

CAPITULO I

INTRODUCCIÓN

El distrito de la Victoria cuenta con 4 Centros de Salud que forman parte de una gran Red en el Sector Salud a Nivel Nacional, siendo estos el Centro de Salud El Pino, San Cosme, El Porvenir y Max Arias Schreiber, los cuales brindan atención tanto a los pobladores de su jurisdicción como a la población llamada flotante.

Analizando el indicador de extensión de uso en estos 4 Centros de Salud, es el Centro de Salud El Porvenir el que presenta una cifra mucho menor (324 atendidos por 1000 habitantes) que la reportada por los otros 3 establecimientos: C.S. El Pino (1849 atendidos por 1000 habitantes), C.S. San Cosme (839 atendidos por 1000 habitantes), C.S. Max Arias Schreiber (439 atendidos por 1000 habitantes).

Se sabe de la importancia de un usuario en este Centro de Salud, y que la pérdida de tal, lleva consigo un beneficio potencial que la institución no podrá obtener, por este motivo se buscará retomar la confianza del usuario, conociendo de antemano los puntos débiles en la atención para implementar un nuevo sistema de atención directa al usuario que permita mejorar la calidad del servicio que brinda el Centro de Salud El Porvenir.

En 1989 el Instituto Nacional de Salud de España (INSALUD), realizó la primera encuesta de satisfacción del usuario en todos los Centros de Atención Primaria del INSALUD, con la implementación del Programa de Previa Cita para la atención en consulta de medicina de familia y pediatría, la cuál consistía en una red de comunicación telefónica que atendía eficazmente las demandas de los usuarios; permitiendo la accesibilidad de todos los ciudadanos a los dispositivos sanitarios y la eficiencia de los recursos a través de su adecuada utilización.

En el año 2000 el Ministerio de Salud (Perú), desarrolla los “Lineamientos Técnicos Referenciales para la Medición de la Calidad en el 1er Nivel de Atención desde la Demanda”, cuyo objetivo es brindar información que ayudará a establecer áreas críticas en los procesos de prestación de los servicios para garantizar una atención de calidad.

En el año 2001 el Centro de Salud San Miguel, realizó un estudio para evaluar el grado de satisfacción del usuario a través de una encuesta de percepción a una muestra de 203 usuarios elegidos aleatoriamente, indagándose sobre variables de tiempo de espera, consulta, actividades promocionales, demora por servicio y de orientación y trato. La información obtenida en dicho estudio piloto motivó el cambio de la estructura de la atención directa al paciente en el Centro de Salud de San Miguel y sirvió de modelo para la implementación del nuevo sistema en otros establecimientos adecuándose a sus necesidades locales.

OBJETIVO GENERAL

El objetivo de este estudio, es evaluar la calidad del servicio que brinda el Centro de Salud “El Porvenir”, específicamente los factores que satisfacen a sus usuarios, ya que se sospecha que la disminución en la demanda se debe a una mala calidad en la atención.

OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Identificar los factores relacionados con la satisfacción del usuario en el Centro de Salud “El Porvenir”.
- Determinar que aspectos de los servicios prestados deben ser mejorados para lograr una mayor satisfacción del usuario.