

Determinar limitantes para el acceso a las citas de medicina general y nivel de satisfacción de los usuarios en la ESE Hospital Santo Domingo Savio en el periodo establecido entre junio de 2022 y junio de 2023.

Karen Lorena Alba Díaz, Diana Milena Moreno Maldonado

Trabajo de grado para optar el título de Especialista en Gerencia de Instituciones de Seguridad Social en Salud

Directora

Yanneth Montero Ojeda

Magister en Gestión en Servicios de Salud

Universidad Santo Tomás, Bucaramanga

División de Ciencias Administrativas, Económicas y Contables,

Especialización en Gerencia de Instituciones de Seguridad Social en Salud

2023

Agradecimientos

Agradecemos primeramente a DIOS por darnos cada día, por darnos salud y sobretodo la oportunidad de formarnos como profesionales, a nuestros padres por acompañarnos en este proceso, a nuestras parejas e hijas por ser cómplices y testigos de este esfuerzo, a nuestros docentes por transmitir sus conocimientos y experiencias, a la Coordinación de Atención al Usuario del ISABU y la Gerencia de la E.S.E Hospital Santo Domingo Savio del Municipio El Playón, Santander, pero especialmente a nuestra tutora Yanneth Montero Ojeda, por su dedicación y entrega con nuestro trabajo, sus instrucciones lograron que llegáramos hasta el final de este proyecto.

Contenido

Introducción	11
1. Determinar limitantes para el acceso a las citas de medicina general y nivel de satisfacción de los usuarios en la ESE Hospital Santo Domingo Savio en el periodo establecido entre junio de 2022 y junio de 2023.	13
1.1 Definición del problema.....	13
1.2 Formulación del problema	16
1.3 Justificación	16
1.4 Objetivos	17
1.4.1 Objetivo general.....	17
1.4.2 Objetivos específicos.....	17
2. Marco Referencial	18
2.1. Estado del arte.....	18
2.2. Marco Teórico.....	21
2.3 Marco conceptual	24
3. Metodología	28
3.1 Diseño Metodológico	28
3.1.1 Tipo de investigación.....	28
3.1.2 Método de investigación.....	28
3.1.3 Población y muestra	29
3.2 Fuentes de información	29
3.2.1 Fuentes primarias	29

3.2.2	<i>Fuentes secundarias</i>	30
4.	Resultados	30
5.	Recomendaciones	38
6.	Conclusiones	39
	Referencias	41
	Apéndices	44

Lista de tablas

Tabla 1. <i>Disposiciones legislativas dictadas por el Gobierno</i>	26
Tabla 2. <i>Principales problemas en la prestación del servicio en la ESE Santo Domingo Savio, en el municipio El Playón, Santander.</i>	36
Tabla 3. <i>Insatisfacción de usuarios de la ESE Santo Domingo Savio del municipio El Playón, Santander</i>	37

Lista de figuras

Figura 1. <i>Pregunta 1. ¿En dónde habita?</i>	31
Figura 2. <i>Pregunta 2. ¿De qué manera aparta su cita?</i>	31
Figura 3. <i>Pregunta 3. ¿Cómo califica la atención al momento de apartar su cita?</i>	32
Figura 4. <i>Pregunta 4. ¿Cuánto tiempo demora esperando al momento de apartar su cita? (Vía telefónica, presencial)</i>	33
Figura 5. <i>Pregunta 5. ¿Qué problemas evidencia al momento de apartar su cita? (vía telefónica, presencial)</i>	33
Figura 6. <i>Pregunta 6. ¿En qué servicio es más difícil apartar cita?</i>	34
Figura 7. <i>Pregunta 7. ¿Con qué frecuencia adquiere los servicios de salud?</i>	35
Figura 8. <i>Pregunta 8. ¿Qué tan satisfecho está con el servicio de agendamiento de citas?</i>	35

Lista de apéndices

Apéndice 1. *Entrevista a la auxiliar administrativa de la E.S.E. Santo Domingo Savio*44

Apéndice 2. *Entrevista al coordinador del ISABU*45

Resumen

En la búsqueda de determinar las barreras que se presentan en la atención del servicio de medicina general en la ESE Hospital Santo Domingo Savio del Municipio de El Playón, Santander, se realiza una *investigación de tipo cuantitativo*, a través de una encuesta, que busca establecer la calidad de la atención y verificar la satisfacción del usuario, teniendo en cuenta que, *se presentan quejas por no tener la posibilidad de acceder a una cita médica por vía telefónica, por la demora en la respuesta, ni de forma presencial, considerando que se presentan largas filas o no se cuenta con disponibilidad en la agenda*. El objetivo principal de la investigación se basa en, *determinar limitantes para el acceso a las citas de medicina general y nivel de satisfacción de los usuarios en la ESE Hospital Santo Domingo Savio en el periodo establecido entre junio de 2022 y junio de 2023*, obteniendo como resultado en la encuesta desigualdad de los usuarios en la oportunidad de agendamiento de las citas principalmente por el área de domicilio – rural o urbano -, demora en los canales de atención al usuario e insatisfacción en la calidad del servicio. Por lo anterior, se logra concluir que, la ESE podría implementar un aplicativo WEB y/o ampliar su personal de SIAU capacitado para mejorar la accesibilidad a los servicios con el fin de tener la oportunidad de mejorar e impulsar su crecimiento.

Palabras clave: insatisfacción, agendamiento, usuario, medicina general, calidad, servicio, accesibilidad, oportunidad, citas.

Abstract

In search of determining the barriers that arise in the care of the general medicine service in the ESE Hospital Santo Domingo Savio of the municipality El Playon, Santander, a quantitative research is carried out, through a survey, which seeks to establish the quality of care and verify the satisfaction of the user, taking into account that, *complaints are presented for not having the possibility of accessing a medical appointment by telephone, due to the delay in the response, nor in person, considering that there are long lines or there is no availability in the agenda*. The main objective of the research is based on, *determining limitations for access to general medicine and level of satisfaction of users in the ESE Hospital Santo Domingo Savio in the period established between June 2022 and June 2023*, obtaining as a result in the survey inequality of users in the opportunity of appointment scheduling mainly by the area of domicile - rural or urban -, delay in user service channels and dissatisfaction in the quality of service. Therefore, it is possible to conclude that, the ESE could implement a WEB application and / or expand its trained SIAU staff to improve accessibility to services in order to have the opportunity to improve and boost its growth.

Keywords: dissatisfaction, scheduling, users, general medicine, quality, service, accessibility, opportunity, appointment.

Glosario

Servicio hospitalario: conjunto de servicios médicos especializados que se ofrecen en un hospital para el diagnóstico, tratamiento y seguimiento de pacientes. Estos servicios pueden incluir servicios ambulatorios, servicios de diagnóstico o tratamiento, unidades de hospitalización, entre otros. (Pillou, 2015)

Insatisfacción: la insatisfacción es un estado emocional que surge cuando alguien no se siente satisfecho o no logra alcanzar las expectativas que tenía en una situación específica o en cierto aspecto de su vida. Es un sentimiento interno que se experimenta cuando la realidad no cumple con lo que se deseaba o esperaba. (Definición, 2022)

Usuario: persona hace uso de manera constante o intermitente de un producto o servicio. (Peiró, 2020)

Agendamiento: programar, reservar o preparar algo con anticipación, especialmente una reunión o un evento. (RAE, Real Academia Española, 2022)

Cita médica: “consulta (personal o telefónica) a un profesional médico titulado para diagnóstico, examen, tratamiento, seguimiento, consejo o cualquier otro trámite por algún problema, molestia o enfermedad de la persona entrevistada” (INE, Sin fecha).

Calidad de la atención: se define como la capacidad en la que los servicios de salud aumentan la probabilidad de resultados positivos en cuanto a la atención de diferentes grupos poblacionales. Así pues, la calidad de la atención debe ser eficaz, integral, segura y centrada en las personas para de esa manera identificar las preferencias y necesidades del individuo. (OrganizaciónMundialdeSalud, 2021)

Introducción

El proyecto desarrollado tiene como finalidad presentar una propuesta de mejora al proceso de agendamiento de citas médicas de la E.S.E Hospital Santo Domingo Savio del municipio El Playón, Santander.

Se trata de un tema de gran importancia, pues en la actualidad el servicio al usuario ha tomado mayor participación en las instituciones de salud, al crear valor sobre éstos, lo que permitirá ofrecer a sus usuarios un servicio de atención humanizado, eficiente y de alta calidad.

El tipo de investigación es cuantitativo enfocado en la calidad y la oportunidad de asignación de citas a través de una investigación descriptiva de la realidad, búsqueda activa y de fácil acceso a las rutas integrales de salud, mediante una muestra poblacional sustentada en encuestas aplicadas a los usuarios del servicio médico, donde se evalúe la satisfacción del usuario, atención oportuna, percepción e indicadores de gestión, el propósito es determinar aspectos significativos del servicio de atención y a su vez puntos donde se deben proponer acciones de mejora pertinentes, esto, considerando que en la actualidad se observa la cantidad de población que acude a la ESE diariamente a solicitar atención permaneciendo desde la madrugada y durante varias horas a las afueras de la institución médica.

El Decreto 1011, 2006 define la calidad de la atención, en el marco del SGSSS y de la normatividad vigente, como la provisión de servicios de salud a los usuarios de forma accesible, equitativa y con un nivel profesional óptimo, considerando el balance entre beneficios, riesgos y costos, con el fin de lograr la satisfacción de los usuarios.

La «nueva normalidad» surgida en el contexto de la pos pandemia ha fomentado un cambio en el perfil de los pacientes, que cada vez se vuelven más digitales y son capaces de realizar

un sinnúmero de cosas, desde la comodidad de su hogar, con solo hacer un clic en sus ordenadores o teléfonos móviles

Con lo anterior, nuestra propuesta la cual, resulta de una entrevista al coordinador del ISABU quien ha efectuado unas estrategias de mejoramiento exitosas, se tomó como referencia para proponer en la E.S.E. Santo Domingo Savio. De acuerdo a una entrevista que se le realizó a la auxiliar administrativa para conocer el presupuesto asignado, han implementado servicio call center pero no la capacidad suficiente, puesto que, han seguido los problemas y las inconsistencias.

Por último, la estrategia que contribuiría basando la población en lo que se ha convertido luego de la pos pandemia, sería un aplicativo Web, rápido y fácil acceso, esto contribuiría en el mejoramiento de estas inconsistencias, es de gran interés al ser un aporte desde la dirección de nuestra formación como especialistas en Gerencia de Instituciones de Seguridad Social en Salud donde coadyuvamos en el proceso de mejoramiento en el agendamiento de citas médicas de la ESE Santo Domingo Savio.

1. Determinar limitantes para el acceso a las citas de medicina general y nivel de satisfacción de los usuarios en la ESE Hospital Santo Domingo Savio en el periodo establecido entre junio de 2022 y junio de 2023.

1.1 Definición del problema

El Sistema de Salud en Colombia hace parte del Sistema de Seguridad Social, el cual, es regulado por el gobierno nacional. Desde que Colombia se vio expuesta a la reforma en salud con la introducción de la Ley 100 de 1993, la Ley de Seguridad Social en Salud, no se ha prestado los servicios adecuados, ni la calidad que se proyectaba.

Se ha convertido en un sistema que está basado en oferta y demanda, por lo tanto, su objetivo es sostenerse financieramente prestando los servicios de salud, pero no se ha dado mejoría en la salud de la comunidad.

De acuerdo a la Constitución Política de Colombia de 1991, en el artículo 49 se plantea lo siguiente:

La atención de la salud y el saneamiento ambiental son servicios públicos a cargo del Estado. Se garantiza a todas las personas el acceso a los servicios de promoción, protección y recuperación de la salud. Corresponde al Estado organizar, dirigir y reglamentar la prestación de servicios de salud a los habitantes y de saneamiento ambiental conforme a los principios de eficiencia, universalidad y solidaridad. También, establecer las políticas para la prestación de servicios de salud por entidades privadas, y ejercer su vigilancia y control. Así mismo, establecer las competencias de la Nación, las entidades territoriales y los particulares, y determinar los aportes a su cargo en los términos y condiciones señalados en la ley. Los servicios de salud se organizarán

en forma descentralizada, por niveles de atención y con participación de la comunidad. La ley señalará los términos en los cuales la atención básica para todos los habitantes será gratuita y obligatoria. Toda persona tiene el deber de procurar el cuidado integral de su salud y la de su comunidad. (Constitución Política de Colombia, 1991).

El servicio de salud en el Municipio de El Playón es brindado por una red hospitalaria conformada por una entidad pública y una privada, que prestan principalmente los servicios médicos a los habitantes vinculados al Sistema General de Seguridad Social en Salud (régimen contributivo y subsidiado).

Actualmente, la E.S.E. Hospital Santo Domingo Savio del municipio de El Playón, Santander, está presentando dificultades en los criterios de oportunidad y accesibilidad a consulta externa definidos en el SGSSS, esta situación se evidenció a través del anexo técnico de la 2193 para el tercer y cuarto trimestre del año 2022, en relación con la percepción de calidad - no favorable -, a causa de varias barreras que perjudican el desarrollo y mejoramiento de la institución, generando inconformismo en los usuarios.

Por lo anterior y como parte de la investigación se aplicaron 166 encuestas, las cuales fueron distribuidas en el Municipio dentro del área urbana 135 y en área rural 31. Dentro de la misma, se planteó como interrogante ¿Cómo califica la atención al momento de apartar su cita?, y como posible respuesta a dicha pregunta: “1. Regular. Rápida repuesta o filas cortas, pero no tuvo la oportunidad de agendar la cita. 2. Mala. Demora en la respuesta y no tuvo la oportunidad de agendar la cita. 3. Nunca tuvo respuesta”. Como resultado de la aplicación de la encuesta se encontró que 121 personas, que corresponden al 90% de los encuestados, no obtuvieron

“oportunidad” en el agendamiento de las citas, lo que evidencia una percepción negativa de calidad en los servicios de salud que presta la entidad.

Se logró establecer en la encuesta frente a la atención vía telefónica, que ocasionalmente se tiene respuesta. Igualmente, quienes acudieron de forma presencial manifiestan que algunas veces las filas son extensas, exponiéndose a cambios climáticos que pueden afectar su salud, y en otros momentos las filas son cortas, pero aun así no había disponibilidad de citas, por asignación vía telefónica, a la poca capacidad instalada de la institución y al insuficiente recurso humano para atender el volumen de pacientes diarios.

Es importante tener en cuenta la entrevista realizada al personal de la E.S.E., quienes señalan que el hospital maneja una agenda para consulta de medicina general de 54 citas distribuidas en dos médicos permanentes y 15 consultas adicionales con medico de disponibilidad, para un total de 69 consultas al día, cuando deberían estar ofreciendo como mínimo 83 consultas diariamente; de acuerdo al estándar nacional de consultas de medicina general / día; de forma adicional cuentan con una sola línea telefónica y una sola persona para la asignación de citas.

Por lo tanto, en el desarrollo de esta investigación se busca encontrar estrategias que permitan a la entidad mejorar la calidad del servicio, que se pueda usar en pro de un servicio humanizado a los usuarios, garantizando la oportunidad y accesibilidad en el proceso de agendamiento de citas de medicina general.

1.2 Formulación del problema

¿Qué estrategias se podrían diseñar para garantizar la accesibilidad y oportunidad a citas médicas de los usuarios de la E.S.E Hospital Santo Domingo Savio del Municipio El Playón, Santander?

1.3 Justificación

La situación actual de la ESE Hospital Santo Domingo Savio del Municipio El Playón, Santander, presenta una gran problemática, por falta de oportunidad y accesibilidad en el agendamiento de citas y una percepción negativa en la calidad de la prestación de los servicios que ofrece la institución, trayendo como consecuencias las aglomeraciones de usuarios desde horas tempranas de forma diaria en la ESE y largas filas para lograr obtener una cita médica.

Con lo anterior expuesto, se realiza una revisión al proceso de asignación de citas, identificando las causas que ocasionan esta situación, con el fin de generar estrategias para mejorar la oportunidad en el agendamiento de citas para la prestación de los servicios ofertados por el hospital, por los diferentes medios (personal, web, telefónico), logrando la estandarización del proceso y participación del usuario en la ruta de atención, con la optimización en la gestión y atención clínica.

Se resalta que dentro del trabajo de investigación se busca mejorar la percepción en la atención y los indicadores de calidad relacionados con la oportunidad, accesibilidad a citas médicas y satisfacción de los usuarios.

Igualmente, es importante mencionar que se debe garantizar la seguridad del paciente para lo cual el hospital debe implementar estrategias que permitan mejorar la capacidad de respuesta

en la asignación de citas médicas a través de las modalidades ofertadas, alinear las metas establecidas con el enfoque de las necesidades de los pacientes, incrementando el cumplimiento de metas de atención de usuarios, de acuerdo con lo pactado en el PAMEC del año 2023, articulando los servicios con la consecución de los objetivos y garantizar que la entidad cumpla con la normativa del estándar 4 Código: (AsAC10) y 5 Código: (AsAC11) de la resolución 1328 del 30 agosto de 2021 en cuanto al acceso.

Como consecuencia, la E.S.E Santo Domingo Savio está en la necesidad de diseñar e implementar estrategias para el mejoramiento del proceso de asignación de citas médicas garantizando accesibilidad y oportunidad, la gerencia de la E.S.E, está de acuerdo con la realización del presente proyecto a fin de utilizar los resultados como fuente de información para beneficiar principalmente sus usuarios, con el mejoramiento de todos sus aspectos administrativos.

1.4 Objetivos

1.4.1 Objetivo general

Determinar limitante para el acceso de los usuarios a las citas de medicina general, por medio de herramientas que permitan la verificación de manera cuantitativa, durante el periodo de junio del 2022 a junio de 2023 en la ESE Hospital Santo Domingo Savio.

1.4.2 Objetivos específicos

Evaluar el proceso de agendamiento de citas de la ESE Hospital Santo Domingo Savio del Municipio El Playón, Santander, para identificar ineficiencias y cuellos de botella que dificultan la accesibilidad de los usuarios.

Desarrollar estrategias basadas en evidencia para mejorar el proceso de programación de citas para usuarios médicos en la ESE Hospital Santo Domingo Savio del Municipio de El Playón, Santander; con el objetivo de reducir los tiempos de espera y mejorar la satisfacción general del usuario.

Realizar un análisis comparativo con una institución de salud similar de baja complejidad para la identificación de enfoques exitosos en la mejora de la accesibilidad para los usuarios en consultas externas y la adaptación de estrategias pertinentes al contexto de la ESE Santo Domingo Savio en el Municipio de El Playón, Santander.

2. Marco Referencial

2.1. Estado del arte

A nivel internacional, es amplia la literatura referente a la satisfacción de los usuarios y el acceso a servicios de salud, (Perez, et ál, 2019) analizaron la percepción de satisfacción que tenían los españoles hacia el sistema nacional de salud entre los años 2005 y 2017. Para ello utilizaron los datos de las instituciones públicas españolas empleando un método de autoregresión de Prais-Winsten; en el cual se encontró que existe una tendencia negativa por parte de los usuarios hacia los servicios. Esto se debe a la falta de financiación, de recursos humanos y sistemas de gestión de calidad en las instituciones de sanidad lo que termina afectando la calidad del servicio.

Por su parte, en México la investigación de Vázquez et al. (2018) buscó establecer “la satisfacción percibida por los usuarios en cuanto a la prestación de los servicios en una unidad de primer nivel de atención médica” (Vázquez, et ál, 2018). A través de un enfoque cuantitativo, de tipo descriptivo y transversal. Aplicó una encuesta que media la calidad que sintieron en la atención médica a una muestra de trescientos noventa y cinco pacientes. La investigación concluyo que existe una gran variación entre los años, sin embargo, producto de la adopción del sistema de gestión de calidad la satisfacción global incremento en un sesenta por ciento.

El Trabajo de Febres et al. (2020) por medio de un estudio observacional, de tipo descriptivo y transversal en el periodo de julio a noviembre del 2016, exploro la calidad del servicio de una institución prestadora de servicios de salud pública en Perú, tomando una muestra de doscientos noventa y dos usuarios de servicios médicos, aplico un cuestionario SERVQUAL que busca medir la calidad del servicio desde la perspectiva del usuario. El estudio concluyo que más de la mitad de los usuarios se encontraba insatisfecho por la calidad del servicio recibido.

A nivel nacional, en Tunja, Boada et al. (2019) realizó un estudio cuantitativo de tipo descriptivo y transversal, a través de una muestra de doscientos ochenta y dos pacientes, “se determinó la satisfacción de la salud de consulta externa en una Institución Prestadora de Servicios de Salud-IPS, en el primer semestre del año 2018” (Boada , et ál, 2019) La investigación encontró que la mayoría de los participantes reporta sentirse satisfecho con el servicio, sin embargo, es crucial desarrollar estrategias organizacionales que fomenten la mejora en aspectos como la infraestructura de las instalaciones, el talento humano, la higiene, la dotación, entre otros.

Por su parte Arteta y Palacio (2018) en Barranquilla realizaron una investigación documental sobre satisfacción del paciente para determinar las dimensiones clave para evaluar la satisfacción del

paciente en servicios de urgencia y proporcionar recomendaciones basadas en el acervo de investigación existente. A través de una búsqueda minuciosa en cinco gestores bibliográficos seleccionaron cuarenta y dos trabajos que fueron analizados para concluir que “la satisfacción del paciente es una variable multidimensional de la calidad de la atención médica. La comunicación, la atención y cortesía y el tiempo de espera percibido son los principales factores que se deben trabajar para incrementar dicha satisfacción” (Arteta & Palacio, 2018).

En Riohacha, Flórez et al (2021) con el objetivo de conocer la satisfacción de los usuarios de una institución prestadora de servicios de salud, en el servicio específico de urgencias, mediante un modelo de investigación de campo, utilizando una encuesta a cien usuarios, encontró que el acceso oportuno y la rapidez del servicio es lo que más valoran y eso hace que se encuentren satisfecho con la IPS, además se resalta el talento humano y el trato humanizado en el servicio son factores que influyen en la percepción de la calidad del servicio.

A nivel local, Espinoza et al. (2018) aplicaron en la ciudad de Bucaramanga, una encuesta que examinó la percepción de sesenta y siete pacientes frente el servicio de facturación de una Institución Prestadora de Servicios, las conclusiones del estudio revelan que los procesos administrativos también son relevantes para el usuarios y satisfacción con el servicio, la agilidad de los procesos adicionales a la prestación del servicio de salud deben ser interés de intervención por parte de las instituciones pues en muchos casos esto termina en saturación e interviene con otros procesos como la asignación de citas debido a las limitaciones de talento humano.

Así mismo, Almeida y Torres (2020) realizaron un estudio cuantitativo con enfoque descriptivo-explicativo en el cual, por medio de la encuesta como instrumento de medición, se describen aspectos alusivos a la calidad prestacional del servicio de atención en salud en un hospital de la

ciudad de Bucaramanga. En este, se evidenció una participación de setenta y dos (72) personas, de las cuales la mayoría de los participantes menciona que la prestación de estos servicios es ineficiente, dado que la atención recibida

no cumple con los requisitos de calidad; no existe un trato digno ni respetuoso y, no se resuelven de manera efectiva los casos clínicos por los que los usuarios acuden a un centro hospitalario; además no se manifiesta la existencia de mecanismos de acompañamiento guiados a la atención efectiva, trato humanizado e integridad para la satisfacción del usuario (Almeida & Torres, 2020).

En síntesis, el estado de arte presentado evidencia la pertinencia abordar el acceso al servicio y la satisfacción de los usuarios a los servicios de salud, enfoque cuantitativo permite acercarse a la realidad del contexto y llegar a conocerlo. Así mismo, existen factores clave que van a incidir en el grado de satisfacción de los usuarios, estos deben estar en conocimiento de las instituciones prestadoras del servicio de salud, las cuales deben hacer seguimiento y planes de mejora constantes para promover la mejor prestación del servicio posible, garantizando el acceso y su calidad.

2.2. Marco Teórico

La satisfacción del usuario parte de la percepción que tienen estos acerca del servicio recibido, esta se refiere a la experiencia subjetiva que resulta del cumplimiento o incumplimiento de las expectativas que una persona tiene con respecto a algo. El cumplimiento de “las expectativas del usuario se convierte en un desafío en ocasiones debido a que la experiencia es subjetiva y está vinculada al contexto sociocultural en el que opera una institución de salud” (Florez, et ál, 2018).

Una crisis se presenta cuando los usuarios muestran creciente insatisfacción debido a los retrasos y la falta de oportunidad en la prestación de los servicios de atención.

En este sentido, la satisfacción puede abarcar al menos tres aspectos distintos: el aspecto organizativo, que incluye el tiempo de espera, el ambiente y otros elementos; la atención recibida y su impacto en el estado de salud de la población; y el trato proporcionado por el personal involucrado durante el proceso de atención.

El tiempo de espera para acceder a los servicios de salud es un factor que depende de la institución de salud, la institución debe promover condiciones en las cuales el tiempo de espera sea lo más corto posible, este proceso inicia desde el momento en que la persona quiere o necesita acceder a los servicios prestados en la institución, el tiempo que toma esperando la asignación de cita e de ingreso a la institución, de poder obtener los resultados, tiene una relación directa con la satisfacción, cuanto más extenso sea el tiempo en que el individuo hace la demanda del servicio y el momento obtiene el servicio menor va a ser la satisfacción que va a sentir la persona. Este factor resulta prioritario en salud, pues en los procesos de salud-enfermedad cada segundo es valioso, pues lo que se pone en juego es la salud del usuario.

De igual forma la satisfacción se va a ver influida por el espacio físico, por tal motivo es importante que las instituciones cuenten con instalaciones adecuadas y bien equipadas pues permiten a los profesionales de la salud brindar una atención de calidad a los pacientes. Disponer de equipos médicos modernos y espacios bien diseñados facilita el diagnóstico preciso y el tratamiento eficiente de las enfermedades. La higiene y el mantenimiento adecuado de las instalaciones son fundamentales para garantizar un entorno seguro para los pacientes y el personal médico. Contar con instalaciones físicas modernas y de alta calidad puede ser un factor

determinante para atraer y retener a profesionales de la salud altamente calificados. Además, una eficiencia operativa producto de una distribución inteligente de espacios y equipos permite una fluidez en los procesos y reduce los tiempos de espera, lo que beneficia tanto a los pacientes como al personal.

Otro factor de incidencia relevante para el cumplimiento de las expectativas de los usuarios consiste en el trato humanizado, el cual consiste en “la necesidad de trato amable, reconociendo las condiciones del paciente, apoyarlo en su proceso de enfermedad de una manera cordial y promoviendo el buen trato” (Florez, et ál, 2018). Se trata de colocar al paciente en el centro de la atención médica, reconociendo su humanidad y su dignidad.

Este factor busca fomentar la empatía de los profesionales de la salud, tratando de comprender sus preocupaciones, miedos y sentimientos, escuchando activamente, fomentando la comunicación efectiva, de forma clara y abierta, considerando sus necesidades emocionales, debe ser parte de la ética profesional y valores de la institución.

El trato humanizado en salud es esencial para mejorar la calidad de la atención médica, aumentar la satisfacción del paciente y generar un ambiente más positivo tanto para los pacientes como para los profesionales de la salud. Al considerar al paciente como un ser humano completo y no solo como un conjunto de síntomas o enfermedades, se logra una atención más compasiva y efectiva, lo que a su vez puede contribuir a mejores resultados en el tratamiento y recuperación del paciente.

Aunque todos los factores tienen una importancia significativa para la satisfacción del usuario, la más valorada consiste en la solución de las necesidades, “Cuando un usuario se acerca a los servicios de salud, el objetivo es lograr la solución a la problemática de salud que presenta;

de la resolución de esta o no con los servicios prestados va a depender su nivel de satisfacción y la medición de la calidad de los servicios” (Florez, et ál, 2018).

2.3 Marco conceptual

De acuerdo con la Organización Mundial de la Salud (OMS) la *salud* “es un estado de completo bienestar físico, mental y social, y no solamente la ausencia de afecciones o enfermedades” (Organización Mundial de la Salud, 2021). Así mismo, la salud es considerada como uno de los derechos fundamentales de todo ser humano sin distinción de raza, ideología política, religión o condición económica o social.

En Colombia la salud se encuentra protegida como un derecho fundamental y corresponde al Estado garantizar su protección. En este sentido, la *salud pública* comprende un conjunto de políticas destinadas a asegurar, de manera integrada, la salud de la población mediante acciones enfocadas tanto a nivel individual como colectivo. Estas acciones representan indicadores de las condiciones de vida, bienestar y desarrollo. La responsabilidad de llevar a cabo estas acciones recae en el Estado, quien deberá ejercer la dirección y coordinación, al mismo tiempo que se fomenta la participación proactiva y responsable de todos los sectores de la comunidad (Ley 1122 de 2007). Esta responsabilidad se plantea con el objetivo de garantizar a la población colombiana el acceso y la calidad de los servicios de salud.

La *calidad en sector salud* se refiere al “atributo que tienen los servicios de salud que se proporcionan a los usuarios, con un óptimo nivel de satisfacción del paciente ante cualquier episodio de enfermedad o ingreso en un centro hospitalario” (Buriyovich y Pautassi, 2005). Brindar calidad en el ámbito de la salud implica proporcionar a los pacientes los recursos más adecuados,

infraestructura de calidad y materiales óptimos, con el objetivo de ofrecer el máximo nivel de atención posible. La *satisfacción del paciente* es utilizada como medida para evaluar la calidad en el ámbito de la salud, y esta puede estar influida por diferentes factores, incluyendo la calidad de la atención recibida, la facilidad de acceso a los servicios y la efectividad de la comunicación, entre otros aspectos. Para elevar la calidad de los servicios de salud, existen diversas estrategias que pueden ser aplicadas, como analizar datos, fijar objetivos claros y desarrollar planes de mejora realistas. Asimismo, la creación de un equipo especializado en mejora de la calidad puede resultar de gran beneficio. Es importante destacar que la calidad en el ámbito de la salud es un componente esencial para garantizar el bienestar y la salud de la población, permitiendo la optimización de los recursos con los que cuenta una institución de salud, lo que a su vez termina promoviendo el acceso al servicio.

El *acceso al servicio* se refiere a la facilidad y disponibilidad que tiene una persona o una comunidad para obtener atención médica o servicios de salud cuando los necesitan. Esto implica la capacidad de alcanzar y utilizar los servicios de salud de manera adecuada, sin barreras económicas, geográficas, culturales o de otra índole que dificulten la obtención de atención médica necesaria. El acceso al servicio es un factor clave para garantizar que las personas puedan recibir la atención médica y los tratamientos necesarios para mantener o mejorar su salud. Cuando esto el acceso al servicio de salud se hace de la manera adecuado y justa, se habla de *acceso oportuno* el cual se refiere a la capacidad del usuario para recibir los servicios que necesita sin enfrentar demoras que pongan en peligro su vida o salud. Esta cualidad está vinculada con la planificación de la oferta de servicios en relación con la demanda, así como con el nivel de coordinación institucional para gestionar y facilitar el acceso a dichos servicios.

2.4 Normograma

Tabla 1. Disposiciones legislativas dictadas por el Gobierno

Tipo de documento	Número de la norma	Fecha de emisión			Emitido por	Descripción - epígrafe del documento	Estado
		Día	Mes	Año			
Ley	100	23	12	1993	Congreso de la República	Por la cual se crea el sistema de seguridad social integral y se dictan otras disposiciones	Vigente
Ley	2287	13	1	2023	Congreso de la República	Por medio de la cual se crea el Sistema Nacional de Biobancos y se regula el funcionamiento de los Biobancos con fines de investigación biomédica biotecnológica y epidemiológica y se dictan otras disposiciones	Vigente
Decreto	1011	03	04	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 Seguridad Social en Salud	Vigente
Resolución	1328	30	08	2011	Ministerio de Salud y Protección Social	Por medio de la cual se modifica el artículo 1 de la Resolución 5095 de 2018, en el sentido de adoptar los Estándares de acreditación para instituciones prestadoras de servicios de salud con énfasis en servicios de baja complejidad	Vigente
Resolución	23	4	1	2023	Ministerio de Salud y Protección Social	Por medio de la cual se actualiza el listado de enfermedades huérfanas – raras	Vigente

Tipo de documento	Número de la norma	Fecha de emisión			Emitido por	Descripción - epígrafe del documento	Estado
		Día	Mes	Año			
		12	1	2023	Ministerio de Salud y Protección Social	Por la cual se emiten lineamientos para la distribución, asignación y giro de los recursos del esquema de solidaridad, a que se refiere el artículo 3 de la Ley 1929 de 2018, modificado por el artículo 7 del Decreto Ley 800 de 2020	Vigente
Resolución	64	16	1	2023	Ministerio de Salud y Protección Social	Por la cual se establece la terminación del registro de las cuentas maestras de las Empresas Sociales del Estado - ESE a través de las cuales se manejaban los recursos del Sistema General de Participaciones en Salud correspondientes a aportes patronales y se dictan otras disposiciones	Vigente
Resolución	87	20	1	2023	Ministerio de Salud y Protección Social	Por la cual se corrigen errores de digitación contenidos en la Resolución 2808 de 2022 que establece los servicios y tecnologías de salud financiados con recursos de la UPC	Vigente
Circular	2	3	1	2023	Ministerio de Salud y Protección Social	Instrucciones para la intensificación y fortalecimiento de las acciones de prevención, atención integral, vigilancia y control de dengue en Colombia.	Vigente

Tomado de: (Consejodeestado, Sin fecha)

3. Metodología

3.1 Diseño Metodológico

3.1.1 Tipo de investigación

Basada en la problemática que se presenta en la ESE Santo Domingo Savio del Municipio El Playón, Santander, se realiza una investigación de tipo descriptivo, mediante la técnica de investigación cuantitativa. Para la recolección de datos se aplican encuestas, entrevistas y la observación estructurada, que permiten la verificación de las incidencias que interfieren en la accesibilidad del agendamiento de citas médicas.

Lo anterior, con el propósito de lograr una mayor oportunidad y acceso a los usuarios del municipio El Playón, para que reciban un servicio y atención en salud humanizado.

3.1.2 Método de investigación

Las encuestas son aplicadas a 166 usuarios y las entrevistas a una auxiliar administrativa de la ESE Santo Domingo Savio y al coordinador del ISABU, quienes nos permitieron conocer el funcionamiento de la ESE y los planes de mejoras implementadas dentro del SIAU del ISABU.

Se empleó un método de investigación de tipo cuantitativo, para verificar las principales causales de la problemática presentada en la ESE Santo Domingo Savio, con el agendamiento de citas médicas, a través de encuesta y entrevista a usuarios, recolectando información para identificar las barreras en la atención y establecer recomendaciones que permitan mejorar la atención y el servicio de la ESE.

3.1.3 Población y muestra

3.1.3.1 Población. La ESE Santo Domingo Savio del municipio El Playón, Santander, cuenta con un total de diez y siete mil ciento cuarenta y seis (17.146) usuarios, distribuidos así: ocho mil quinientos setenta y tres (8573) afiliados, de la NUEVA EPS, con régimen subsidiado son siete mil cientos veinte y cuatro (7124) afiliados, FAMISANAR EPS, con régimen subsidiado son mil noventa y uno (1091) afiliados, FAMISANAR EPS, con régimen contributivo doscientos tres (203) y FOSCAL con régimen especial son ciento cincuenta y cinco (155) afiliados.

3.1.3.2 Muestra. La E.S.E Hospital Santo Domingo Savio cuenta con 8.573 usuarios activos, afiliados a la NUEVA EPS, FAMISANAR y FOSCAL, por lo cual se determinó que la muestra base para establecer la investigación es de 160 usuarios, sin embargo, se aplicaron 166 encuestas de percepción de la satisfacción de los servicios (con un total de ocho preguntas) y la experiencia de atención en la E.S.E Hospital Santo Domingo Savio, de manera que, se estableciera con claridad las causas que conllevan a un servicio insatisfecho.

3.2 Fuentes de información

3.2.1 Fuentes primarias

Las fuentes de información primarias hacen referencia a las encuestas que fueron aplicadas a los usuarios de la E.S.E Hospital Santo Domingo Savio y que contó con la aprobación de la

Gerencia del hospital y colaboración del SIAU para su realización, con el fin de obtener el diagnóstico situacional en cuanto a la satisfacción del usuario en el proceso de agendamiento de citas médicas.

3.2.2 Fuentes secundarias

Revisión de documentos entre los que se encuentran, proyectos de grado, textos especializados en el tema, revisión de base de datos de internet y otras fuentes de información, que permitieron esclarecer el tema tratado y sirvieron de guía en la ejecución del presente trabajo.

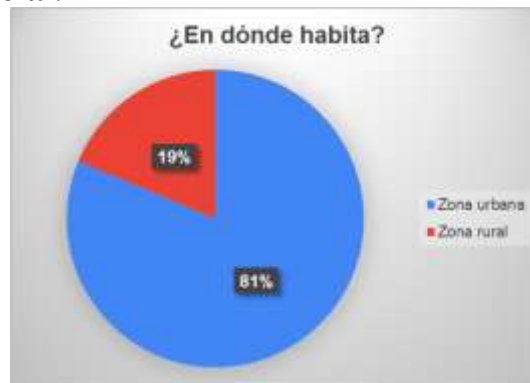
4. Resultados

Se evidencia que la ESE Hospital Santo Domingo Savio presenta actualmente congestión en el área de asignación de citas e insatisfacción en la percepción de la calidad y oportunidad de las citas médicas para sus usuarios.

Al momento de evidenciar esta problemática, podrían los usuarios retirarse en busca de una institución de salud que les ofrezca atención y buen servicio en la salud. Es decir, la institución se vería afectada altamente, no existiría evolución.

Como evidencias de los resultados del trabajo se tienen tres insumos diferentes.

- 1- Usuarios (166) a los que se les aplicó la encuesta de la E.S.E. Hospital Santo Domingo Savio, con los siguientes resultados:

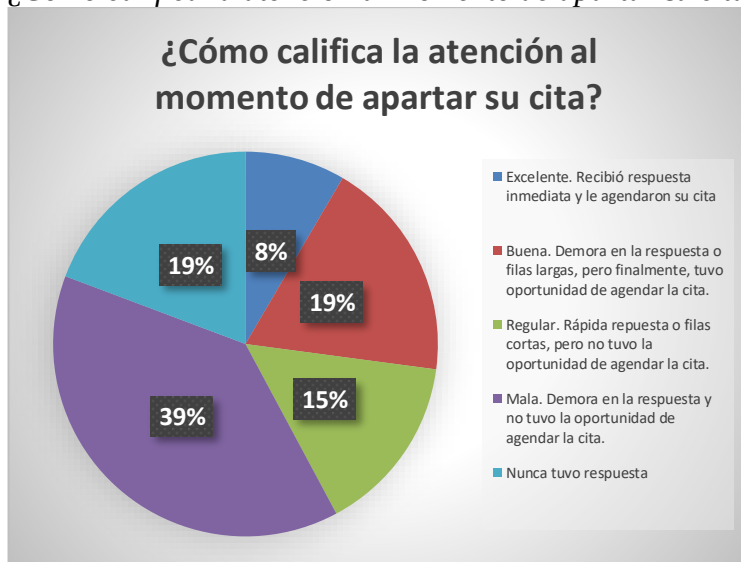
Figura 1. *Pregunta 1. ¿En dónde habita?*

Según los datos presentados en la figura 1, se puede observar que el 81% de los encuestados se encuentran domiciliados en el casco urbano y el 19% en el área rural, con este dato se tiene mayor acierto en los resultados de las siguientes preguntas, esto quiere decir que los usuarios de la zona urbana pueden acceder de manera fácil al servicio telefónico y con mejor señal, vías en buenas condiciones para desplazarse, acuden al hospital a cualquier hora, mientras los usuarios del campo cuentan con mayores barreras para agendar sus citas médicas.

Figura 2. *Pregunta 2. ¿De qué manera aparta su cita?*

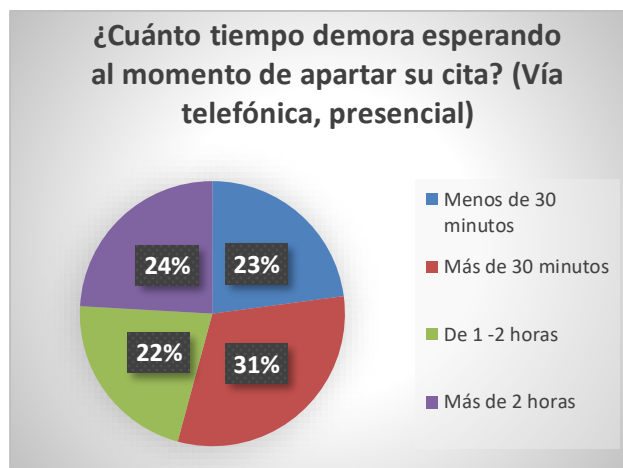
Según los datos presentados en la figura 2, con un porcentaje del 49% se puede observar que los usuarios del hospital prefieren acudir al hospital para apartar su cita médica, mientras un 51% realiza la solicitud de forma telefónica.

Figura 3. Pregunta 3. ¿Cómo califica la atención al momento de apartar su cita?



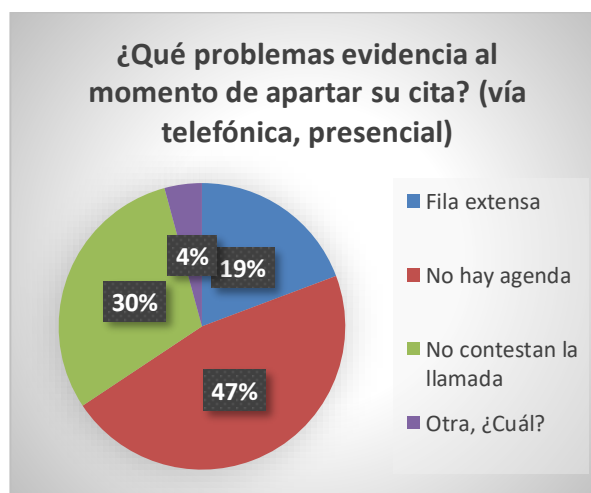
Según los datos presentados en la figura 3, se puede observar que el 39% de los usuarios encuestados califica la atención mala, con demora y sin oportunidad de agendar cita, el 19% nunca obtuvo respuesta y el 15% regular, por otro lado el 19% califica la atención como buena, porque si bien tuvieron que esperar, lograron su cita, sin embargo el 8% los atendieron forma inmediata y lograron su cita, por lo tanto, se evidencia que la mayoría de los pacientes si tienen problemas debido a la falta de organización del hospital al llevar el control de agendamiento de citas médicas.

Figura 4. Pregunta 4. ¿Cuánto tiempo demora esperando al momento de apartar su cita? (Vía telefónica, presencial)



Según los datos presentados en la figura 1.4, se puede observar que el 31% de los usuarios demora más de 2 horas en apartar su cita médica, así mismo el 22% entre 1 y 2 horas, mientras que un 24% espera más de 30 minutos y el 23% menos de 30 minutos, en consecuencia, se evidencia que la mayoría de la población está en desacuerdo con la atención y no es de su total agrado la oportunidad en el agendamiento de citas.

Figura 5. Pregunta 5. ¿Qué problemas evidencia al momento de apartar su cita? (vía telefónica, presencial)

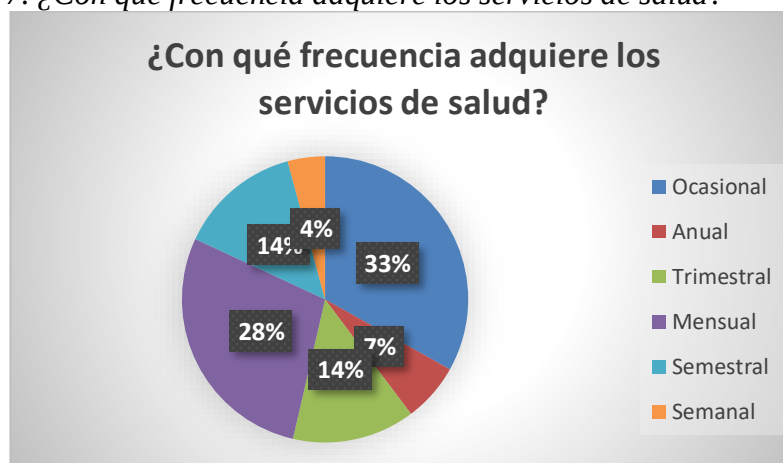


Según los datos presentados en la figura 5, con un porcentaje de respuesta del 47% los usuarios manifiestan su insatisfacción, porque a pesar de hacer filas extensas y durar más de 1 hora en una llamada, por falta de agenda no logran su cita médica, ahora el 30% que es un porcentaje representativo dice que no contestan la llamada, otro 19% que las filas son extensas y tan solo un 4% que se presentan otro tipo de problemas.

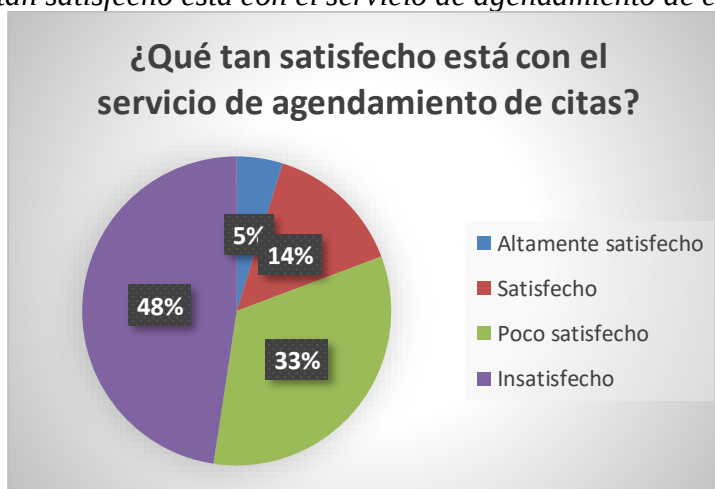
Figura 6. *Pregunta 6. ¿En qué servicio es más difícil apartar cita?*



Según los datos presentados en la figura 6, se evidencia que el 75% de los usuarios que acuden al hospital acceden al servicio de medicina general, el 11% al servicio de odontología, mientras el 8% van para laboratorio y por último el 6% requiere atención en PYP.

Figura 7. *Pregunta 7. ¿Con qué frecuencia adquiere los servicios de salud?*

Según los datos presentados en la figura 7, se evidencia que el 33% acude a los servicios médicos del hospital de forma ocasional, el 28% recurre cada mes, el 14% entre trimestral y semestral, el 7% una vez al año y un 4% asiste semanalmente, por consiguiente, podemos decir que los usuarios requieren principalmente de citas médicas cuando están enfermos o presentan algún tipo de urgencia.

Figura 8. *Pregunta 8. ¿Qué tan satisfecho está con el servicio de agendamiento de citas?*

De acuerdo a, los datos presentados en la figura 8, en cuanto al nivel de satisfacción del servicio que presta el hospital para agendar citas, encontramos que el 48% de los usuarios están insatisfechos con el servicio, un 33% poco satisfecho, el 14% satisfecho y solo el 5% altamente satisfecho. Por lo tanto, es necesario formular estrategias de mejoramiento, que permitan aumentar la satisfacción de los usuarios.

Lo resultados anteriores organizados en la tabla 2, dan cuenta de la insatisfacción de los usuarios en la asignación de citas médicas.

Tabla 2. Principales problemas en la prestación del servicio en la ESE Santo Domingo Savio, en el municipio El Playón, Santander.

	Criterio	Total	Ponderado
Habitantes	Zona urbana	135	81%
Medio	Presencial	85	51%
Atención	Mala. Demora en la respuesta y no tuvo la oportunidad de agendar la cita.	64	39%
Tiempo	Más de 30 minutos	52	31%
Inconvenientes	No hay agenda	77	46%
Servicio	Medicina general	124	75%
Uso	Ocasional	55	33%
Satisfacción	Insatisfecho	79	48%

Tomada de: Anexo técnico 2193 del 4o trimestre 2022 ESE Santo Domingo Savio

Según, el informe entregado por la ESE Santo Domingo Savio en el anexo técnico de la 2193 para el 3er y 4º trimestre del año 2022 ante la Secretaria de Salud Departamental en su informe trimestral, se identificaron que las causas de insatisfacción manifestadas por los usuarios es el acceso al agendamiento a las citas médicas.

Tabla 3. *Insatisfacción de usuarios de la ESE Santo Domingo Savio del municipio El Playón, Santander*

CAUSAS DE INSATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS				
Orden	PRIMER TRIMESTRE	SEGUNDO TRIMESTRE	TERCER TRIMESTRE	CUARTO TRIMESTRE
1			INCONFORMIDAD AL MOMENTO DE SACAR CITAS POR VIA TELEFONICA, SE DEMORAN EN CONTESTAR, Y CUANDO CONTESTAN DICEN QUE NO HAY CITAS DISPONIBLES.	
2				INCONFORMIDAD A LA HORA DE LLAMAR PARA PEDIR UNA CITA NO HAY DISPONIBILIDAD
3				

Tomada de: Anexo técnico 2193 del 4o trimestre 2022 ESE Santo Domingo Savio

Por lo anterior de acuerdo a los resultados de la encuesta aplicada a 166 usuarios de la ESE Santo Domingo Savio y el anexo técnico, se procede a proponer las siguientes estrategias que permita realizar una mejora en el acceso al agendamiento de citas, dando garantía al sistema de calidad, el cual debe comprender el desarrollo de las acciones continuas que van dirigidas y comprometidas, a prevenir, mitigar y dar solución oportuna.

- 1- Aplicativo WEB con un monto presupuestal asignado de 6.000.000 COP, lo cual, sería más asequible para la comunidad en general, no tendría ningún contratiempo, eliminando hacer largas filas, se evitaría la espera de tanto tiempo en una llamada telefónica. Proporcionando un valor agregado a la ESE e impulsando su crecimiento con el fin de brindar a sus usuarios un servicio garantizado y de calidad.
- 2- Búsqueda de personal capacitado, bien sea practicantes SENA, universitarios, que cumplan con los requisitos para ocupar ese puesto, para los usuarios que de ninguna manera puedan acceder a la página WEB.
 - a. Trabajo articulado con el personal asistencial y SIAU que permita mejorar la percepción de insatisfacción por parte de los usuarios en la asignación de citas y la oportunidad de medicina general, priorizando este tema en el estándar 5. Código (AsAC11) del PAMEC 2023.

5. Recomendaciones

Es importante evaluar con el área de calidad de la ESE Hospital Santo Domingo Savio los resultados obtenidos dentro del trabajo de investigación, en el cual se establecen estrategias de mejoramiento en el acceso y oportunidad del servicio en la asignación de citas médicas, ante la evidente insatisfacción de los usuarios, se recomienda a la E.S.E. Hospital Santo Domingo Savio, teniendo en consideración principalmente la implementación de un aplicativo web, además de fortalecer la ESE mediante convenios con las instituciones educativas para que sus estudiantes realicen las prácticas en el área del SIAU con la finalidad de fortalecer el equipo humano para mejorar la calidad del servicio.

Igualmente, se recomienda capacitar el personal administrativo y mejorar el trabajo en equipo con el personal asistencial, para dar cumplimiento a través de PAMEC a la priorización del estándar 5. Código (AsAc11) del PAMEC 2023.

Por lo anterior, y teniendo en consideración las entrevistas adelantadas con funcionarios de la ESE en donde se comunicó que se cuenta con un recurso disponible para el fortalecimiento del área del SIAU, se sugiere apropiar estos recursos presupuestales para la vigencia 2024 con ejecución en el primer semestre del mismo año.

6. Conclusiones

Mediante la aplicación de las encuestas, se evidencio la percepción que tienen los usuarios por el tiempo que deben esperar para que los atiendan y la falta de oportunidad para acceder a las citas médicas.

Es importante señalar que existen diferentes herramientas tecnológicas, como una aplicación web o un software que los usuarios pueden usar, sólo con el hecho de acceder a Internet, también hay medios de comunicación que permiten difundir la información en segundos, es decir, la implementación de un programa tecnológico permite que los usuarios acceden de manera oportuna a los servicios médicos y facilita la prestación del servicio de los profesionales de la salud.

En la E.S.E Santo Domingo Savio es necesario establecer estrategias que permitan emplear un sistema de agendamiento de citas médicas eficiente y óptimo en el que los usuarios puedan acceder de forma rápida y sencilla.

Finalmente, el área de SIAU en la E.S.E. Santo Domingo Savio no se encuentra con la capacidad de dar respuesta a todos los usuarios, motivo por el cual se deben implementar los convenios con el SENA para practicas u otras entidades educativas.

Por parte de las autoras quedo pendiente la prueba piloto de call center con el servicio de SIAU para lograr tener una evidencia de la oportunidad que tendría los usuarios para mejorar la accesibilidad a las citas médicas. Lo anterior fue notificado a la gerente de la ESE, pero sin apoyo financiero por parte de la misma, para apoyar esta estrategia.

Referencias

- Almeida, A., & Torres, D. (2020). Calidad en la Prestación de Servicios de Salud, en un Hospital de Bucaramanga - Colombia. *Revista Espacios*, 234-245.
- American Psychological Association. (n.d.). *Style and Grammar Guidelines*. Retrieved enero 17, 2020, from Apastyle: <https://apastyle.apa.org/style-grammar-guidelines>
- Arteta, L., & Palacio, K. (2018). Dimensiones para la medición de la satisfacción del paciente en centros de urgencia. *Revista Salud Pública*, 629 - 639.
- Boada, A., Barbosa, A., & Cobo, E. (2019). Percepción de los usuarios frente a la calidad de atención en salud del servicio de consulta externa según el modelo SERVQUAL. *REVISTA DE INVESTIGACIÓN EN SALUD. UNIVERSIDAD DE BOYACÁ*, 55-71.
- Burijovich, J., & Pautassi, L. C. (2005). *Calidad del empleo y calidad de la atención en la salud en Córdoba, Argentina. Aportes para políticas laborales más equitativas*. Retrieved from <https://repositorio.cepal.org/server/api/core/bitstreams/4f0bd77e-2b90-460e-8fd7-1c85d24782d5/content>
- Consejodeestado. (Sin fecha). *Consejo de estado*. Retrieved from Normativa: <https://www.consejodeestado.gov.co/normativa/index.htm>
- Constitución Política de Colombia*. (1991). Distribuidora Escar E.U.
- CRAI USTA Bucaramanga. (2020). *Informe de recursos y servicios bibliográficos*. Bucaramanga: Universidad Santo Tomás.
- Definición, C. (2022, Junio 30). *Concepto Definición*. Retrieved from <https://conceptodefinicion.de/insatisfaccion/>

- Florez, A., Mendoza, M., & Cotes, M. (2018). *NIVEL DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS QUE ASISTEN AL SERVICIO DE*. Riohacha.
- INE. (Sin fecha). *Instituto Nacional de Estadística*. Retrieved from <https://www.ine.es/DEFIne/es/concepto.htm?c=4575&op=54009&p=1&n=20#:~:text=D efinici%C3%B3n,enfermedad%20de%20la%20persona%20entrevistada>.
- ISABU. (2023, Mayo 08). *E.S.E. Instituto de Salud de Bucaramanga* . Retrieved from <https://isabu.gov.co/>
- MinSalud. (2016, Mayo 06). *Ministerio de Salud y Protección Social* . Retrieved from https://www.minsalud.gov.co/Normatividad_Nuevo/Decreto20202016.pdf
- MinSalud. (2023). *Ministerio de Salud y Protección Social*. Retrieved from <https://minsalud.gov.co/salud/PServicios/Paginas/informacion-de-interes.aspx>
- Normativa, S. U. (2016, Mayo 06). *Ministerio de Justicia y del Derecho*. Retrieved from Decreto 780 de 2016: <https://www.suin-juriscol.gov.co/viewDocument.aspruta=Decretos/>
- OrganizaciónMundialde laSalud. (2021, Julio 22). *Organización Mundial de la Salud*. Retrieved from Calidad de la atención: https://www.who.int/es/health-topics/quality-of-care#tab=tab_1
- Peiró, R. (2020, Mayo 01). *Economipedia*. Retrieved from <https://economipedia.com/definiciones/usuario.html>
- Pillou, J.-F. (2015, Marzo 2). *CCM Salud*. Retrieved from <https://salud.ccm.net/faq/22924-servicio-hospitalario-definicion>
- Planeación, D. N. (2023). Plan de Desarrollo Nacional. *Colombia, Potencia Mundial de la Vida*. Bogotá, D.C., Colombia. Retrieved from

<https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/portalDNP/PND-2023/2023-05-04-bases-plan-nacional-de-inversiones-2022-2026.pdf>

RAE. (2005). *Calidad en salud pública*. Retrieved from <https://scielo.isciii.es/scielo.php>

RAE. (2023). *Asociacion de Academias de la Lengua Española*. Retrieved from <https://dle.rae.es/salud>

Social, M. d. (2006). *Decreto 1011 de 2006*. Retrieved from https://www.minsalud.gov.co/Normatividad_Nuevo/DECRETO20101120DE202006.pdf

Vázquez, E., Sotomayor, J., González, A., Montiel, Á., Gutierrez, I., Romero, M., & Campos, L. (2018). *Satisfacción del paciente en el primer nivel de atención médica*. Mexico.

Victor Perez, L. M. (2019). Satisfacción de los usuarios en el sistema de salud español: análisis de tendencias. *Revista de Saúde Pública* . Retrieved from Satisfacción de los usuarios en el sistema de salud español: análisis de tendencias: <https://www.scielosp.org/pdf/rsp/2019.v53/87/es>

Apéndices

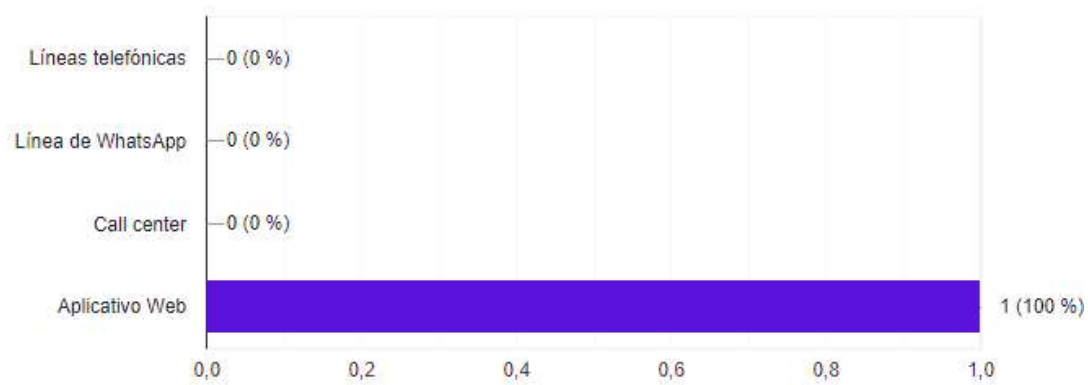
Apéndice 1. Entrevista a la auxiliar administrativa de la E.S.E. Santo Domingo Savio

Se entrevistó a Saira Torrado - auxiliar administrativa de la E.S.E. Santo Domingo Savio, a quien se le realizó las siguientes preguntas:

1. ¿Han implementado alguna estrategia para mejorar el acceso a las citas médicas en la ESE?

Servicio de Call Center

2. ¿Cuál de las siguientes estrategias creería sería la más adecuada para mejorar el acceso a las citas médicas?



3. ¿Cuál es el presupuesto asignado para mejorar el acceso al agendamiento de citas médicas?

6.000.000

Apéndice 2. Entrevista al coordinador del ISABU

En la elaboración del proyecto de grado tuvimos la experiencia de referenciar el Instituto de Salud de Bucaramanga – ISABU, se entrevistó al Dr. Juan Vicente Silva - Coordinador ISABU a quien se le realizó las siguientes preguntas:

1. ¿Cómo maneja el ISABU el acceso de los usuarios a los servicios, cuales son las estrategias que tienen?

Se trabajan 4 metodologías de asignación de citas

1. Presencial
2. Call Center Telefónica
3. Citas Web
4. Whatsapp inicia el próximo mes

Sin embargo, a la fecha la plataforma de citas web está en reconstrucción, se busca la transición desde la web a whatsapp para asignar citas médicas.

2. De las 3 opciones que tienen en funcionamiento, ¿cuál es la utilizan los usuarios con mayor frecuencia?

Call y Presencial

3. ¿Qué trámite se debe realizar y cuál es su costo para adquirir el aplicativo?

Todo depende de que pretenda ofertar la IPS a sus usuarios y viene directamente con el software de la asignación, el aplicativo es como la comunicación.

Entendiéndose, que el aplicativo es el que tiene que descargar cada usuario en su celular que va entrelazado con el software que le asigna la cita.

4. ¿Cuántas personas tienen asignadas, presencial, call center y web para la atención del SIAU?

SIAU 4

Call Center 10

Apoyo Filas 10

5. ¿Cuál es el costo para la implementación de cada estrategia?

La inversión más que todo es en computador y el salario de cada uno de los funcionarios.

6. ¿Cuál es el servicio médico al que acceden con más frecuencia los usuarios?

Medicina General

7. ¿Cómo trabajan directamente con la alianza de usuarios?

De acuerdo a la reglamentación por normatividad de la ley 1757 del decreto 780 y circular única de la SUPERSALUD son los espacios de participación ciudadana en los cuales la comunidad puede interactuar en los planes, programas y proyectos que el ISABU genera para la satisfacción de los usuarios esta alianza de usuarios está conformada cuyos requisitos primero que hayan recibido servicios en la ESE ISABU y que no tengan ningún impedimento para participar, cualquier persona usuaria de la ESE ISABU puede participar que tiene una directiva por normatividad con un presidente, un secretario, un tesorero, un revisor fiscal, también la normatividad solicita que allá de la alianza de usuarios un representante ante del COPACO, un representante al Consejo en Seguridad Social en Salud y dos ante el Comité de Ética Hospitalaria de la institución, adicionalmente a esto los usuarios pueden elegir ante la junta directiva de la institución, estos son los estamentos de participación ciudadana además de las audiencias públicas de rendición de cuentas que son un dialogo en doble vía en donde deben participar para llevar las

expectativas y necesidades de eso hay jornadas de capacitaciones para los líderes y deben reunirse mensualmente para identificar los problemas de atención o situaciones que se presenten en su objetivo principal como alianza de usuarios que es velar por la buena prestación en los servicios de salud para todos los usuarios.