

**UNIVERSIDAD AUTÓNOMA METROPOLITANA
CASA ABIERTA AL TIEMPO
UNIDAD XOCHIMILCO**

LICENCIATURA EN MEDICINA - CBS

“CALIDAD DE ATENCION DEL SERVICIO MEDICO EN LAS ANIMAS”



Presenta - *De la Cruz Sánchez Kevin Mauricio*

Asesora: Dra Adriana Clemente Herrera

Enero 2024

Introducción

La calidad en la atención del servicio médico es un tema fundamental en el ámbito de la salud que impacta directamente en el bienestar y la seguridad del paciente. Este concepto abarca diversos aspectos, desde la competencia técnica del personal salud hasta la eficiencia y humanización en el trato hacia los pacientes.

La calidad en la atención médica no solo implica la aplicación correcta de procedimientos y tratamientos, si no también la capacidad de establecer una comunicación efectiva con el paciente entendiendo sus necesidades, expectativas y preocupaciones. Así mismo, la calidad se ve reflejada en el tiempo de respuesta frente a las necesidades del paciente, así como el acceso a la salud, la prevención de errores médicos y la promoción de la medicina basada en evidencia.

En este contexto, nace el presente proyecto de investigación que tiene como objetivo el análisis y mejora continua de la calidad de atención la cual se convierte en un pilar esencial para el servicio médico las ánimas, que busca no solo curar enfermedades, sino promover una salud integral y accesible para los pobladores de los alrededores.

LAS ANIMAS

El Proyecto Académico Tulyehualco es un espacio interdisciplinario de docencia, investigación y difusión de la cultura.

Su enfoque está centrado en el eje universitario de servicio comunitario: se encuentra físicamente fuera de la Unidad, en el pueblo de Tulyehualco en la Delegación Xochimilco.



El espacio cuenta con una Policlínica Veterinaria, un área agrícola y consultorios de Nutrición, Medicina.

Servicio médico

El servicio médico en el predio las animas se ofrece a la población en general, pero los principales beneficiarios del programa son los pobladores de tulyehualco.

El servicio que se ofrece consiste en atención médica de primer nivel, en donde se atienden las afecciones más frecuentes a las que se enfrenta la población, que van desde enfermedades respiratorias, gastroenteritis, atención a crónicos degenerativos así como atención al paciente pediátrico; estos servicios se ofrecen sin ni fin costo como apoyo por parte de la universidad debido a que muchos de los pobladores no cuentan con seguridad social ni con los recursos para cubrir una consulta médica en el sector privado.



Antecedentes

La calidad de la atención médica ha sido un tema de interés creciente en el ámbito de la salud debido a su impacto directo en el bienestar y la seguridad del paciente. A lo largo de las últimas décadas, diversos estudios han enfatizado la importancia de múltiples factores que contribuyen a una atención de calidad, incluyendo la competencia técnica del personal de salud, la eficiencia en los servicios prestados, y un trato humanizado hacia los pacientes.

Un aspecto crucial de la calidad en la atención médica es la correcta aplicación de procedimientos y tratamientos, pero va más allá de estos aspectos técnicos. La capacidad de establecer una comunicación efectiva y empática con el paciente, entendiendo y valorando sus necesidades, expectativas y preocupaciones, es fundamental. Esta dimensión de la calidad se relaciona estrechamente con la satisfacción del paciente y su percepción de la atención recibida.

Otro factor relevante es el tiempo de respuesta a las necesidades del paciente, que incluye la rapidez y accesibilidad del servicio médico. La prevención de errores médicos y la promoción de una

medicina basada en evidencia también son componentes esenciales para garantizar una atención de alta calidad.

En el contexto de Las Ánimas, la calidad de la atención médica adquiere una relevancia particular. La región enfrenta desafíos específicos relacionados con la accesibilidad y la integralidad de los servicios de salud. El presente proyecto de investigación surge como una respuesta a estas necesidades, con el objetivo de analizar y promover la mejora continua en la calidad de la atención. Este enfoque no solo busca curar enfermedades, sino también promover una salud integral y accesible para los habitantes de la zona y alrededores.

Este estudio se sitúa en un marco de investigación donde se reconoce que la calidad en la atención médica es un pilar esencial para el desarrollo de sistemas de salud más efectivos y humanizados, y busca contribuir a este campo con hallazgos y recomendaciones específicas para el servicio médico de Las Ánimas.

Calidad de atención médica

La calidad de la atención médica se refiere al grado en el que los servicios de salud para individuos y poblaciones aumentan la probabilidad de resultados de salud deseados y son consistentes con el conocimiento profesional actual. Incluye dimensiones como la eficacia, la seguridad, la eficiencia, la equidad, la oportunidad y la orientación centrada en el paciente. La calidad de la atención médica implica no solo el nivel técnico de la atención, sino también la percepción y satisfacción del paciente con el tratamiento.

Elementos de la calidad de atención

- Disponibilidad y oferta de insumos
- Información al cliente
- Capacidad técnica del prestador de servicios
- Relaciones interpersonales con el cliente
- Organización de servicios

Consulta médica

Una consulta médica es un encuentro entre un paciente y un profesional de la salud, generalmente un médico, para evaluar, diagnosticar y tratar problemas de salud. Generalmente incluye los siguientes pasos:

Anamnesis: El médico recoge información sobre los síntomas del paciente, historial médico, medicaciones actuales, antecedentes familiares y estilo de vida.

Examen físico: El médico realiza una evaluación física del paciente para detectar signos de enfermedad.

Diagnóstico: Basándose en la anamnesis y el examen físico, el médico puede llegar a un diagnóstico o requerir más pruebas.

Pruebas adicionales: Pueden incluir análisis de sangre, radiografías, ecografías, entre otros.

Plan de tratamiento: El médico propone un plan de tratamiento que puede incluir medicación, terapias, cambios en el estilo de vida o remisión a un especialista.

Seguimiento: Se pueden programar citas de seguimiento para monitorizar el progreso.

Como debe ser una consulta médica

Una buena consulta médica debe ser:

Integral: Debe abordar todos los aspectos relevantes de la salud del paciente, incluyendo físicos, mentales y emocionales.

Centrada en el paciente: El médico debe escuchar activamente y respetar las opiniones y preocupaciones del paciente.

Comunicativa: El médico debe explicar claramente el diagnóstico, opciones de tratamiento y responder preguntas.

Confidencial: Mantener la privacidad y confidencialidad del paciente.

Basada en evidencia: El tratamiento y consejos deben estar basados en la evidencia científica más reciente.

Respetuosa y empática: Trato respetuoso y comprensivo hacia el paciente.

Organizada y eficiente: La consulta debe ser bien gestionada en cuanto a tiempo y recursos.

Segura: Evitar errores en tratamientos y diagnósticos y garantizar la seguridad del paciente.

Justificación

La presente investigación radica en la necesidad de mejorar la calidad de la atención médica en Las Ánimas, un aspecto crucial para garantizar la eficacia, seguridad y satisfacción en los servicios de salud proporcionados a la comunidad. Al enfocarse en la evaluación y mejora de estos servicios, este estudio busca no solo identificar áreas de oportunidad, sino también implementar cambios significativos que repercutan directamente en el bienestar de los pacientes.

La investigación es fundamental para comprender de manera integral el estado actual de la atención en Las Ánimas. Este análisis detallado permitirá identificar fortalezas y debilidades, proporcionando una base sólida para estrategias de mejora continua. Además, al promover futuras investigaciones con un enfoque similar, este estudio establece un precedente y un marco de referencia para la evaluación continua de la calidad en el cuidado de la salud.

En cuanto a los objetivos particulares, la aplicación de los resultados obtenidos es un paso esencial para el desarrollo e implementación de acciones concretas que mejoren la atención médica. La recolección de datos específicos a través de un instrumento adecuado garantizará que la evaluación de la calidad sea precisa y relevante, permitiendo intervenciones más eficaces. Finalmente, abordar los conceptos básicos sobre calidad en los servicios de salud no solo enriquecerá el conocimiento teórico y práctico del personal involucrado, al mismo tiempo se busca sensibilizar a la comunidad sobre la importancia de recibir una atención médica de alta calidad.

Este estudio, por lo tanto, no solo es relevante por sus implicaciones inmediatas en la mejora de la atención en Las Ánimas, sino también por su contribución al avance y entendimiento general de la calidad en la atención médica, un elemento clave para el desarrollo de sistemas de salud más eficientes y empáticos.

Objetivos de la investigación

Objetivos generales:

- Mejorar la atención proporcionada en las animas
- Evaluar la calidad de atención en las animas
- Promover futuras investigaciones con el mismo enfoque

Objetivos particulares:

- Aplicar los resultados obtenidos en la presente investigación para mejorar la atención
- Recolectar datos específicos a través de un instrumento que nos permita evaluar la calidad de atención
- Abordar los conceptos básicos sobre calidad de atención en los servicios de salud

Limitaciones de la investigación

La recurrencia de asistencia por parte de los pacientes y el contacto con el paciente

Metodología de la investigación

Método

Se aplicará un cuestionario que consiste en 7 preguntas de opción múltiple que tiene como objetivo evaluar la calidad de atención tomando en cuenta diversos factores, que van desde el primer contacto con el paciente, tiempo de espera, así como la atención recibida durante la consulta médica tomando en cuenta al objeto de estudio los pacientes del servicio médico en las ánimas.

Delimitación

Predio las ánimas Noviembre 2023

70 pacientes del consultorio las animas, grupos de edad entre los 10 y 90 años ambos sexos

Procedimientos y técnicas aplicadas.

La recolección de datos de se llevó a cabo a través de un instrumento simple pero muy práctico y de fácil acceso a los pacientes, a través del cuestionario antes mencionando donde se tomaron las variables que son fundamentales para poder evaluar la atención médica antes, durante y posterior a la consulta médica.

Con el fin de evitar un sesgo de la información recolectada se realizó la evaluación de manera anónima en un buzón de sugerencias, la dinámica consistía en proporcionarle al paciente su cuestionario al término de la consulta médica y una vez terminada la evaluación era depositada de manera anónima en el buzón de sugerencias dentro del área de recepción y toma de signos.

Una vez concluido el mes se tomó en cuenta una muestra representativa de la población de pacientes, y se realizó el análisis de los resultados que se presentarán a continuación.

Diseño del Cuestionario

Para el diseño del cuestionario se tomó en cuenta un cuestionario aplicado en el sector de salud pública, en donde se evalúa no solo la percepción del paciente sobre la atención brindada, también se evalúa el tiempo de espera así como la atención durante la consulta, si es que el médico hace partícipe al paciente y consiente de su enfermedad, así como se evalúa si es que el médico proporciona tiempo suficiente, así como las necesidades del paciente de manera individualizada.

Procedimiento de Recolección de Datos:

La distribución del cuestionario se llevó a cabo previamente, en cada consultorio de servicio médico y se explicó y capacitó a los médicos sobre las indicaciones y el objetivo del estudio, por parte del personal en turno no existió limitaciones ya que en todo momento se buscó obtener un beneficio mayor hacia los pacientes y el interés de una mejora continua por parte del personal. Con el fin de no perjudicar ni causar algún conflicto de interés se mantuvo de manera anónima tanto la identidad del paciente así como la del médico tratante.

Análisis de Datos

Para el análisis de Datos se realizó un conteo y se grafico el porcentaje del total que contestó en cada pregunta, los resultados fueron rectificadas con el fin de evitar error en las respuestas por parte de los pacientes.

Muestra Representativa

Para la consideración de muestra representativa se utilizó la siguiente fórmula:

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

Donde:

- N = 86 (tamaño de la población)
- Z = 1.96 (valor Z para un nivel de confianza del 95%)
- p = 0.5 (proporción estimada del fenómeno)
- e = 0.05 (margen de error del 5%)

Sustituyendo los valores, obtenemos:

Haciendo los cálculos:

$$86 \cdot (1.967 \cdot 0.25)$$

n =

$$(0.0025 \cdot 85 + (1.962 \cdot 0.25))$$

$$86 \cdot 0.96$$

$$n =$$

$$0.2125 + 0.96$$

$$82.56$$

$$1.1725$$

$$n \geq 70.4$$

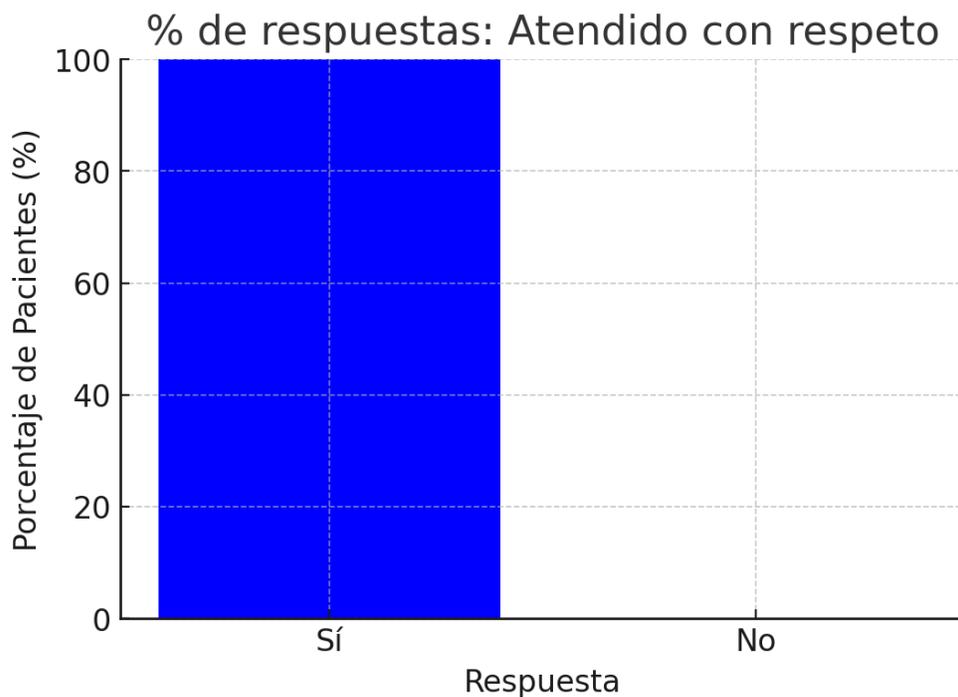
Por lo tanto, necesitarías aproximadamente 70 participantes para que tu muestra sea representativa de tu población de 86 personas, con un nivel de confianza del 95% y un margen de error del 5%.

Consideraciones Éticas

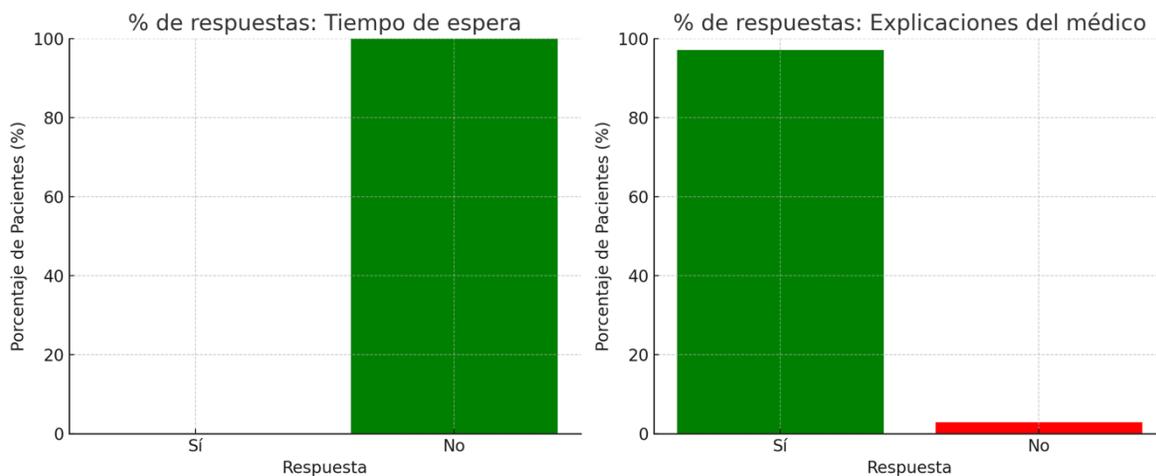
Se le informó a los participantes el objetivo de la investigación así como aceptaron el consentimiento para el mismo, y para mantener la integridad y el anonimato del paciente y los médicos se realizó de forma anónima.

Resultados

Se realizó un gráfico de cada pregunta y el porcentaje de respuesta en cada uno.

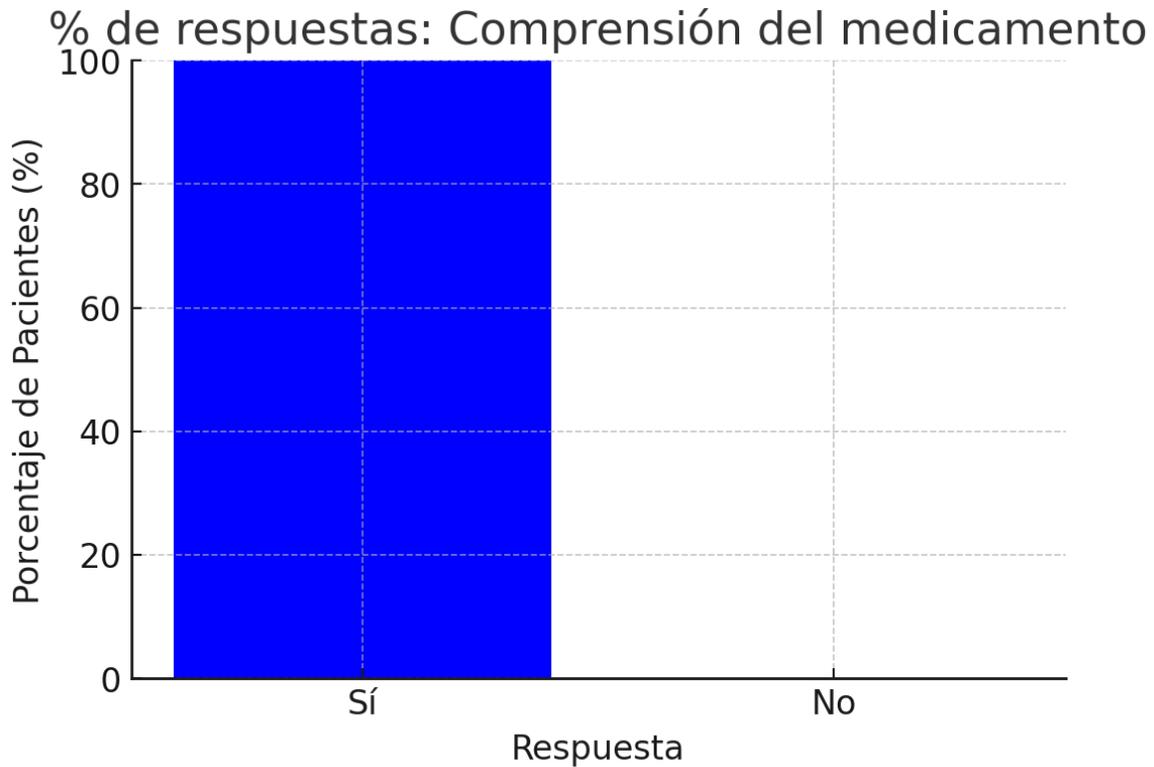


¿Durante su visita en la unidad médica lo atendieron con respeto?". En este gráfico, el 100% de los 70 pacientes encuestados respondieron "Sí", indicando que todos sintieron que fueron atendidos con respeto durante su visita.



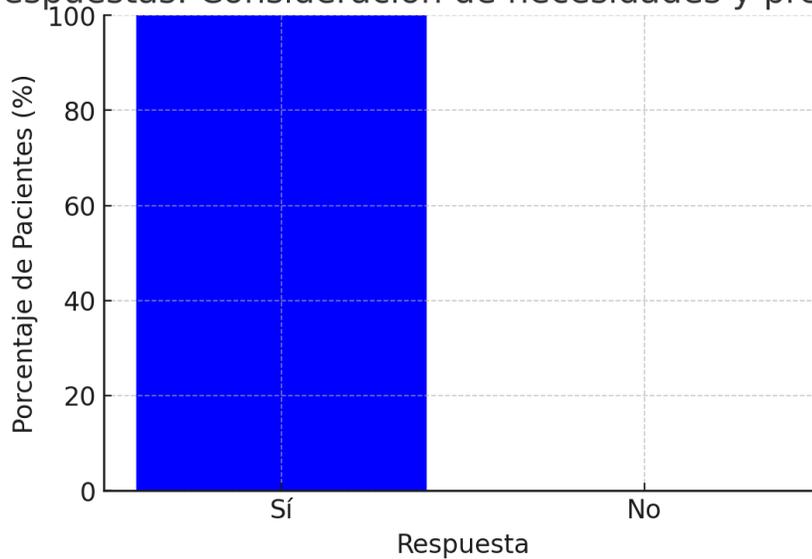
El primer gráfico muestra los porcentajes de respuestas para la pregunta "¿Considera que el tiempo de espera para la consulta fue demasiado?". Como se puede ver el 100% de los pacientes respondieron "No".

El segundo gráfico presenta los porcentajes de respuestas para la pregunta "¿El médico le dio explicaciones fáciles de entender?". Aquí, el 97.14% de los pacientes respondieron "Sí", mientras que solo el 2.86% respondieron "No".



"¿Entendió usted cómo tomar su medicamento?". En este gráfico, el 100% de los 70 pacientes encuestados respondieron "Sí", lo que indica que todos entendieron cómo tomar su medicamento.

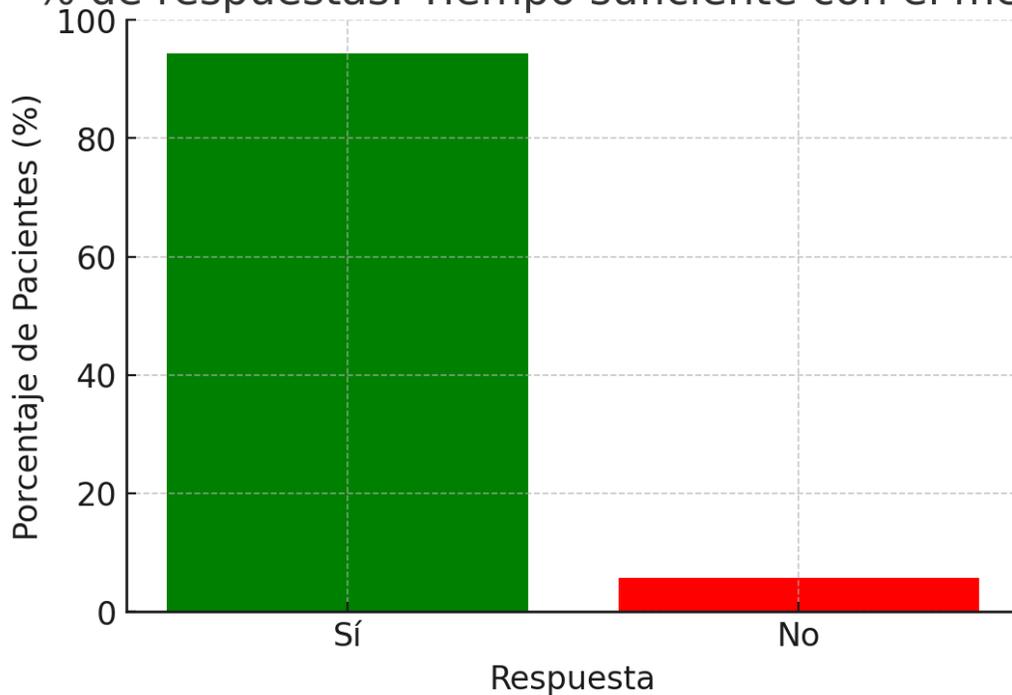
% de respuestas: Consideración de necesidades y preocupaciones



El médico al decidir su tratamiento, ¿tomó en cuenta sus necesidades y preocupaciones?". En este gráfico, el 100% de los 70 pacientes encuestados respondieron "Sí", lo que indica que todos sintieron que el médico tuvo en cuenta sus necesidades y preocupaciones al decidir su tratamiento

"¿Considera que el médico pasó suficiente tiempo con usted durante la consulta médica?". En este gráfico, el 94.29% de los 70 pacientes encuestados respondieron "Sí", mientras que el 5.71%

% de respuestas: Tiempo suficiente con el médico



respondieron "No". Este gráfico muestra que la mayoría de los pacientes sintieron que el médico pasó suficiente tiempo con ellos durante la consulta, aunque hay una pequeña proporción que no lo consideró así

% de respuestas: Satisfacción con la calidad de la atención médica



"¿Qué tan contento (satisfecho) está usted sobre la calidad de atención médica recibida?". En este gráfico, el 97.14% de los pacientes indicaron estar muy satisfechos ("Mucho"), mientras que el 2.86% respondieron que estaban más o menos satisfechos ("Regular"). No hubo pacientes que indicaran estar insatisfechos ("Nada").

Discusión

Basándonos en los resultados obtenidos de las gráficas y teniendo en cuenta las áreas donde hubo menor satisfacción o aspectos que no alcanzaron el 100% de respuestas positivas, podemos identificar los siguientes puntos a mejorar en la calidad de atención médica en la unidad de Las Ánimas:

Tiempo Dedicado por el Médico: Aunque la mayoría de los pacientes sintió que el médico pasó suficiente tiempo con ellos, un 5.71% no lo consideró así. Este aspecto sugiere la necesidad de revisar y, posiblemente, ajustar la gestión del tiempo durante las consultas para asegurar que todos los pacientes sientan que reciben la atención detallada y personalizada que requieren.

De acuerdo a la demanda de los servicios de salud el médico debe priorizar y organizar los tiempos que tiene con cada paciente, en caso de que el médico considere requiera pasar más tiempo con el paciente debe hacerlo y no limitarse en ese aspecto, si el tiempo de la consulta llega a ser insuficiente es necesario citar al paciente para darle seguimiento a sus necesidades.

Personalización de la Atención: Aunque todos los pacientes indicaron que sus necesidades y preocupaciones fueron tomadas en cuenta al decidir el tratamiento, es importante seguir fomentando una atención médica centrada en el paciente, asegurando que todas las consultas sean personalizadas y adaptadas a las necesidades individuales.

Es esencial Durante la consulta preguntar al paciente si está entendiendo las explicaciones que se le dan y en caso de no hacerlo repetirlas y cambiar el lenguaje y simplificarlo para el paciente, así como dar al paciente sus opciones de tratamiento y respetar las creencias del paciente así como su toma de decisiones.

Consistencia en la Calidad del Servicio: A pesar de los altos niveles de satisfacción general, siempre existe la posibilidad de variabilidad en la calidad del servicio. Es crucial implementar mecanismos de seguimiento y evaluación continua para mantener y mejorar consistentemente los estándares de calidad en todos los aspectos de la atención médica.

Con el fin de mejorar continuamente la calidad de atención se recomienda realizar una campaña de capacitación mensual o bimestral tomando en cuenta, valores de referencia como el cuestionario aplicado en la presente investigación, así como tener una reunión con el personal médico para denotar los puntos a mejorar.

Comunicación y Educación Continua: La comunicación efectiva es un pilar en la atención médica. Aunque la mayoría de los pacientes entendieron las explicaciones sobre sus medicamentos, es vital continuar con la formación del personal en habilidades de comunicación y asegurarse de que todas las instrucciones sean claras y comprensibles para los pacientes.

Atención a las Evaluaciones Menos Favorables: Aunque en general las respuestas fueron muy positivas, es importante prestar atención a las evaluaciones menos favorables y entender sus causas. Esto puede implicar realizar encuestas de seguimiento o grupos focales para profundizar en las experiencias de estos pacientes y entender mejor sus perspectivas.

Promoción de la Retroalimentación Continua: Fomentar un sistema de retroalimentación continua donde los pacientes puedan expresar sus opiniones y sugerencias regularmente puede ayudar a identificar áreas de mejora de manera oportuna.

Se recomienda una reunión entre el personal médico para fomentar la retroalimentación sin perjudicar al personal únicamente con fines de mejora en la calidad de atención, al mismo tiempo se invite al personal a mantenerse actualizado en diversas áreas tanto académicas como enfocadas en la atención médica de alta calidad, tomando en cuenta la formación autodidacta que caracteriza a la casa de estudios.

Estos puntos destacan la importancia de una evaluación y mejora continua en la calidad de la atención médica, considerando no solo los aspectos técnicos, sino también la experiencia y percepción del paciente.

Conclusión

Los resultados obtenidos de la encuesta realizada a los pacientes de la unidad médica de Las Ánimas reflejan un alto nivel de satisfacción y una percepción positiva sobre la calidad de la atención recibida. La totalidad de los pacientes encuestados (100%) indicaron que fueron atendidos con respeto durante su visita y que entendieron cómo tomar su medicamento, lo que sugiere una comunicación efectiva y un trato digno por parte del personal médico.

Además, una gran mayoría (97.14%) afirmó que las explicaciones proporcionadas por el médico fueron fáciles de entender, destacando la capacidad del personal de salud para comunicarse de manera clara y comprensible. En cuanto al tiempo de espera para la consulta, todos los pacientes (100%) consideraron que no fue excesivo, lo que indica una eficiencia adecuada en la gestión del tiempo y la organización de las citas.

En lo que respecta a la atención personalizada, todos los pacientes (100%) sintieron que el médico tomó en cuenta sus necesidades y preocupaciones al decidir el tratamiento, evidenciando una atención centrada en el paciente. Por otro lado, la mayoría (94.29%) también consideró que el médico pasó suficiente tiempo con ellos durante la consulta, aunque un pequeño porcentaje (5.71%) expresó lo contrario, lo que sugiere áreas de mejora en algunos casos.

Finalmente, la satisfacción general con la calidad de la atención médica fue notablemente alta, con un 97.14% de los pacientes expresando un alto grado de satisfacción. Estos resultados reflejan un desempeño sobresaliente en varios aspectos clave de la calidad de la atención médica en la unidad de Las Ánimas, aunque siempre existe margen para la mejora continua, especialmente en la atención individualizada en casos específicos.

En resumen, la unidad médica de Las Ánimas demuestra un alto nivel de calidad en la atención médica, con aspectos destacados en el respeto, la comunicación, la eficiencia, la atención personalizada y la satisfacción general del paciente. Estos hallazgos son un indicativo positivo del compromiso de la unidad con la excelencia en la atención al paciente y sirven como base para futuras estrategias de mejora continua en la calidad del servicio.

BIBLIOGRAFIA

1. Gob.mx. [citado el 15 de Diciembre de 2023]. Disponible en: http://www.calidad.salud.gob.mx/site/calidad/docs/encuesta_ce.pdf
2. Morice A, Rodríguez C, Echandi M. La calidad de la atención médica: conceptualización, evaluación y estrategias de mejora. Acta Méd Costarric [Internet]. 2004 [citado 2024 diciembre 30];16(1):34-39. Disponible en: https://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1409-00152004000100007
3. Dr. Danilo mantilla.Consulta médica. Danilo Mantilla [Internet]. Fecha de publicación [citado 2024 enero 15]; [15]. Disponible en: <https://www.danilomantilla.org/post/consulta-medica>.
4. Calidad de la Atención [Internet]. World Health Organization; [cited 2024 Jan 15]. Available from: <https://www.who.int/es/health-topics/quality-of-care>
5. García Elorrio E. La Voz del Paciente y del profesional sanitario a la hora de Brindar Información Para Mejorar Los resultados de la Atención Médica. Revista de Calidad Asistencial. 2013 Sept;28(5):265–6. doi:10.1016/j.cali.2013.07.002
6. d'Empaire G. Calidad de Atención Médica y Principios éticos. Acta bioethica. 2010 Nov 30;16(2). doi:10.4067/s1726-569x2010000200004
7. Morales Soto NR. Calidad de la Atención Médica. Diagnóstico. 2020 Jan 26;55(3):156. doi:10.33734/diagnostico.v55i3.151
8. Proyecto Tulyehualco “Las ánimas” [Internet]. [cited 2024 Jan 28]. Available from: <https://www3.xoc.uam.mx/lasanimas>

ANEXOS

Encuesta de la atención médica en las ánimas

La siguiente encuesta será utilizada con fines de investigación los datos que usted proporcione serán confidenciales y tienen como objetivo mejorar la calidad de atención.

Conteste de manera precisa la opción con la que se identifique en base a su experiencia en la consulta médica las ánimas, subraye o encierre la opción en base a su experiencia en la consulta médica.

¿Durante su visita en la unidad médica lo atendieron con respeto ?

Si

No

¿Considera que el tiempo de espera para la consulta fue demasiado ?

Si

No

¿El médico le dio explicaciones fáciles de entender?

Si

No

¿Entendió usted como tomar su medicamento?

Si

No

El médico al decidir su tratamiento,¿tomó en cuenta sus necesidades y preocupaciones ?

Si

No

¿Considera que el médico pasó suficiente tiempo con usted durante la consulta médica?

Si

No

¿Que tan contento(satisfecho) está usted sobre la calidad de atención médica recibida?

Mucho(satisfecho)

Regular(más o menos satisfecho)

Nada(insatisfecho)