

# PERCEPCIÓN DE USUARIOS, PROFESIONALES Y ESTUDIANTES DE SALUD SOBRE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD DE TERCER NIVEL DE ATENCIÓN. MANIZALES.

## 2004

*Cecilia Realpe Delgado\**  
*María Adielá Marín Blandón\*\**  
*María Eugenia Pico Merchán\*\*\**

Recibido en mayo 30 de 2006, aceptado en junio 24 de 2006

Resumen

Abstract

Estudio empírico analítico de tipo descriptivo en el que se presenta la percepción que tenían los usuarios, el personal asistencial, docentes y estudiantes de los programas de medicina y enfermería de la Universidad de Caldas acerca de la calidad de la prestación de servicios de salud en el tercer nivel de Manizales: Hospital Santa Sofía y Clínica Villapilar, después de la suspensión de prestación de servicios por parte del Hospital de Caldas, entre octubre y diciembre/2004. La investigación también describe la percepción de profesores, estudiantes y personal asistencial de las mismas instituciones, sobre el desarrollo de la relación docente-asistencial para la

**PERCEPTION OF HEALTH  
USERS, PROFESSIONALS AND  
STUDENTS ON TERTIARY  
CARE SERVICES. MANIZALES  
2004**

\* *Enfermera Especialista en Administración de los Servicios de Salud. Docente Titular, Universidad de Caldas, Facultad de Ciencias para la Salud, Departamento de Salud Pública.*

\*\* *Enfermera Magíster en Salud Pública. Especialista en Biomatemáticas. Docente Asociada, Universidad de Caldas, Facultad de Ciencias para la Salud, Directora Departamento de Salud Pública.*

\*\*\* *Enfermera Especialista en Salud Ocupacional. Docente Titular, Universidad de Caldas, Facultad de Ciencias para la Salud, Departamento de Salud Pública.*

formación del recurso humano en salud. La percepción de los diferentes actores se determinó mediante la aplicación de encuestas estructuradas y específicas para cada grupo participante. Los datos obtenidos fueron procesados con el programa estadístico SPSS para el análisis de los resultados.

En términos generales, se encontró que hay satisfacción por parte de los usuarios en cuanto a la calidad en la prestación de servicios a pesar de las deficiencias para el acceso a consulta especializada, suministro de medicamentos y medios diagnósticos, entre otros. Respecto al desarrollo de las actividades docente-asistenciales, su cumplimiento varía entre un 50% y 94%, correspondiendo el porcentaje más alto, al personal asistencial. Los resultados fueron socializados a las autoridades sanitarias y a los diferentes actores de los sectores de la salud y de la educación. El informe final se remitió al Gobernador de Caldas, al Alcalde de Manizales y a la Vicerrectoría de Investigaciones de la Universidad de Caldas.

### Palabras clave

Percepción, servicios de salud tercer nivel, calidad.

The following text is the result of an analytical empirical study in which the perception that users, personnel, professors and students of the medicine and infirmary programs of the Universidad de Caldas had on the tertiary care quality of Manizales: Hospital Santa Sofía and the Clínica Villapilar, after the suspension of the health services carried out at the Hospital de Caldas between October and December 2004. The research also describes the perception of professors, students and hospital personnel of the said institutions, on the development of the welfare educational relation for the formation of the human resource in healthcare. The perception of the different actors was determined by means of the application of structured and specific surveys for each participating group. The collected data was processed with the statistical program SPSS for the result analysis. In general terms, user satisfaction was found, in regards to service quality in spite of the deficiencies to access specialized consultations, medications and diagnostic means, among others. Regarding the development of the welfare educational activities, its fulfillment varies between a 50% and 94%, the highest percentage corresponding to the hospital personnel. The results were socialized with the sanitary authorities and the different actors from the health and education sectors. The closing report was sent to the Governor of Caldas, to the Mayor of Manizales and to the Vice-rectory of Research and Graduate degrees of the Universidad de Caldas.

### Keywords

Perception, tertiary care services, quality.

## INTRODUCCIÓN

El Sistema Único de Garantía de Calidad de la Atención de Salud del Sistema General de Seguridad Social en Salud<sup>1</sup>, define la atención de salud como el conjunto de servicios que se prestan al usuario, así como de las actividades, procedimientos e intervenciones asistenciales en las fases de promoción y prevención, diagnóstico, tratamiento y rehabilitación, los que se prestarán con calidad, entendida ésta, como la provisión de servicios accesibles y equitativos, sin que se presenten

retrasos que pongan en riesgo la vida o la salud, con un nivel profesional óptimo, que tiene en cuenta los recursos disponibles y logra la adhesión y satisfacción del usuario.

De hecho para la prestación de los servicios se requiere, además, de personal tanto profesional como técnico, suficientemente capacitado, cuya formación demanda la interrelación entre las instituciones educativas y las entidades prestadoras de servicios de salud, con miras a preparar un futuro profesional cuyo desempeño contribuya a garantizar

<sup>1</sup> Decreto 2309 de octubre 15 de 2002.

la prestación de los servicios con calidad y eficiencia.

La Ley 100 de 1993 en su Artículo 247 establece que para el ofrecimiento de programas académicos en el área de la salud que impliquen formación en el campo asistencial, se deberá disponer de centros prestadores de servicios propios o a través de convenios docente-asistenciales en los diferentes niveles de atención para poder realizar las prácticas de formación, según la complejidad de cada programa.

Para dar continuidad a este postulado, el Decreto 190 de 1996 reglamenta lo concerniente a la relación D-A (Docencia-Asistencia) que la define como: el vínculo para articular en forma armónica las acciones de instituciones educativas e instituciones prestadoras de servicios de salud para cumplir con su función social, a través de la atención en salud de la comunidad y la formación del recurso humano que se encuentre cursando un programa de pregrado o de postgrado en el área de la salud.

A finales del año 2004, un grupo de profesores del Departamento de Salud Pública de la Universidad de Caldas, realizó un estudio comparativo sobre la calidad en la prestación de servicios y la disponibilidad de recursos humanos en salud en el tercer nivel de atención en Manizales después del cierre del Hospital de Caldas, basado en un análisis estadístico de los registros de las instituciones involucradas: Hospital Santa Sofía y la Clínica Villapilar, en el que se concluyó que, con la suspensión de los servicios por parte del hospital y el incremento de los mismos por el Hospital Santa Sofía y la Clínica Villapilar, no se logró compensar los requerimientos en salud de la población pobre no asegurada.

Con base en el anterior estudio, se planteó la presente investigación que pretendía indagar sobre la percepción que tenían los usuarios, personal asistencial, docentes y estudiantes de la Facultad de Ciencias para la Salud, FCS, sobre la calidad de la prestación de servicios de salud en el Hospital Santa Sofía y la Clínica Villapilar, además del desarrollo de la relación docencia-servicio en el segundo período de 2004.

## MATERIALES Y MÉTODOS

Es un estudio empírico-analítico y descriptivo que pretendía indagar por la opinión de usuarios, funcionarios de asistencia representados en médicos generales y especialistas, enfermeras y personal auxiliar de enfermería del Hospital Santa Sofía y Clínica Villapilar; de docentes y estudiantes de los programas de enfermería y medicina de la FCS de la Universidad de Caldas, en cuanto a la calidad, la oportunidad y la disponibilidad en la prestación de servicios de consulta especializada, urgencias y hospitalización. Por otra parte, se preguntó sobre la percepción que tenían los mismos actores sobre la relación docencia-servicio y las oportunidades de aprendizaje. El estudio se realizó entre octubre y diciembre de 2004.

La población objeto de estudio estuvo constituida por: funcionarios de asistencia y usuarios del Hospital Santa Sofía y de la Clínica Villapilar, docentes y estudiantes de los programas de enfermería y medicina de la FCS de la Universidad de Caldas, como se especifica a continuación: Se aplicaron encuestas de opinión con preguntas estructuradas, en las que se indagaba sobre la

	CLÍNICA VILLAPILAR	HOSPITAL SANTA SOFÍA
<b>Usuarios</b>	75	19
<b>Personal asistencial</b>	22	30
<b>Docentes U. de C.</b>	21	1
<b>Estudiantes U. de C.</b>	51	10

calidad, la oportunidad y la disponibilidad de recursos e insumos para la prestación de servicios en consulta especializada, urgencias y hospitalización.

La información recolectada fue organizada en una matriz de datos que se procesó estadísticamente con la ayuda del ordenador mediante el *software* SPSS.

## ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

### Percepción de los usuarios frente a la prestación de los servicios

Los usuarios de la Clínica Villapilar manifestaron que para acceder a una consulta especializada, esperaron en promedio 58 días, mientras que los del Hospital Santa Sofía, esperaron en promedio 14 días. Se evidencia diferencia marcada con los estándares fijados en el trabajo “Apoyo al Fortalecimiento de la Transparencia en el Plan Sectorial de Salud - Programa Régimen Subsidiado. Alcaldía de Manizales. 2003-2004, en el Marco del Fortalecimiento de los Gobiernos Locales en la Lucha Contra la Corrupción. Universidad de Manizales”, así:

Consulta general: máximo 2 días.

Consulta especializada: 8 días.

Cirugía programada: 8 días.

Consulta odontológica: 15 días.

Entrega de medicamentos: Inmediatamente y completos.

En las estadísticas suministradas por el Hospital Santa Sofía, se encontró que el promedio-días espera para consulta especializada, oscilaba entre 9 días máximo, antes del cierre del Hospital de Caldas, por lo tanto, se presentó un incremento de 2 días al compararlo con los meses de julio-agosto/04. La Clínica Villapilar no suministró datos sobre el promedio-días espera para consulta especializada.

La oportunidad en la entrega de medicamentos es diferente en los servicios de urgencias, consulta externa y hospitalización tanto del Hospital Santa Sofía como de la Clínica Villapilar; en ésta se presenta la mayor oportunidad en urgencias, mientras que en el Hospital Santa Sofía en hospitalización (Tabla 1). Llama la atención que si el tratamiento farmacológico es el más utilizado, se esperaría que la oportunidad fuese de un 100%, para dar cumplimiento a los parámetros de calidad establecidos por el Sistema de Garantía de la Calidad en Salud y proteger el acceso de la población menos favorecida a este servicio.

Al igual que en el punto anterior, la oportunidad en la realización de exámenes diagnósticos es mayor en el Hospital Santa Sofía, a pesar de que no alcanza el 100% como es de esperarse. Los principales problemas referidos por los usuarios para las dos instituciones fueron: demora en la realización de dichos exámenes y en la entrega de resultados, además, el usuario debe asumir los costos en algunas ocasiones sin que esto le sea reconocido.

Sobre la calidad de la atención en servicios de hospitalización, se obtuvo un comportamiento cercano en la Clínica Villapilar 94% y en el Hospital Santa Sofía 90%. Estos porcentajes reflejan un buen nivel de satisfacción por parte de los usuarios.

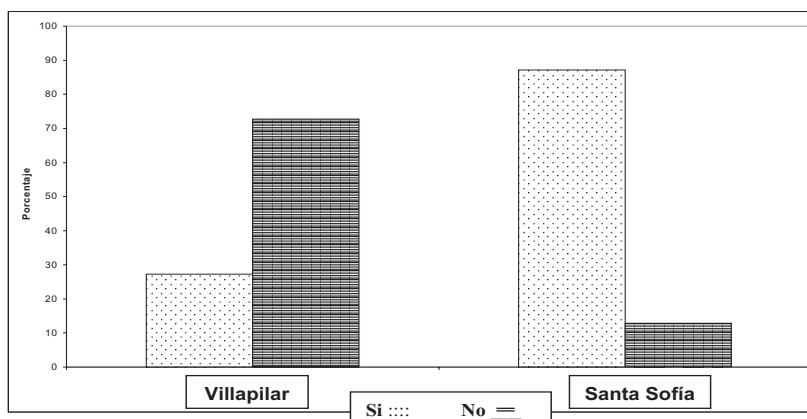
Se destaca que el 100% de los usuarios del Hospital Santa Sofía consideró sentirse satisfecho con la consulta especializada; en la Clínica Villapilar el porcentaje fue del 82%. (Tabla 1).

**Tabla 1. Percepción de usuarios respecto a la calidad en la prestación de servicios de salud. Manizales. 2004.**

CONCEPTO	CLÍNICA VILLAPILAR	HOSPITAL SANTA SOFÍA
Promedio días espera consulta especializada	58	14
Promedio horas de espera atención de urgencias	2,9	2,6
Entrega oportuna de medicamentos consulta externa	46%	-
Entrega oportuna de medicamentos urgencias	72%	68%
Entrega oportuna de medicamentos hospitalización	74%	90%
Oportunidad en la realización de exámenes diagnósticos c. ext.	59%	80%
Oportunidad en la realización de exámenes diagnósticos urgencias	53%	85%
Calidad de la atención en urgencias	80%	-
Calidad de la atención en hospitalización	94%	90%
Calidad de la atención en consulta especializada	82%	100%

La opinión del personal asistencial que labora en estas dos instituciones difiere una de otra respecto a la oportunidad en la prestación de servicios. En la Clínica Villapilar, sólo el 27% de los funcionarios entrevistados, expresó que la demanda se solucionó oportunamente, en contraste, en el Hospital Santa

Sofía, un 87% de los funcionarios consideró que los servicios se prestaron oportunamente (Gráfico 1). Estos datos guardan relación con la percepción de los pacientes respecto a que no se presentó una oportuna prestación de servicios, a excepción de la consulta especializada en el Hospital Santa Sofía.

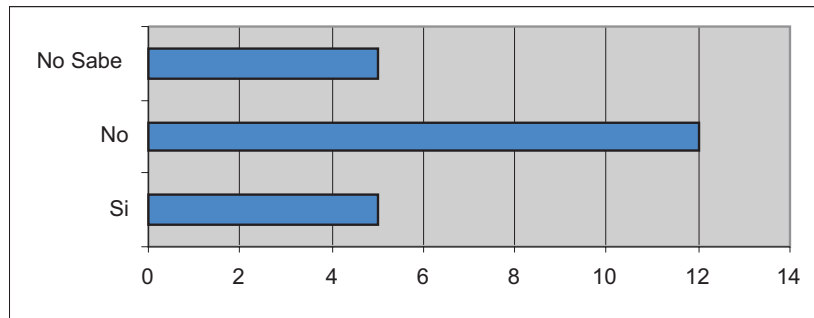


**Gráfico 1. Percepción del personal asistencial respecto a la oportunidad en la prestación de servicios. Manizales. 2004.**

Por su parte, el 55% de los docentes de la Universidad de Caldas opinaron que no hubo oportunidad en la prestación de servicios de salud en la Clínica Villapilar, en contraste, sólo el 22,5% consideró que la prestación de servicios sí se resolvió oportunamente (Gráfico 2).

Al comparar la opinión del personal asistencial y de docentes con relación a la oportunidad de la prestación de servicios en la Clínica Villapilar se observó que éstas son muy cercanas con porcentajes del 27 y 22,5 respectivamente.

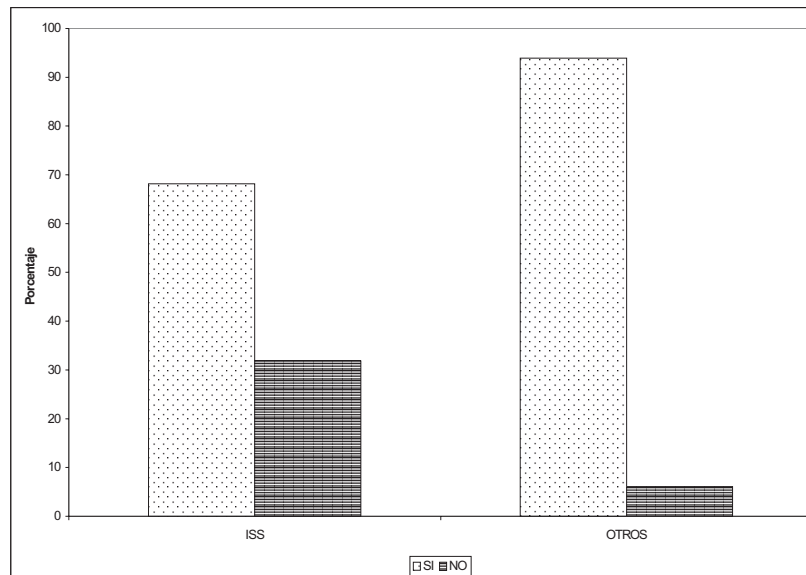
**Gráfico 2. Percepción de los docentes sobre la oportunidad en la prestación de servicios en la Clínica Villapilar. Manizales. 2004**



No se obtuvo información de parte de los docentes que realizaron docencia en el Hospital Santa Sofía.

### Percepción de disponibilidad de insumos

**Gráfico 3. Opinión del personal asistencial frente a la disponibilidad de insumos, equipos y otros elementos indispensables para la prestación de servicios. Manizales. 2004.**



Un 68% del personal asistencial de la Clínica Villapilar expresó que hay disponibilidad de insumos, equipos y otros elementos para la prestación de los servicios; sin embargo también manifestaron que entre las dificultades más relevantes se destacaron la escasez de reactivos para exámenes de laboratorio y de materiales e insumos básicos. En el Hospital Santa Sofía un 94% de los encuestados manifestó que sí hay disponibilidad de insumos, equipos y otros elementos indispensables para la prestación de servicios de salud.

Un 57% de los estudiantes opinó que hay disponibilidad de insumos para atender a los pacientes en la Clínica Villapilar y un 50% consideró que hay disponibilidad en el Hospital de Santa Sofía; las principales limitaciones las resumieron para ambas instituciones así: carencia de insumos para curaciones, acceso a medicamentos y algunos equipos no especificados.

Igualmente los estudiantes expresaron que entre las dificultades más relevantes relacionadas con la

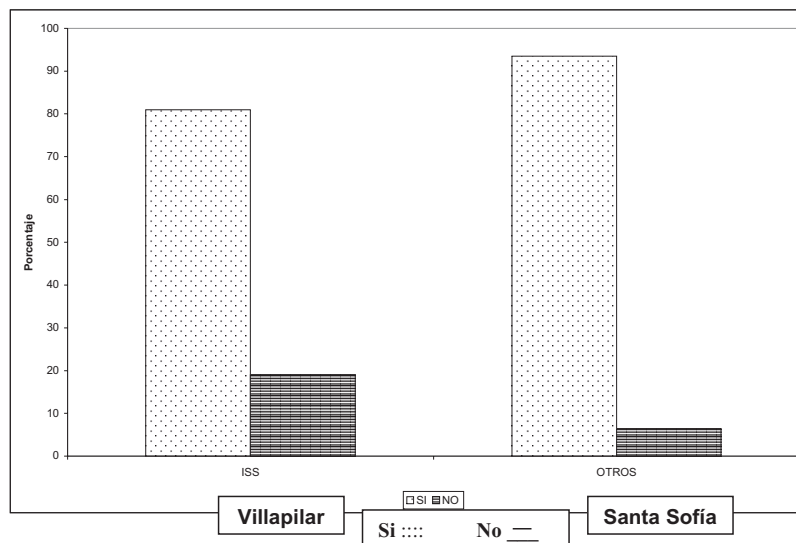
atención a pacientes, tanto en la Clínica Villapilar como en el Hospital de Santa Sofía, están:

- La escasez de personal y el poco contacto con el estudiante, convirtiéndose este personal en un factor obstaculizador para la labor del estudiante.
- Poca colaboración del personal auxiliar como profesional con los estudiantes.
- Escaso tiempo de interacción con los usuarios.
- Restricción a los estudiantes para acceder a las historias clínicas.
- Percepción de desorden en la atención de los pacientes.
- Existen aspectos de la organización de la información que entorpecen la adecuada prestación de los servicios de salud.

Los resultados anteriormente expresados por los diferentes actores, nos mostraron que hubo deficiencias en la prestación de servicios de salud en el tercer nivel de atención relacionadas con la oportunidad y disponibilidad de insumos, los cuales evidenciaron algunas diferencias entre una y otra institución.

### Percepción sobre el desarrollo de las actividades docente-asistenciales

**Gráfico 4. Percepción del personal asistencial sobre el cumplimiento normal de las actividades de docencia o servicio. Manizales. 2004.**



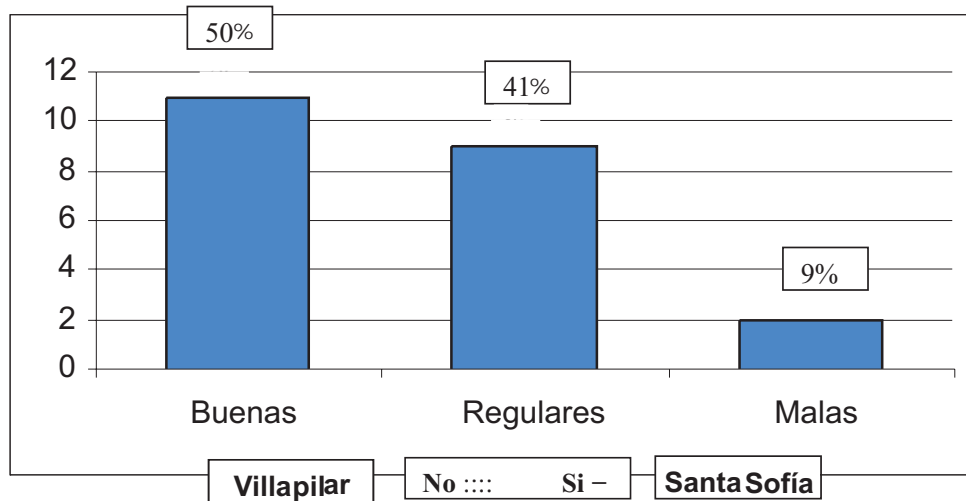
El 94% de los funcionarios del Hospital Santa Sofía manifestó que se cumplieron normalmente las actividades de docencia-servicio; mientras que en la Clínica Villapilar el 80% del personal asistencial, opinó que sí se cumplieron normalmente dichas actividades.

Sobre este mismo aspecto, sólo el 60% de los docentes de la Universidad de Caldas expresó que las actividades de docencia-servicio se desarrollaron normalmente en la Clínica Villapilar, en contraste, un 36% opinó negativamente. Para ellos las principales dificultades en relación con el no

cumplimiento de las actividades docente-asistenciales se relacionaron con:

- El difícil acceso a las historias clínicas.
- Las limitaciones para acceder a algunos pacientes.
- La carencia de protocolos de atención.
- Demora en los apoyos diagnósticos (carencia de reactivos para exámenes de laboratorio básicos).
- La reducción de personal auxiliar.

**Gráfico 5. Percepción de los docentes frente a las experiencias u oportunidades de aprendizaje para los estudiantes de pregrado de la Universidad de Caldas. Manizales. 2004.**



Como se observa en el Gráfico 5, el 50% de los docentes opinó que las experiencias de aprendizaje para sus estudiantes de pregrado fueron buenas, pero es preocupante que un 50% consideró que las experiencias fueron regulares o malas, si se tiene en cuenta que para la formación del recurso humano en salud es indispensable el componente práctico.

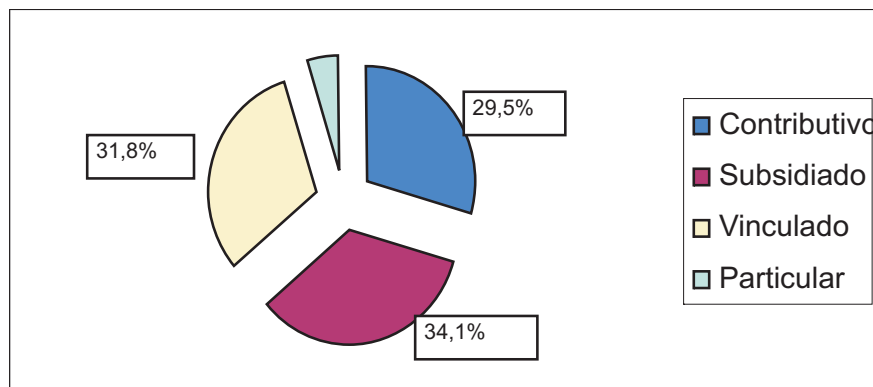
Por su parte, los estudiantes coincidieron de manera aproximada con la opinión de los docentes, dando mayor favorabilidad a la Clínica Villapilar, tal como se aprecia en la Tabla 2.



**Tabla 2. Percepción de los estudiantes de la U. de C. con respecto a las condiciones actuales Clínica Villapilar y Hospital Santa Sofía para el logro de objetivos académicos. Manizales. 2004.**

INSTITUC. ÍTEM	CLÍNICA VILLAPILAR		HOSPITAL SANTA SOFÍA	
	fi	%	fi	%
Si	31	60,8	5	50,0
No	20	39,2	5	50,0
Total	51	100,0	10	100,0

**Gráfico 6. Tipo de paciente que atendían los docentes de la Universidad de Caldas en la Clínica Villapilar. Manizales. 2004.**



Es pertinente anotar, que los docentes atendieron en un porcentaje considerable, (34%) a pacientes del régimen contributivo y particulares, y en un 66% a población del régimen subsidiado y pobres no

asegurados. Contrasta esta situación con la que se presentaba en el Hospital de Caldas, en el que la mayoría de los pacientes atendidos eran vinculados, dando cumplimiento a la función social que le corresponde a una Empresa Social del Estado.

**Tabla 3. Tipo de paciente que atendía el estudiante de la U. de Caldas en la Clínica Villapilar y Hospital Santa Sofía. Manizales. 2004.**

INSTITUC. RÉGIMEN Ítem	CLÍNICA VILLAPILAR		HOSPITAL SANTA SOFÍA	
	fi	hi	fi	hi
R. Contributivo	14	27,5	1	10,0
R. Subsidiado	30	58,8	7	70,0
Vinculados	7	13,7	2	20,0
Total	51	100,0	10	100,0

Situación diferente se presentó con el tipo de pacientes que atendieron los estudiantes de medicina y enfermería; éstos correspondieron a un 72,5% de pacientes de los regímenes subsidiado y vinculados en la Clínica Villapilar y, el 90 % de los mismos regímenes en el Hospital Santa Sofía. Es de anotar que los estudiantes difícilmente accedieron a brindar atención a pacientes del régimen contributivo, con lo cual se limitó su aprendizaje, si se tiene en cuenta que tanto en la Clínica Villapilar como en el Hospital Santa Sofía, se atiende en un alto porcentaje a este régimen y particulares.

## CONCLUSIONES

- Al comparar la percepción de los usuarios, personal asistencial de la Clínica Villapilar y del Hospital Santa Sofía, de docentes y estudiantes de la FCS de la Universidad de Caldas, respecto a la oportunidad y disponibilidad de recursos para la prestación de los servicios en tercer nivel, con los resultados del estudio comparativo de la prestación de servicios de salud en el tercer nivel de atención en salud en Manizales antes y después de la suspensión de servicios por parte del Hospital de Caldas, se puede concluir que, la percepción y los indicadores de calidad guardan relación entre sí; esto corrobora lo expresado sobre las deficiencias que se detectaron en la prestación de servicios especialmente para la población pobre no asegurada.
- Se encontró que en el desarrollo de la relación docencia-servicio entre los programas de salud de la Universidad de Caldas, la Clínica Villapilar y el Hospital Santa Sofía, se presentaron algunas dificultades, que según la opinión de docentes, estudiantes y personal asistencial, influyeron en el logro de los objetivos y las experiencias de aprendizaje; lo cual puede repercutir a futuro en la formación del recurso humano en salud en la región.

## RECOMENDACIONES

- Se hace un llamado a las instituciones formadoras de recurso humano en salud y a las instituciones prestadoras de servicios de salud, para que lleguen a consensos con miras a garantizar en las actuales circunstancias, oportunidades equitativas de aprendizaje acordes con la alta demanda de estudiantes y programas académicos del área de la salud.
- Se requiere que las autoridades sanitarias del orden municipal y departamental, continúen la búsqueda de soluciones que den respuesta a las deficiencias en la prestación de servicios, sobre todo, a la población pobre no asegurada.

## BIBLIOGRAFÍA

- Acuerdo 000003 del 12 de mayo de 2003. Criterios de evaluación y verificación de los convenios docente-asistenciales necesarios para desarrollar los programas de pregrado o postgrado en el área de salud.
- Constitución Política de Colombia. 1991.
- Decreto 190 de 25 de enero de 1996. Reglamentación de la relación docente-asistencial. Ministerio de Salud.
- Decreto 1011 de abril 3 de 2006. Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad de la Atención de Salud del Sistema General de Seguridad Social en Salud. Ministerio de la Protección Social.
- Defensoría del Pueblo. Derechos económicos, sociales y políticos. Derecho a la salud. Bogotá, D. C., 2004.
- Ley 100 de 23 de diciembre de 1993. Sistema Integral de Seguridad Social en Colombia.
- Ley 735 de 27 de febrero de 2002. Por el cual se declaran monumentos nacionales, el Hospital San Juan de Dios y el Instituto Materno-Infantil; se adoptan medidas para la educación universitaria y se dictan otras disposiciones.
- Modelo de Evaluación de la Relación Docencia-Servicio. Criterios Básicos de Calidad para Centros de Prácticas Formativas. Programa Apoyo a la Reforma en Salud. Organización Panamericana de la Salud. Ministerio de la Protección Social. Bogotá: 2004.
- Hospital de Caldas. Informe de Gestión. 2003.
- Hospital de Caldas. Estadísticas. Oficina de Calidad. 2004.
- Realpe, C., Marín, A., Pico M. E. Estudio comparativo de la prestación de servicios de salud en el tercer nivel de atención en Manizales, antes y después de la suspensión de servicios del Hospital de Caldas. 2004. Revista Hacia la Promoción de la Salud 2005; 10: 59:67.