.3. CALIDAD HUMANA INTERPERSONAL

10.3.1. INFORMACION ENTREGADA POR EL PROFESIONAL PARA UN PROCEDIMIENTO

Al observar la calificación dada por los usuarios, a la información que el profesional suministra para un determinado procedimiento se evidencia que un 65% califican que el profesional en el área de fisioterapia da una excelente información; mientras que en el laboratorio clínico solo califican como excelente la información dada un 27% de los usuarios y como bueno el 70%. Los servicios de Rayos X y Citologías los califican como excelente un promedio de 50 a 55% de usuarios. **(Ver grafica 5)**

10.3.2. INFORMACION ENTREGADA EXPLICANDO LA IMPORTANCIA DE SOLICITAR LOS RESULTADOS DE LOS EXAMENES REALIZADOS

Para este análisis se toman como base los servicios que requieren dar resultados como son Citologías, Rayos X y Laboratorio Clínico. Solo el 30% de los usuarios determinan que la información dada por estos servicios sobre la importancia de

reclamar los exámenes es excelente; un 65% de usuarios lo consideran como bueno y cabe resaltar que en el servicio de Rayos X el 4% lo perciben como regular. **(Ver grafica 6)**

10.3.3. TRATO DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO Y ASISTENCIAL HACIA EL USUARIO

Para los usuarios encuestados el trato que les brindan los profesionales y el personal administrativo en los diferentes servicios están por encima del 60% sobresaliendo en un 90% el servicio de Obstetricia y exceptuando laboratorio clínico, farmacia y Caja que los califican como excelente trato un 40 a 55% y como bueno un 50%. El servicio de caja el 10% de usuarios lo consideran como regular. **(Ver grafica 7)**

10.4. CALIDAD HUMANA ORGANIZACIONAL

10.4.1. SITIO DONDE SE PRESTAN LOS SERVICIOS

El sitio donde se presta el servicio de Obstetricia es considerado para el 100% de los usuarios encuestados como excelente; mientras que consulta médica y vacunación solo el 40% lo califican como excelente y el 60% como buenos. Farmacia menos del 10% de usuarios lo califica como regular. **(Ver grafica 8)**

10.4.2. TRÁMITE QUE DEBEN REALIZAR LOS USUARIOS PARA OBTENER SERVICIOS

Al analizar las tablas porcentuales se consideran como excelentes los procesos de trámite de los servicios de Fisioterapia, Rayos X y Urgencias para un 45 a 50% de los usuarios encuestados. En los demás servicios la población entre 45 a 65% los considera buenos en su mayoría. Es importante resaltar que un 10% de los usuarios no están satisfechos de los procesos de trámite calificándolos como regulares y un 4% como malos en los servicios en general. **(Ver grafica 9)**

10.5. LOS USUARIOS VOLVERIAN A RECIBIR SERVICIOS EN LA E.S.E. CLINICA GUANE

El 100% de los usuarios volverían a solicitar los diferentes servicios analizados en la Clínica Guane y sus RIS **(Ver grafica 10)**

11. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES:

Para determinar el cumplimiento o no de las características de la calidad analizadas se considera como cumplimiento cuando al realizar el comparativo de apreciaciones se obtengan calificaciones entre excelente y bueno con porcentajes por encima del 90% e incumplimiento cuando se obtengan calificaciones de regular y malo por encima del 10%.

11.1 Accesibilidad.

Cumplen: Todos los servicios tanto asistenciales como administrativos permiten que los usuarios fácilmente tengan acceso a ellos, más aún cuando la ESE Clínica Guane y sus RIS cuenta con Centros de Salud que abarcan la zona de influencia de todo el Municipio para fortalecer el flujo de los usuarios desde todos los puntos estratégicos. Los horarios son específicos para la expedición de citas.

11.2 Oportunidad

Cumplen: Obstetricia, Farmacia, Caja, Citología, Fisioterapia, Urgencia y Laboratorio Clínico.

No cumplen: Consulta Médica debe mejorar tanto en el tiempo como en los horarios; Odontología con algunas dificultades sobre todo en tiempo de espera mayor de 20 minutos; Vacunación y Rayos X debe tratar de disminuir el tiempo de espera.

11.3 Calidad Humana Interpersonal

Cumplen: El área que más calidez humana brinda es Fisioterapia aunque el resto de los servicios lo consideran como buenos.

No cumplen: El servicio de Caja es el menos favorecido en el momento de evaluar esta característica.

11.4 Calidad Organizacional.

Cumplen: El ámbito y entorno que se percibe en la ESE Clínica Guane permite que el paciente manifieste confort y comodidad en todas las áreas analizadas tanto a nivel asistencias, administrativa como estructural.

Recopilando toda la información obtenida en el proceso se puede determinar que en las diferentes áreas tanto asistenciales como administrativas se está cumpliendo con la mayoría de las características auditadas sobre la calidad del servicio que presta en mayor o menor proporción. Si bien es cierto que al revisar lo esperado con lo observado hay falencias en ciertos eventos, al obtener esta línea base se pueden aplicar procesos de mejoramiento Continuo que poco a poco los va a llevar al cumplimiento del 100% de las características óptimas en cada servicio referente a la Calidad del mismo.

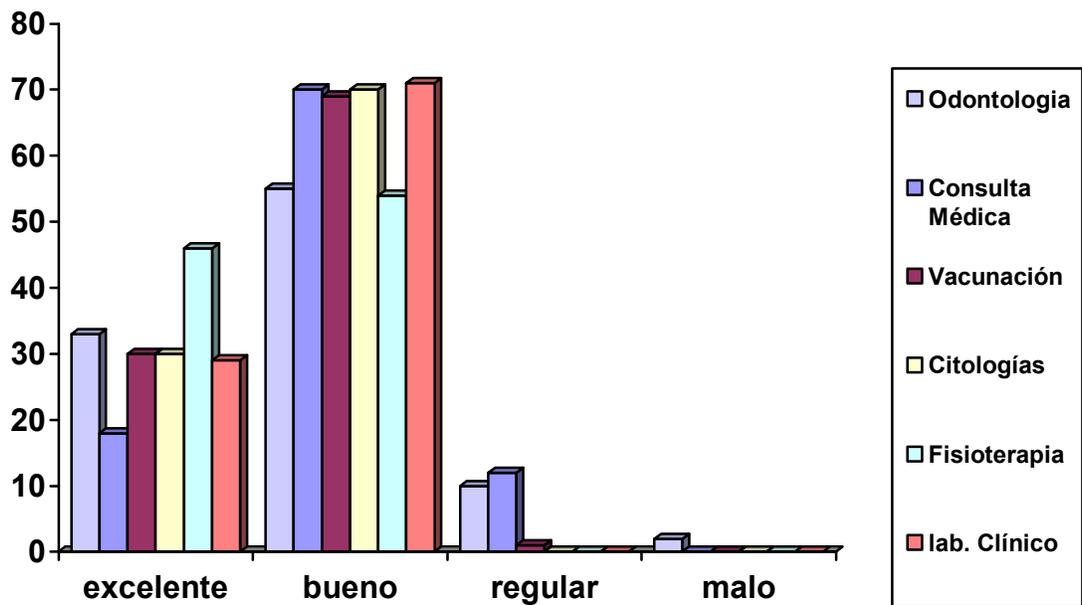
La auditoria recomienda:

- Continuar con el Proceso de capacitación al recurso humano no solo en la parte operativa sino en el componente de calidez humana.
- Realizar un análisis de las posibles causas que originan el bajo cumplimiento de las características de la calidad en los diferentes servicios.
- Elaborar plan de mejoramiento con acciones que permitan mejorar la calidad de la prestación de servicios estableciendo la causa a atacar, las acciones preventivas y correctivas, el responsable de la ejecución de la acción y la fecha limite para la realización de las mismas
- Realizar un seguimiento permanente al cumplimiento del plan de mejoramiento

12. GRAFICAS

GRAFICA 1

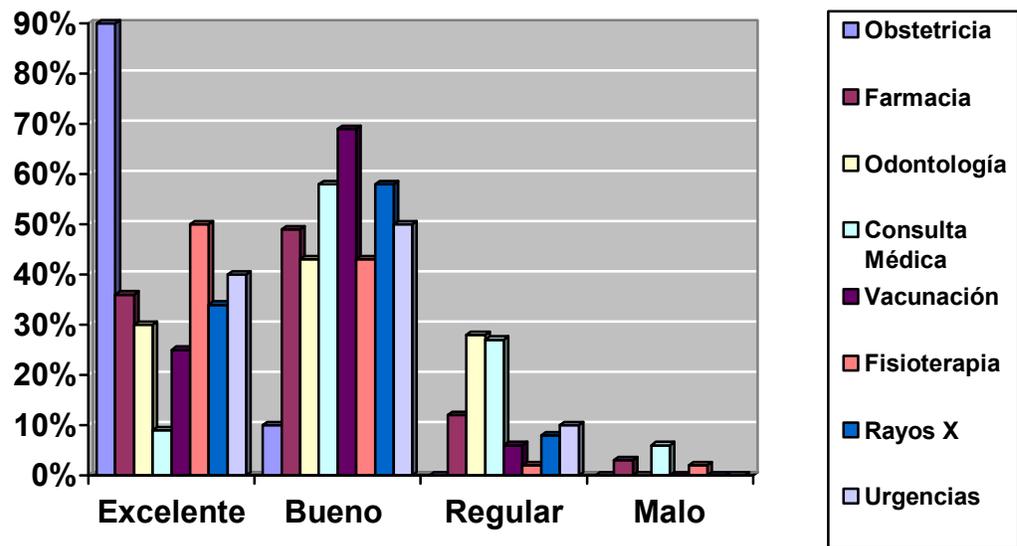
Distribución porcentual de la calificación dada por los usuarios, respecto al horario de atención E.S.E. Clínica Guane, Septiembre de 2004 a marzo de 2005



GRAFICA 2

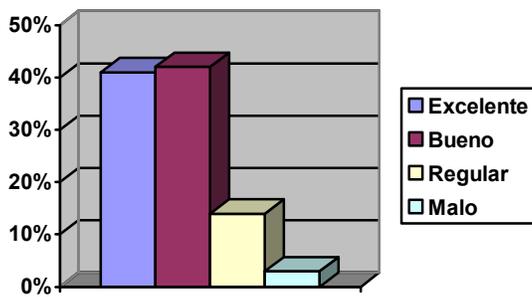
Distribución porcentual de la calificación dada por los usuarios, al tiempo de espera para ser atendidos en los diferentes servicios, E.S.E. Clínica Guane, Septiembre de 2004 a marzo de 2005

Cientos



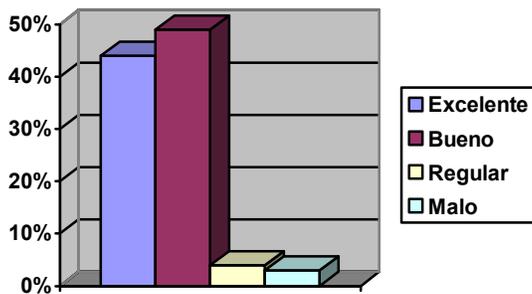
GRAFICA 3

Distribución porcentual de la calificación dada por los usuarios, respecto al estado y cumplimiento en la entrega de los medicamentos en el servicio de Farmacia E.S.E. Clínica Guane, Septiembre de 2004 a marzo de 2005



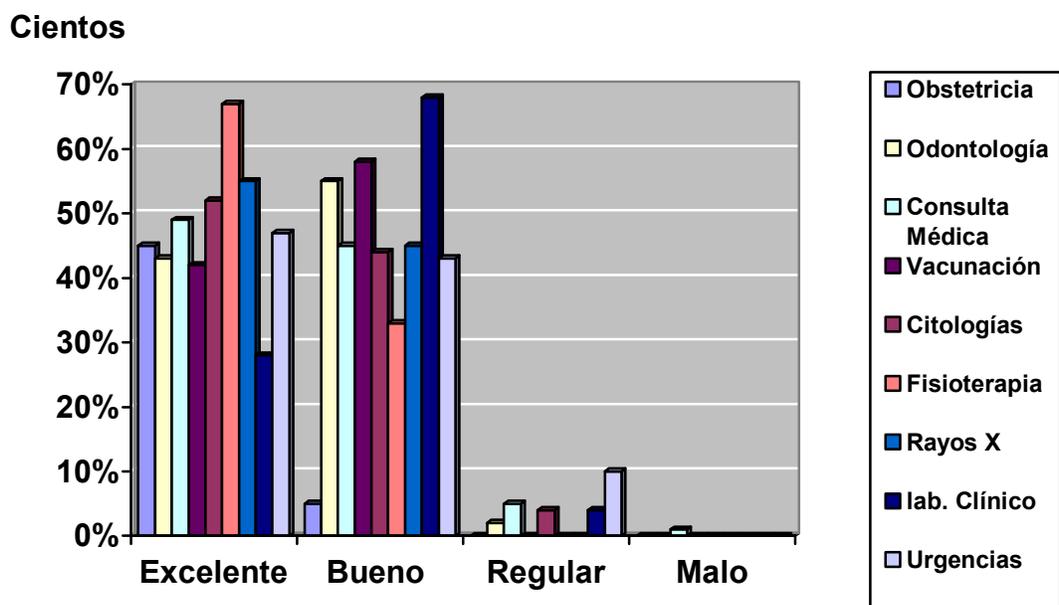
GRAFICA 4

Distribución porcentual de la calificación dada por los usuarios, respecto a la oportunidad en el servicio de caja E.S.E. Clínica Guane, Septiembre de 2004 a marzo de 2005



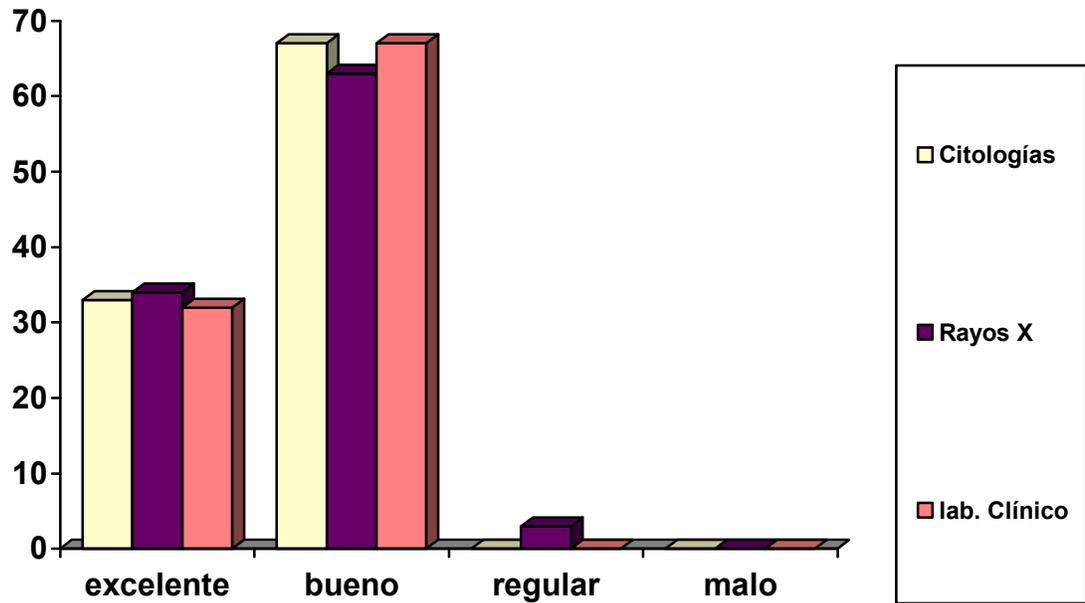
GRAFICA 5

Distribución porcentual de la calificación dada por los usuarios, respecto a la información entregada por el profesional en lo referente al procedimiento E.S.E. Clínica Guane, Septiembre de 2004 a marzo de 2005



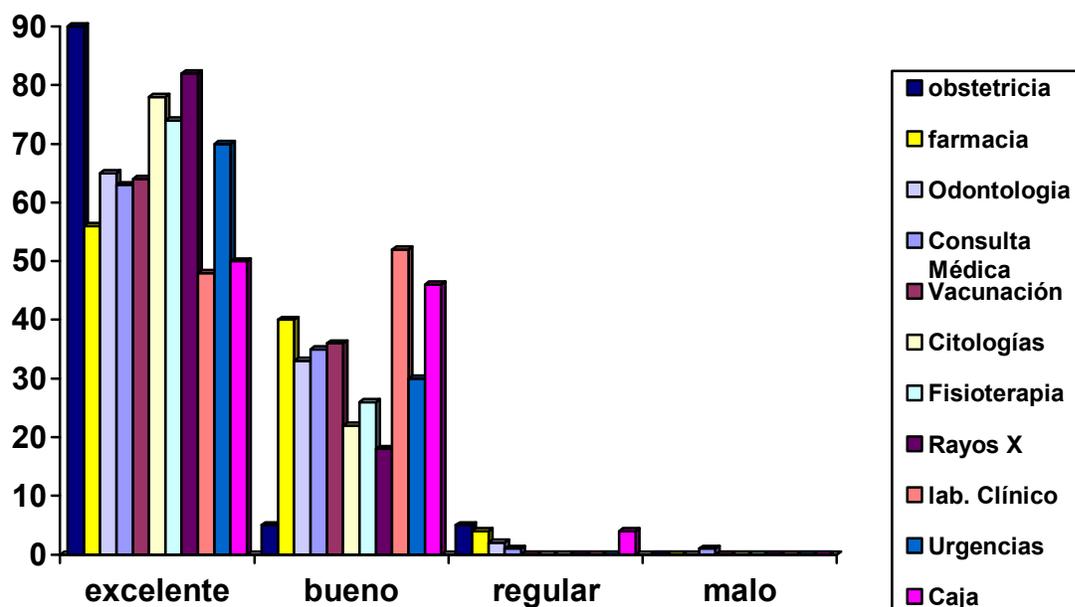
GRAFICA 6

Distribución porcentual de la percepción de los usuarios, respecto a La información sobre la importancia de reclamar los exámenes E.S.E. Clínica Guane, Septiembre de 2004 a marzo de 2005



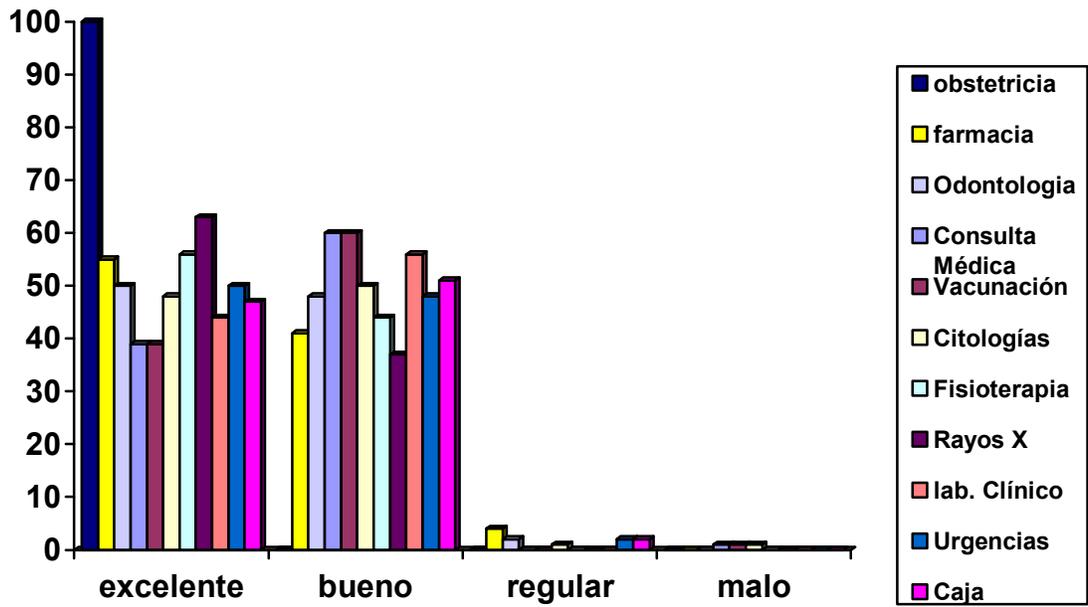
GRAFICA 7

Distribución porcentual de la calificación dada por los usuarios, respecto al trato del profesional durante la prestación del servicio E.S.E. Clínica Guane, Septiembre de 2004 a marzo de 2005



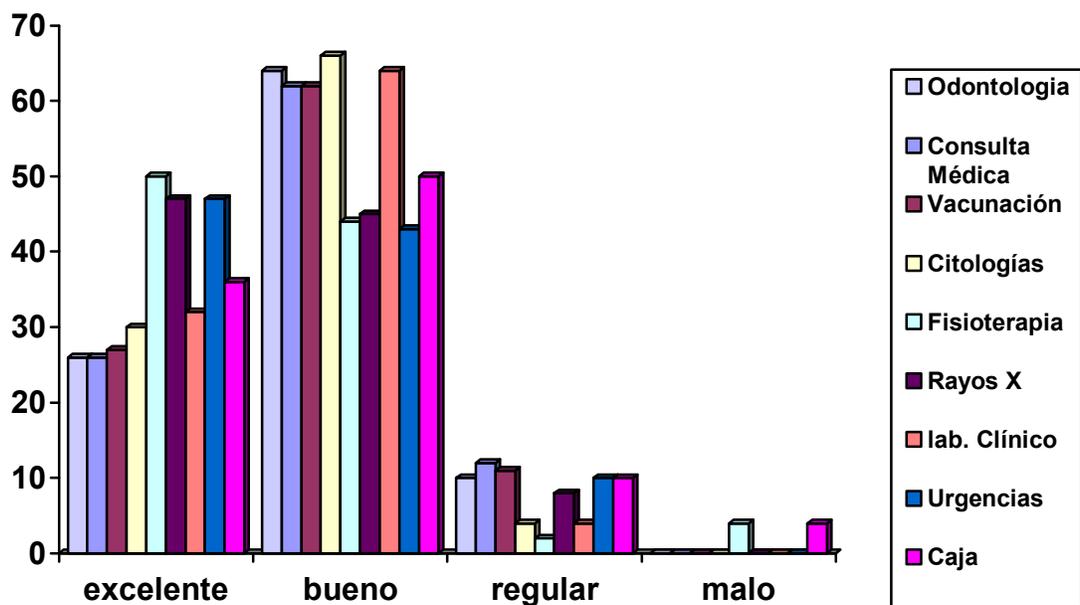
GRAFICA 8

Distribución porcentual de la calificación dada por los usuarios, respecto al sitio de atención E.S.E. Clínica Guane, Septiembre de 2004 a marzo de 2005



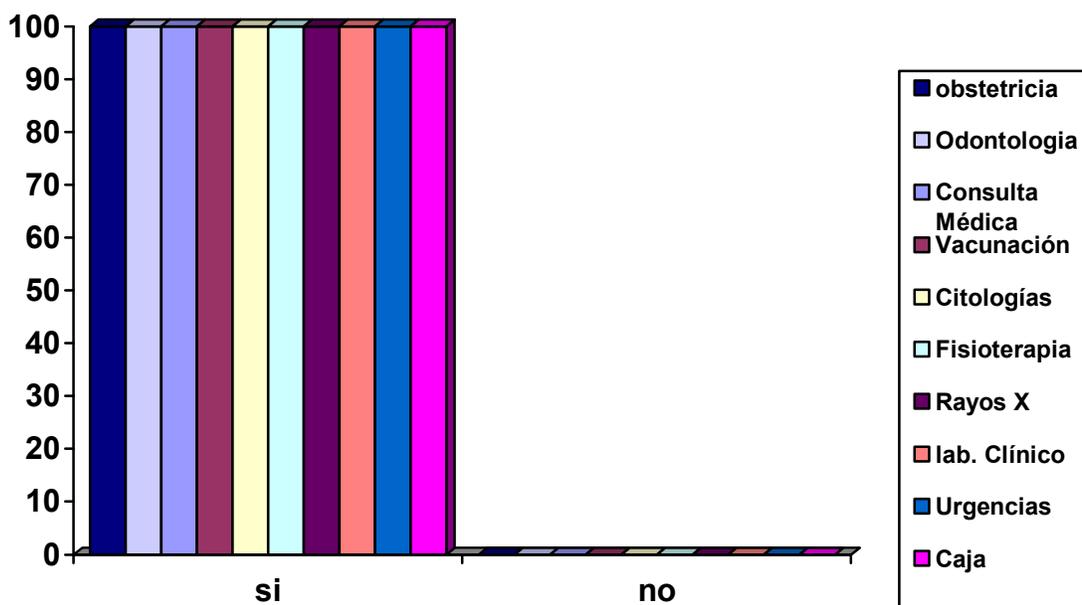
GRAFICA 9

Distribución porcentual de la calificación dada por los usuarios, respecto al trámite que deben realizar para obtener los servicios E.S.E. Clínica Guane, Septiembre de 2004 a marzo de 2005



GRAFICA 10

Distribución porcentual de la respuesta dada por los usuarios sobre si volvería a utilizar el servicio en la ESE Clínica Guane E.S.E. Clínica Guane, Septiembre de 2004 a marzo de 2005



F

13. BIBLIOGRAFIA

1. República de Colombia. Ministerio de Salud. Reforma al sistema de seguridad social integral. Ley 100 de 1993. Preámbulo.
2. Galán M, Alagón L, Pontón I. Auditoria en salud. Bogotá: Editorial Médica Panamericana, 1997.
3. Varo J. Gestión estratégica de la calidad en los servicios sanitarios. Madrid: Editorial Díaz de Santos, 1993.
4. Arredondo LG. Planeación estratégica en hospitales. Bogotá: Editorial Médica Panamericana, 1996.
5. Donabedian A. La calidad en la atención médica: definición y métodos de evaluación. México: Prensa Médica Mexicana, 1984
6. Agra Varela Y, García Boró S, Magrinya Rull P. Manual de garantía de calidad en atención primaria. Madrid: Consejería de Salud; 1994:65-8.
7. Fernández Caballero E, Castell-Florit Serrate P. Sistema de capacitación gerencial: Gerencia en salud. La Habana; 1997; t 1:132
8. Gustavo Cepeda, "Auditoria y Control Interno" McGraw Hill, Enero de 2000
9. Darío Abad Arango, "Control de gestión" Tercera edición Interconed 1999
10. Guillermo Hernán Martínez L. "Control Global de Gestión" Biblioteca Jurídica, Primera edición 1999.
11. A.C.A.D.A.O. Revista de la Asociación Civil Argentina de Auditoria Odontológica. Números 1,2 y 4
12. Braulio Mejía García, "Auditoria Médica" ecoe ediciones . Segunda edición 1998
13. Mauricio Caruzo Velásquez, Gustavo E. Romero "Propuesta de un Manual de Auditoria Odontológica" Revista de la FOC 1998.

ANEXO 1

INSTRUMENTO DE RECOLECCION DE INFORMACION

FISIOTERAPIA

Apreciado usuario, su opinión cuenta en la institución y queremos mejorar los servicios a los cuales usted tiene derecho, por favor marque con una **x** su respuesta.

PREGUNTAS	EXCELENTE	BUENA	REGULAR	MALA
1. El horario de atención le pareció?				
2. El trámite para ser atendido fue?				
3. El tiempo de esperar para ser atendido no mayor de 20 minutos fue?				
4. La atención, reexaminación, información y explicación de su enfermedad y tratamiento de la fisioterapeuta que lo atendió fue?				
5. El trato de la fisioterapeuta fue?				
6. El sitio donde fue atendido le pareció?				
	SI	NO		
7. volvería a usar nuestro servicio?				

CONSULTA MÉDICA GENERAL

Apreciado usuario, su opinión cuenta en la institución y queremos mejorar los servicios a los cuales usted tiene derecho, por favor marque con una **x** su respuesta.

PREGUNTAS	EXCELENTE	BUENA	REGULAR	MALA
2. El horario de atención le pareció?				
2. El trámite para ser atendido fue?				

3. El tiempo de esperar para ser atendido no mayor de 20 minutos fue?				
4. La atención, examinación, información y explicación de su enfermedad y tratamiento del la medico que lo atendió fue?				
5. El trato del medico que lo atendió fue?				
6. El sitio donde fue atendido le pareció?				
	SI	NO		
7. volvería a usar nuestro servicio?				

ODONTOLOGIA

Apreciado usuario, su opinión cuenta en la institución y queremos mejorar los servicios a los cuales usted tiene derecho, por favor marque con una **x** su respuesta.

PREGUNTAS	EXCELENTE	BUENA	REGULAR	MALA
3. El horario de atención le pareció?				
2. El tramite para ser atendido fue?				
3. El tiempo de esperar para ser atendido no mayor de 20 minutos fue?				
4. La atención, examinación, información y explicación de su enfermedad y tratamiento del la odontólogo que lo atendió fue?				
5. El trato del odontólogo con usted fue?				
6. El sitio donde fue atendido le pareció?				
	SI	NO		
7. volvería a usar nuestro servicio?				

RAYOS X Y ECOGRAFIAS

Apreciado usuario, su opinión cuenta en la institución y queremos mejorar los servicios a los cuales usted tiene derecho, por favor marque con una **x** su respuesta.

PREGUNTAS	EXCELENTE	BUENA	REGULAR	MALA
1 . El tramite para ser atendido fue?				
2. El tiempo de esperar para ser atendido no mayor de 20 minutos fue?				
3. La información y explicación del profesional sobre el procedimiento y precauciones para tomar el examen fue?				
4. La información, sobre la importancia de reclamar los resultados e instrucciones para hacerlo fue?				
5. El trato del profesional que lo atendió fue?				
6. El sitio donde fue atendido le pareció?				
	SI	NO		
7. volvería a usar nuestro servicio?				

URGENCIAS

Apreciado usuario, su opinión cuenta en la institución y queremos mejorar los servicios a los cuales usted tiene derecho, por favor marque con una **x** su respuesta.

PREGUNTAS	EXCELENTE	BUENA	REGULAR	MALA
1 . El tramite para ser atendido le pareció?				
2. El tiempo de esperar para ser atendido no mayor de 20 minutos fue?				
3. La atención, examinación, información y explicación de su enfermedad y tratamiento del profesional que lo atendió fue?				
4. El trato del profesional que lo atendió fue?				
5. El sitio donde fue atendido le pareció?				

	SI	NO
6. volvería a usar nuestro servicio?		

VACUNACION

Apreciado usuario, su opinión cuenta en la institución y queremos mejorar los servicios a los cuales usted tiene derecho, por favor marque con una **x** su respuesta.

PREGUNTAS	EXCELENTE	BUENA	REGULAR	MALA
1. El horario de atención le pareció?				
2. El tramite para ser atendido fue?				
3. El tiempo de esperar para ser atendido no mayor de 20 minutos fue?				
4. La atención, examinación, información y explicación de su enfermedad y tratamiento de la enfermera que lo atendió fue?				
5. El trato de la enfermera con usted o su hijo(a) fue?				
6. El sitio donde fue atendido le pareció?				
	SI	NO		
7. volvería a usar nuestro servicio?				

CAJA / FACTURACION

Apreciado usuario, su opinión cuenta en la institución y queremos mejorar los servicios a los cuales usted tiene derecho, por favor marque con una **x** su respuesta.

PREGUNTAS	EXCELENTE	BUENA	REGULAR	MALA
1. El tramite para ser atendido fue?				
2. El tiempo de esperar para ser atendido				

no mayor de 20 minutos fue?				
3. La información y/o explicación de las tarifas de los servicios que solicito fue?				
4. La entrega de la factura fue?				
6. El sitio donde fue atendido le pareció?				
	SI	NO		
7. volvería a usar nuestro servicio?				

ANEXO N°2

CRONOGRAMA DE TRABAJO

ACTIVIDADES	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Febrero	Marzo
Evaluación de campo	X						
Elaboración de anteproyecto	X						
Presentación de anteproyecto	X						
Elaboración del Instrumento		X					
Aplicación del instrumento en campo			x x x	X x x x x			

