

CÓDIGO: _____

(a llenar por la Unidad de Investigación)

INFORMACIÓN GENERAL

Por favor conserve en todo momento el formato de mayúsculas y minúsculas siguiendo las normas gramaticales. No escriba algo únicamente en mayúsculas a menos que sea necesario. No deje espacios en blanco, si algún campo no puede llenarlo por favor escriba "No aplica".

Fecha de presentación:

Día

Mes

Año

Título del producto:

Propuesta de análisis para identificar el nivel de satisfacción que tienen los usuarios sobre la calidad del servicio de salud aplicada en la IPS CASALUD de Vélez Santander.

Información de estudiantes asociados al desarrollo del producto:

Por favor copie y pegue el recuadro con la información las veces que sea necesario para completar la información de todos los docentes y estudiantes involucrados.

Jóvenes investigadores y estudiantes

Nombre completo	María Fernanda Güiza Bautista Carolina Blanco Ibáñez					
Rol (seleccione uno)	<input type="checkbox"/>	Joven investigador	<input checked="" type="checkbox"/>	Estudiante	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Facultad o Departamento Académico	División Administrativa Económicas y contables					
Link del CvLAC actualizado	Tutorial para crearlo: https://www.youtube.com/watch?v=FOH8LPspbko					
Correo electrónico institucional y personal	maria.guiza@usantoto.edu.co - mariaguiza24@gmail.com carolina.blanco@usantoto.edu.co cabi0404@gmail.com					

C.C. #	María Güiza- 1007848750 Carolina Blanco - 63396025	Teléfono	María Güiza-3105516293 Carolina Blanco -3183249043
--------	---	----------	---

ACEPTACIÓN DE CONDICIONES Y AVAL DEL WORKING PAPERS

Los abajo firmantes (totalidad de autores del producto) manifiestan que todos los datos acá consignados son verídicos; todas las personas involucradas han sido notificadas sobre su participación en el desarrollo del manuscrito, tienen conocimiento y están de acuerdo con todos los aspectos aquí presentados.

En común acuerdo se garantiza el respeto por la autoría de los productos de los estudiantes, garantizando justicia en la autoría y propiedad intelectual según el trabajo de los mismos. Por último, otorgamos autorización para el tratamiento de datos personales¹

Firma:	Firma:
Nombre: María Fernanda Güiza Bautista.	Nombre: Carolina Blanco Ibáñez.
Facultad: División Administrativa Económicas y contables	Facultad: División Administrativa Económicas y contables

¹ AUTORIZACIÓN PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES.

La Universidad Santo Tomás mediante la Unidad de Investigación, como sujeto que recolecta y almacena datos personales, en cumplimiento de lo establecido por la Ley 1581 de 2012 y sus decretos reglamentarios, requiere obtener su autorización para que, de manera previa, expresa, libre, y debidamente informada permita a los miembros de los grupos de investigación de la Universidad dar tratamiento, y disponer de los datos personales que sean suministrados para que se incorporen en las distintas bases de datos con que cuenta la Unidad de Investigación de la Universidad. Las finalidades con las que se recolectan los datos aquí solicitados son: A) Llevar a cabo todas aquellas actividades para lograr el correcto desarrollo de la Investigación. B) Mantener comunicación con el interesado en relación con la Investigación. Para ejercer sus derechos a conocer, actualizar y rectificar sus datos personales o revocar la autorización otorgada para el tratamiento de los mismos, podrá presentar una consulta o reclamo al correo electrónico sgdp.ustatunja@ustatunja.edu.co. Lo invitamos a que consulte nuestra Política de Tratamiento de la Información Personal en www.ustatunja.edu.co

Autor	Autor
Firma:	Firma:
Nombre: María Fernanda Güiza Bautista.	Nombre: Carolina Blanco Ibáñez.
Facultad: División Administrativa Económicas y contables	Facultad: División Administrativa Económicas y contables
Autor	Autor

DESCRIPCIÓN BÁSICA DEL CONTENIDO PARA EL WORKING PAPERS

Título del producto
Propuesta de análisis para identificar el nivel de satisfacción que tienen los usuarios sobre la calidad del servicio de salud aplicada en la IPS CASALUD de Vélez Santander.
Resumen (no mayor a 200 palabras)
<p>El proposito de este trabajo es evaluar la percepción que tienen los usuarios de los servicios de salud; los cuales son herramientas importantes que nos permiten evaluar la calidad sobre los procesos en la atención. El propósito de este proyecto es identificar el nivel de satisfacción que tienen los usuarios frente a la calidad de los servicios que la IPS "CASALUD" de Vélez Santander que actualmente y como este resultado nos enfocará a formular recomendaciones y planes de acción para realizar las mejoras necesarias al servicio de consulta externa, todo esto basado en las experiencias registradas por los usuarios frente a los servicios de la IPS "CASALUD" de Vélez Santander. Así mismo se realizó una revisión de la literatura de la calidad del servicio del sector salud teniendo en cuenta la percepción que tienen los investigadores sobre la temática del sistema de seguridad social en salud, la forma como se prestan los servicios en Colombia y él como realizar propuestas de mejora.</p>
Abstract
<p>His work is based on the perception that users have of health services, which are important tools that allow us to evaluate the quality of customer service processes. The purpose of this project is to identify the level of satisfaction that users have regarding the quality of the services that the IPS "CASALUD" of Vélez Santander currently provides and how this result will focus us on formulating recommendations and action plans to make necessary improvements to the outpatient service. All this is based on the negative experiences registered by the users in reference to the services of the IPS "CASALUD" of Vélez Santander. At the same time, the positive experiences referred by the patients will be evaluated in order to continue with a satisfactory provision of the service without worsening its current conditions .In addition, a review of the literature on the quality of</p>

service in the health sector was carried out, considering the perception that researchers have on the subject of the social security system in health, the way in which services are provided in Colombia and how to make proposals for improvement.

Palabras Clave. (mínimo 3 máximo 5)

Calidad esperada
Percepción
Servicio de salud
Satisfacción

Keywords. (min 3 - máx. 5)

Quality Expected
Perception
Health services
Satisfaction

Introducción

En Colombia la salud es un derecho fundamental, esto conlleva a que cuente con un sistema de seguridad social para garantizar la prestación de los servicios bajo estándares de calidad para la atención médica en sus distintos niveles de complejidad. Las IPS son las encargadas de materializar la prestación de los servicios de salud por tener un contacto directo con los pacientes, haciendo que se preocupen por los niveles de satisfacción y el cumplimiento de las exigencias del Ministerio de Salud, mediante el sistema obligatorio de Calidad.

La percepción que se tiene de la calidad frente a los servicios en la salud es inherente a cada individuo. Los enfoques para garantizar la calidad en la atención son complejos debido a que no se puede llevar a cabo con las expectativas de todos los usuarios teniendo presente la existencia de entidades públicas que su atención esta fundamentada en unas coberturas regidas por el Plan Obligatorio de Salud (POS) y otras privadas que ofertan sus planes complementarios y buscan continuamente llenar las expectativas en la atención con calidad de los usuarios con el propósito de fidelizarlos con la organización y sea esta su primera alternativa en atención en salud. Las variables que nos permiten medir la calidad en la prestación de los servicios de salud, son permanentemente sujetas a la atención que

reciben los usuarios teniendo en cuenta la calidad técnico científica, la satisfacción, la oportunidad y la accesibilidad a los servicios de salud.

En Colombia, el Ministerio de Protección Social, aplica un instrumento de recolección de la información respecto a la satisfacción de los usuarios de los servicios de salud llamado PECASUSS en donde al año 2017 en su última edición se puede evidenciar que la satisfacción global de los usuarios fue del 72,6%, la cual fue una cifra igual al año anterior; los usuarios del régimen subsidiado se encuentran más satisfechos que los del régimen contributivo con una diferencia de 10,5%, sin embargo, los usuarios tienen una menor satisfacción en servicios específicos como en urgencias y citas no programadas (Minsalud, 2019). La complejidad del Modelo de Atención en Salud, se basa en un sistema de gestión por resultados, esto en ocasiones ha impedido que de los funcionarios asistenciales de la IPS conozcan lo suficiente como funciona el proceso administrativo, lo cual deriva en que no exista una coordinación adecuada que contribuya en la calidad en la atención en salud.

Estado del arte

Para poder desarrollar este trabajo se realizó la consulta de distintos textos los cuales han abordado el tema de la percepción que se tiene por parte de los pacientes y/o usuarios del servicio de salud que prestan las diferentes instituciones llámense IPS o EPS, considerando que se deben orientar y enfocar hacia satisfacer las necesidades de los pacientes y/o usuarios. Los trabajos consultados permitieron evidenciar qué aspectos se han evaluado y cómo, así mismo, cuáles son los factores que inciden en la satisfacción e insatisfacción y la formulación de las posibles alternativas de mejora.

La satisfacción del usuario (SU) es uno de las dimensiones que se tiene en cuenta en términos de evaluación de los servicios de salud y calidad de atención, ha venido percibiendo la mayor atención en salud pública siendo considerada desde hace poco más de una década uno de los ejes de evaluación de servicios de salud. Si bien es cierto existe un intenso debate en cuanto a su concepción y metodologías de medición, también es consenso la relevancia de la visión de los usuarios sobre los servicios como un elemento clave en la mejoría de la organización y provisión de los servicios de salud. (Aranaz, 2000).

La investigación realizada por Pérez y Genova (2013), titulado “***Niveles de satisfacción del usuario en la prestación del servicio de oncología en salud como indicador de calidad del centro radio oncológico del caribe durante el segundo periodo del 2013***”, tuvo como objetivo el describir los niveles de satisfacción de los usuarios como un indicador de su calidad, en el Centro Oncológico del Caribe, la cual fue una investigación de tipo cuantitativo y de corte transversal; aplicaron un instrumento tipo Likert a 200 usuarios atendidos durante el segundo periodo del 2013. Como resultados encontraron que: del total de los participantes el promedio de edad fue de 42,5 años (DE=13,7), el 60% eran de sexo femenino, el régimen de salud más frecuente fue el contributivo con el 57%, el estado de satisfacción fue del 97% y los niveles de satisfacción en promedio fueron 44,2 puntos (DE=5,2), ubicándose en su mayoría en los más alto de la escala.

En el estudio realizado por Santolalla (2015), titula “***Calidad de atención del personal de salud y satisfacción del paciente en el servicio de resonancia magnética del Hospital de Alta Complejidad Trujillo, 2015***”, el objetivo de esta investigación fue determinar la influencia de la calidad de la atención que brinda el profesional de la salud en la satisfacción del paciente que acude al servicio de Resonancia magnética del Hospital de Alta Complejidad Virgen de la Puerta en Trujillo, setiembre – octubre 2015. Fue un estudio cuantitativo no experimental, con una población de 224 pacientes y arrojando como resultado, que casi la mitad de los pacientes estudiados (49,1%) consideran que la atención es muy buena el 41,1% de los estudiados considera buena la atención mientras que un porcentaje mucho más pequeño 0,4% considera que la atención es mala.

Se utilizó, además, la tesis realizada por Sánchez (2016), titulada “***Satisfacción de los usuarios de Consulta Externa en una institución de seguridad social en Guadalupe, Nuevo León***”, con una muestra de 246 pacientes; que tuvo como objetivo determinar el grado de satisfacción de los usuarios que acuden a la consulta externa y establecer su asociación con las dimensiones: infraestructura, accesibilidad, trato personal, tiempo de espera y tiempo de consulta. Estudio de tipo analítico descriptivo y corte transversal; el instrumento fue una encuesta adaptada del programa SICALIDAD. Los resultados evidenciaron que aspectos como iluminación, la temperatura, el mobiliario, así como la limpieza están asociados a la satisfacción de los usuarios. También está asociado el trato

en el área de admisión, el trato recibido por el médico y el personal de salud. El tiempo de espera en sala para ser atendido por el médico no resultó estar asociado a la satisfacción, pero sí el tiempo de duración de la consulta.

Metodología

A nivel metodológico se recurrió al estudio de tipo descriptivo y cuantitativo ya que permitió identificar, medir, estimar y examinar causas y variables del problema, se describen elementos relacionados con la percepción de los usuarios y/o pacientes frente al servicio de salud, y posterior a ello partiendo de las experiencias se formulan recomendaciones de mejora. Se utilizó como medición una encuesta de satisfacción y evaluación de servicios al usuario y al ciudadano de la IPS "CASALUD" dicha encuesta se encuentra en los archivos de la IPS esto nos permitió medir las variables de acceso a la atención, flexibilidad en el servicio, prestación del servicio, autorización de servicios, infraestructura física y la satisfacción en general. La técnica aplicada para este estudio se fundamentó en la revisión de la base de datos que reposan en la IPS "CASALUD" de Vélez Santander, basado en las encuestas y entrevistas que se realizan a los usuarios y/o pacientes quienes reciben atención, a su vez se realizó búsqueda documental de los diferentes trabajos, tesis y estudios que se realizan en Colombia sobre el tema.

Desarrollo/ análisis / Resultados / Argumentación

En la actualidad, tanto las instituciones de salud públicas como en las privadas existe un alto grado de interés en evaluar todos los aspectos relacionados con la calidad en los servicios que ofertan y cómo son percibidos por los usuarios, siempre pensando en la forma cómo mejorar esa atención, se evidencian diversas acciones como: SIAU quien es el encargado de evaluar la atención y la satisfacción por medio de aplicación de encuestas de opinión a usuarios. La IPS "CASALUD" es consciente que uno de los principales pilares de la atención en salud en Colombia es la calidad por este motivo intenta brindar a sus usuarios un servicio basado en el buen trato y el uso adecuado de los recursos tecnológicos y humanos con los que cuenta la institución, sin desconocer que es imposible brindar una atención la cual sea calificada al 100% de calidad ya que como se ha venido haciendo énfasis cada usuario percibe de forma distinta lo que para él es una atención con calidad, el objetivo de este proyecto es medir el grado de satisfacción de los usuarios a los cuales la IPS "CASALUD" presta sus servicios.

La IPS “CASALUD” de Vélez Santander se encuentra registrada como prestadora de servicios de salud y su objeto social es la prestación de servicios médicos de consulta externa, los cuales se encuentran regulados en Colombia por distintas disposiciones de carácter legal, estableciendo así el cómo se deben garantizar los servicios de salud y la seguridad del paciente, a su vez alcanzar los estándares de calidad que aplican para el servicio de salud. En esta sección del trabajo se abordan las características del servicio en el ámbito teórico y legal que se aplican para las IPS y que serán posteriormente evaluadas teniendo como base la experiencia de los mismos.

Consideramos que el servicio cuenta con parámetros definidos, sin embargo, la experiencia que tiene el paciente en el momento de recibir el servicio incide en la percepción del mismo, en el sector salud, se hace esto más evidente, dado que el estado de salud o la enfermedad que presente el paciente en el momento de recibir el servicio se convierte en una oportunidad para realizar una crítica subjetiva dado que se juzga o califica a partir de la experiencia.

De acuerdo con Kotler (2000) para evaluar el servicio se deben considerar los principios básicos del servicio al cliente, los cuales son postulados filosóficos enfocados en satisfacer al cliente, dado que durante la experiencia obtenida se genera confianza y esto incide en una reincidencia en la compra, a continuación se hace mención de los principios:

- **Actitud de servicio:** Convicción íntima de que es un honor servir.
- **Satisfacción del usuario:** Es la intención de vender satisfactores más que productos. Según la norma ISO de calidad, la satisfacción corresponde a la percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos
- **Dado el carácter transitorio, inmediatista y variable de los servicios, se requiere una actitud positiva, dinámica y abierta:** Esto es, la filosofía de “todo problema tiene una solución”, si sabe buscar.
- **Toda la actividad se sustenta sobre bases éticas:** Es inmoral cobrar cuando no se ha dado nada ni se va a dar.

- **El buen servidor es quien dentro de la empresa se encuentra satisfecho, situación que lo estimula a servir con gusto a los clientes:** Pedir buenos servicios a quien se siente esclavizado, frustrado, explotado y respira hostilidad contra la propia empresa, es pedir lo imposible.
- **Tratando de instituciones de autoridad, se plantea una continuidad que va desde el polo autoritario (el poder) hacia el polo democrático (el servicio):** En el polo autoritario hay siempre el riesgo de la prepotencia y del mal servido. Cuanto más se aleje del primer polo, mejor se estará.

Los postulados anteriores buscan mejorar la experiencia del cliente, en nuestro sector salud dichos principios aplican, sin embargo, se debe reconocer que las IPS tienen una posición dominante, dado que el acceso al servicio se da a través del sistema de seguridad social, lo que reduce las posibilidades del cliente-paciente de escoger otro proveedor, ante cualquier inconformidad.

Los servicios de salud, tienen distintos elementos que se relacionan con la calidad, uno de ellos es la humanización. Según Montalvo (2015), por definición, en el sector salud, servicio es una organización y personal destinado a cuidar o satisfacer alguna necesidad del público, y esta necesidad es de alguien y la cual se entiende como una situación que requiere de atención y que de no atenderse puede traer consecuencias negativas. Otro de los temas que también se ha asociado a la calidad de la atención en salud es la cobertura. De acuerdo con Guzmán (2014), se encontró que, de 1.124 municipios en Colombia, el 45% solo cuentan con IPS públicas de baja y mediana complejidad y ofrecen en promedio 18 de los 234 servicios de salud disponibles. De hecho, el 76% de las entidades territoriales ofrece entre 11 y 40 servicios, lo anterior, muestra deficiencias en cobertura lo que por muchos años demostró una mala calidad el servicio de salud.

Con el aumento de la cobertura a nivel nacional y con la obligatoriedad de humanizar el servicio de salud, se ha buscado mejorar la satisfacción del usuario. Según Maya, Guancha y Villota (2016) esta satisfacción se puede lograr con una atención de manera integral, para lo cual se han propuesto el Modelo de Donabedian adaptado a la resolución 1441 de 2013. De acuerdo con Parra, Gil y Carrera (2017) también es importante analizar distintos elementos conexos a la prestación del servicio de salud, por ende, se debe considerar aspectos como la infraestructura, la comunicación interna y externa, la atención que se

brinda por personal diferente a los profesionales de salud. Según Álvarez, Gómez y Muriel (2016), es posible recurrir al Sistema de Gestión de la Calidad, basado en la Norma ISO 9001:2008 para mejorar el tema de la percepción del servicio, lo que implica revisar procesos, y el papel que juegan el personal con los mismos, dado que estos finalmente son quienes tienen un contacto con los pacientes y/o usuarios.

Progresivamente se ha ido integrando distintos elementos que han permitido tener un mayor control de la calidad del servicio, de acuerdo con Castaño (2019), las organizaciones deben ser conscientes que la satisfacción del cliente no depende de una sola variable, sino que es fruto de la interacción de distintos elementos. En salud se requiere considerar la oportunidad, la humanización, la cobertura, así mismo, se debe colocar énfasis en la empatía y atención que brinda el personal médico y administrativo. Lo anterior, guarda relación con la misma concepción de salud, según Ordoñez (2016), la OMS define la salud como “completo bienestar físico, mental y social y no solamente la ausencia de enfermedad” (p.13), desde el punto de vista social, en este concepto se reconoce la influencia de factores externos y determinantes en la salud que deben ser considerados y adecuadamente atendidos. A diferencia de otros servicios, en salud se requiere tener una visión más amplia e integral de paciente, valorando sus distintos tipos de necesidades.

En todas las instituciones de salud, la característica principal que se busca en el servicio prestado es la calidad, la cual debe ser más objetiva que la satisfacción que en muchos casos varía de la experiencia de un paciente a otro. Por esta razón, el sistema obligatorio de aseguramiento de calidad en salud, se enfoca en esta. Según la resolución 8402 de la norma ISO (1994), “Calidad es un conjunto de características de una entidad que le confiere la aptitud para satisfacer las necesidades establecidas y las implícitas”, (Ministerio de Salud, 2006, p.43), “la calidad es una cualidad y propiedad inherente de las cosas, que permite que estas sean comparadas con otras de su misma especie” (p.44). en el ámbito de la salud en Colombia, se busca medir los aspectos como la oportunidad en la prestación del servicio el cual es un indicador cuantitativo, al mismo tiempo se incluye dentro de la evaluación, la atención humanizada y el buen trato que se le debe brindar a los pacientes lo cual resulta ser subjetiva ya que cada individuo percibe de forma diferente la calidad en la atención recibida.

Estos principios también pueden ser evaluados en las instituciones de salud, como es el caso de la IPS "CASALUD" de Vélez Santander puesto que están presentes en el momento en que se brinda la atención al paciente o usuario. Complementario a esto en Colombia también se han definido indicadores para evaluar el tema del servicio de salud. El Ministerio de Salud (2007) incluye varios elementos asociados a la calidad, entre los cuales se encuentran la accesibilidad y la equidad, dándole a estos mayor importancia, también a los aspectos de oportunidad, eficacia, efectividad y pertinencia de las intervenciones en salud de acuerdo con guías de atención basadas en la mejor evidencia científica disponible.

Con la propuesta de análisis para identificar el nivel de satisfacción que tienen los usuarios sobre la calidad del servicio de salud aplicada en la IPS CASALUD de Vélez Santander. Se busca conocer:

1. ¿Cuál es la percepción de satisfacción del servicio que tiene el usuario de la IPS Casalud de velez Santander, respecto de los principales atributos de calidad de la prestación del servicio?.
2. A partir de los resultados de percepción de satisfacción del servicio, ¿cuáles son los principales problemas detectados y qué factores (atributos) se deben mejorar de manera prioritaria haciendo aplicación del método de Pareto para mejorar la prestación del servicio y el nivel de satisfacción del cliente?
3. A partir de los resultados de percepción de satisfacción del servicio que tiene el usuario de la IPS Casalud de velez Santander¿cuáles son las causas y los efectos de los principales problemas detectados establecidos a partir de la aplicación del método del diagrama, espina de pescado?

Conclusiones

Se observo que la entidad IPS "CASALUD" de Vélez - Santander debe mejorar en el cumplimiento a cabalidad con los lineamientos del sistema obligatorio de gestión de calidad en servicios de salud, lo cual implica que debe dar prioridad a aspectos como la oportunidad en la atención, debe tener la capacidad de respuesta para atender las peticiones de los pacientes una vez soliciten una cita médica en el menor tiempo posible, así mismo, deben garantizar un trato con humanización y calidad a pacientes y usuarios en

todo momento involucrando la participación del personal administrativo, operativo y por supuesto de los profesionales de salud que atienden a dichos usuarios.

Haciendo énfasis en las experiencias de los usuarios del servicio de consulta externa la IPS "CASALUD" de Vélez – Santander , se debe mejorar el acceso a la atención, lo que implica oportunidad en la asignación de citas y la prestación efectiva del servicio en el menor tiempo posible, siendo este el reto y la prioridad en la IPS, se debe mejorar y hacer énfasis en la atención por parte de los funcionarios de la Institución fomentado el trato digno y respetuoso a los usuarios, mejorar la infraestructura, la comunicación entre los profesionales encargados o equipo interdisciplinario encargados del tratamiento de los pacientes. Se puede concluir que los esfuerzos para mejorar deben ser en distintos aspectos, además se debe evaluar continuamente la satisfacción general dado que esta varía conforme a las expectativas y condiciones de prestación de los servicios de salud.

Se deben tomar en cuenta las características sociodemográficas de los usuarios que asisten a la institución , para proporcionar la atención adecuada de acuerdo a las características como edad, sexo, escolaridad, resolviendo así sus problemas de salud para su satisfacción de la atención recibida.

Brindar capacitaciones al personal, para actualizar, modificar y reforzar, conocimientos y actitudes de atención basadas en un buen trato, información clara y correcta, y los componentes de una adecuada comunicación y educación. Así mismo establecer periódicamente instrumentos de opinión para monitorear la satisfacción del usuario de la atención que se brinda, mejorando así las expectativas de servicio del paciente

Respecto a la propuesta del plan de mejoramiento del servicio de consulta externa para la IPS "CASALUD" de Vélez – Santander estas se enfocaron en mejorar aspectos internos para mejorar temas puntuales como el agendamiento de las citas. Estar en permanente comunicación con los pacientes, por ejemplo, permite la reprogramación de citas, y con esto evitar la pérdida de las mismas, lo que conlleva hacer un uso más eficiente de la capacidad de la entidad y con ello tener una mejor oportunidad en el agendamiento de citas. Para esto se concluyó como fundamental mejorar la comunicación y gestión de información, de tal manera que los datos estén actualizados y con ello se puedan tomar decisiones rápidas con certeza.

Invertir en la adecuación de la infraestructura para garantizar la comunidad y bienestar de los pacientes durante su estancia en la entidad, dado que es necesario brindar confort y bienestar que hagan más agradable la espera durante la atención.

Educar al paciente sobre sus deberes y derechos tema que también influye en la calidad del servicio, es así que se debe mantener informado al paciente sobre sus obligaciones y derechos para que asista a tiempo a las citas, lleve la documentación requerida, siga los procedimientos indicados, y además mantenga una comunicación oportuna si desea informar alguna novedad frente a sus citas o tratamiento médico, a su vez saber a quien acudir en caso de no presentar conformidad con la atención o trato recibido por el personal administrativo y asistencial de la institución.

Referencias

Álvarez, N., Gómez, E., y Muriel, D. (2016). Diseño de un sistema de gestión de la calidad bajo la norma ISO 9001: 2008 en una fundación de la ciudad de Medellín. Recuperado de: <https://revistas.upb.edu.co/index.php/industrial/article/view/8202>

American Marketing Asociación (A.M.A.) (2004) "Dictionary of Marketing Terms" Recuperado el 10 de mayo de 2019 de: <https://www.promonegocios.net/distribucion/definiciondistribucion.html>

Castaño, Y. (2019). Diseño de sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo. Recuperado de: <http://repositorio.ucm.edu.co:8080/jspui/handle/10839/2423>

Guzmán, K. (2014). Radiografía de la oferta de servicios de salud en Colombia. Recuperado de: <http://repositorio.banrep.gov.co/handle/20.500.12134/3103>

Kotler P (2000) Dirección de Marketing, Edición de Milenio, Pentiece Hall.

Ley No.100. El congreso de la república de Colombia, Bogotá, Colombia, 23 de diciembre de 1993.

Maya, G., Guancha, Y., y Villota, L. (2016). Satisfacción del usuario en Consulta Externa de un Centro de Salud. Recuperado de:

<http://ojseditorialumariana.com/index.php/libroeditorialunimar/article/view/967>

Ministerio de Salud (2007) Pautas de Auditoría para el Mejoramiento de la Calidad de la Atención en Salud. Imprenta Nacional de Colombia Bogotá, D. C

Minsalud.gov.co. (2019). Ministerio de Salud y Protección Social. [online] Recuperado de: <https://www.minsalud.gov.co/Documentos%20y%20Publicaciones/GUIA%20INFORMATIVA%20DEL%20REGIMEN%20CONTRIBUTIVO.pdf>

Mira J, Aranaz J. La satisfacción del paciente como una medida de resultado de la atención sanitaria. Med Clin (Barc). 2000;114(supl 3):26-33.

Montalvo, C. (2015). Humanización de los servicios de salud. Recuperado de: <https://www.journalusco.edu.co/index.php/rfs/article/view/172>

Norma ISO 9001:2008

Ordoñez, C. A. (2016). Calidad de vida y trabajo. Revista colombiana de salud ocupacional. 6 (2), 1-2. Recuperado de: https://revistas.unilibre.edu.co/index.php/rc_salud_ocupa/article/view/4897/4183

Pérez y Genova (2013), titulado “Niveles de satisfacción del usuario en la prestación del servicio de oncología en salud como indicador de calidad del centro radio oncológico del caribe durante el segundo periodo del 2013

Resolución 1441 de 2013