

# Factores determinantes en la calidad de atención al usuario en una empresa de salud

## PROBLEMA

Una empresa de salud en la ciudad de Guayaquil enfrenta desafíos internos que están afectando negativamente la calidad de atención al usuario impactando en la satisfacción de los usuarios. Entre los principales puntos críticos se identifican: Baja satisfacción de los usuarios, falta de accesibilidad a los servicios y ambiente físico, inseguridad y una inadecuada atención del personal dejando entrever un bajo desempeño laboral. De ahí que, para el estudio se consideró la evaluación de la calidad a fin de proponer estrategias que mitiguen las problemáticas.

## OBJETIVO GENERAL

Diseñar estrategias que promuevan la satisfacción del usuario basado en los factores determinantes que incidan en la calidad de atención de una empresa de salud de Guayaquil, en el año 2023.

## PROPUESTA



### Entrevista

- Administradora



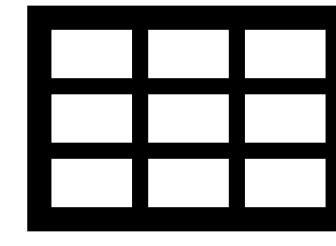
### Encuesta Factores determinantes

- Respuesta al usuario
- Eficiencia y efectividad del servicio
- Seguridad del usuario
- Desempeño laboral



### Lluvia de ideas

- Estrategias para mejorar la calidad de atención al cliente
- Motivar al personal
- Disponer de políticas y procedimientos
- Atención de quejas y reclamos de usuarios
- Identificar las necesidades de usuarios



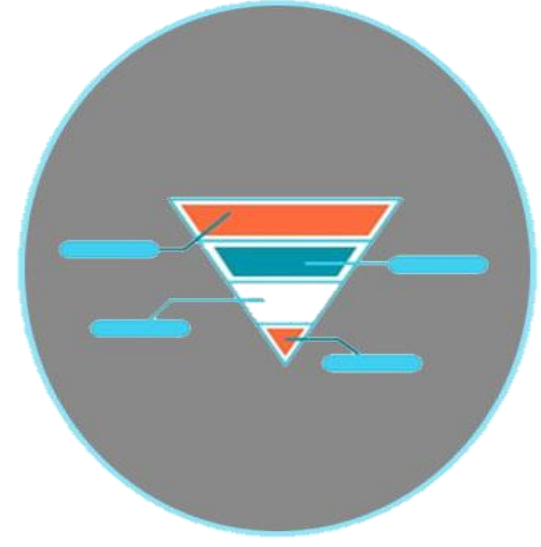
### Matriz Impacto importancia

- El primer cuadrante denota un alto esfuerzo con un bajo impacto de las estrategias que definen la calidad de atención al usuario.
- El segundo cuadrante muestra poco impacto y esfuerzo, con mínima inversión de recursos.
- El tercer cuadrante, este tiene como particularidad un alto impacto, pero con bajo esfuerzo, representando la mejor opción para contribuir en la mejora de calidad de atención al usuario, aportando con excelentes resultados a baja inversión.
- El cuarto cuadrante constituye aquel que requiere de estrategias que tiene alto requerimientos no compatibles con el negocio.
- F3-Disponibilidad de equipos de última tecnología para contribuir con los diagnósticos médicos.
- O3: Personal profesional orientado a priorizar el cuidado de la salud de los usuarios.
- D2- Falta de políticas y procedimientos de atención al usuario.
- A2- Efecto negativo de la pandemia en la economía nacional.

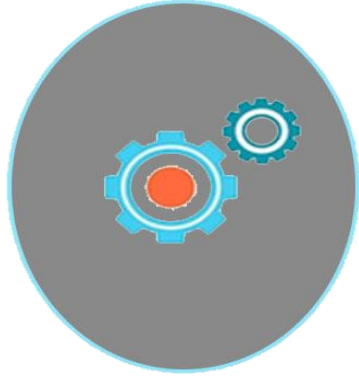


### FODA

## RESULTADOS



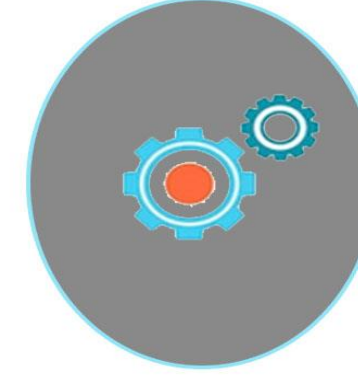
Estrategia 1: Gestión de quejas y reclamos de los usuarios de la empresa de salud



Estrategia 2: Políticas y procedimientos de atención al usuario

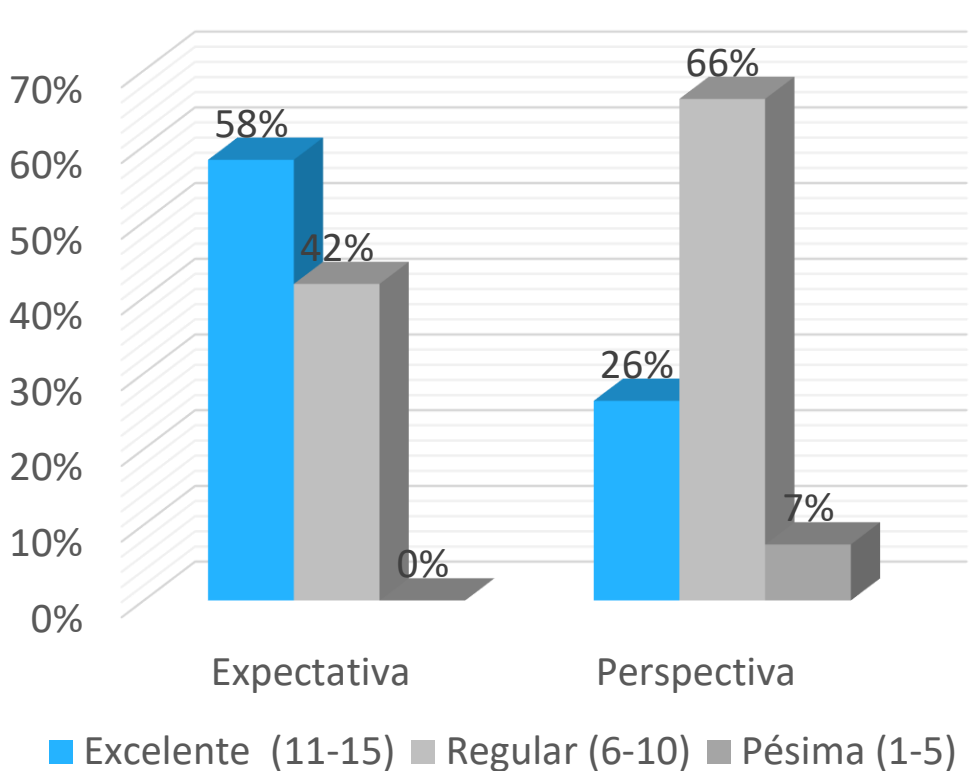


Estrategia 3: Comunicación entre el personal

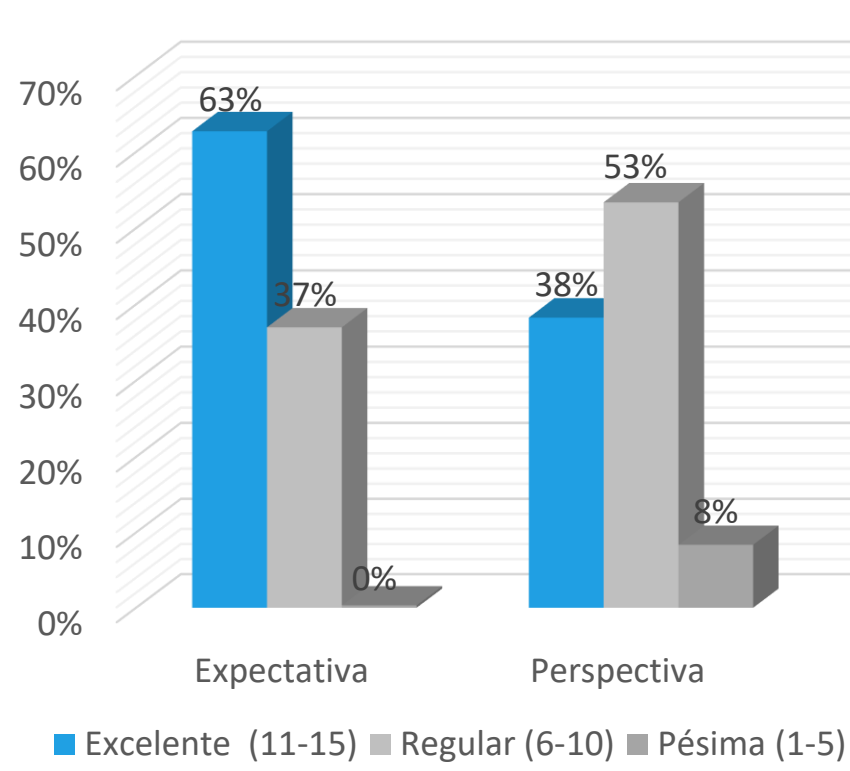


Estrategia 4: Capacitación y motivación del personal

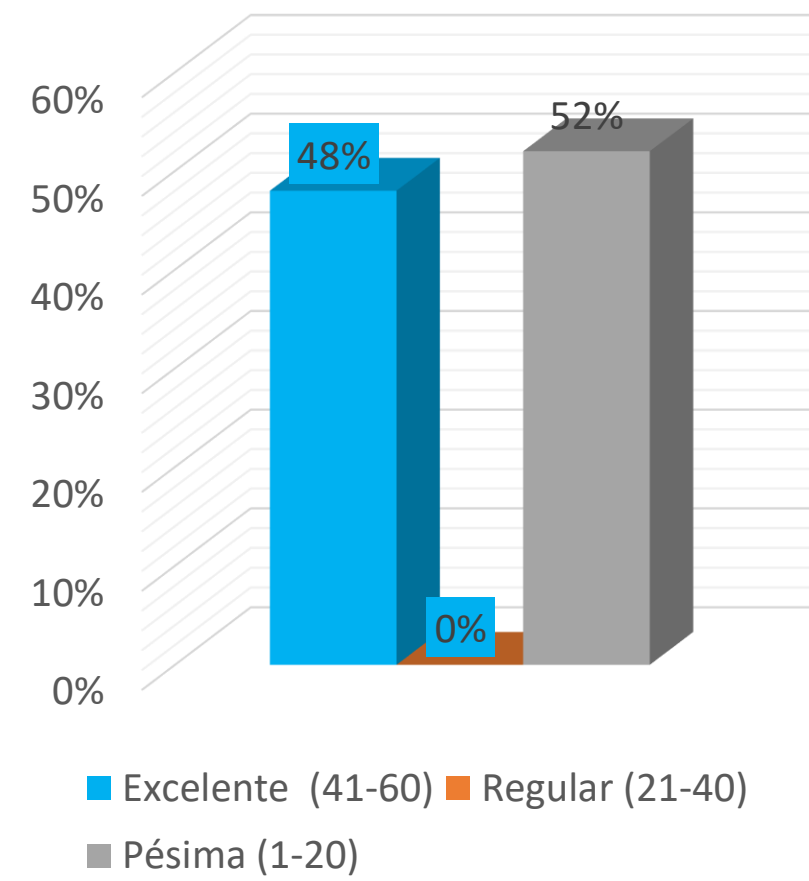
D1 Respeto al usuario



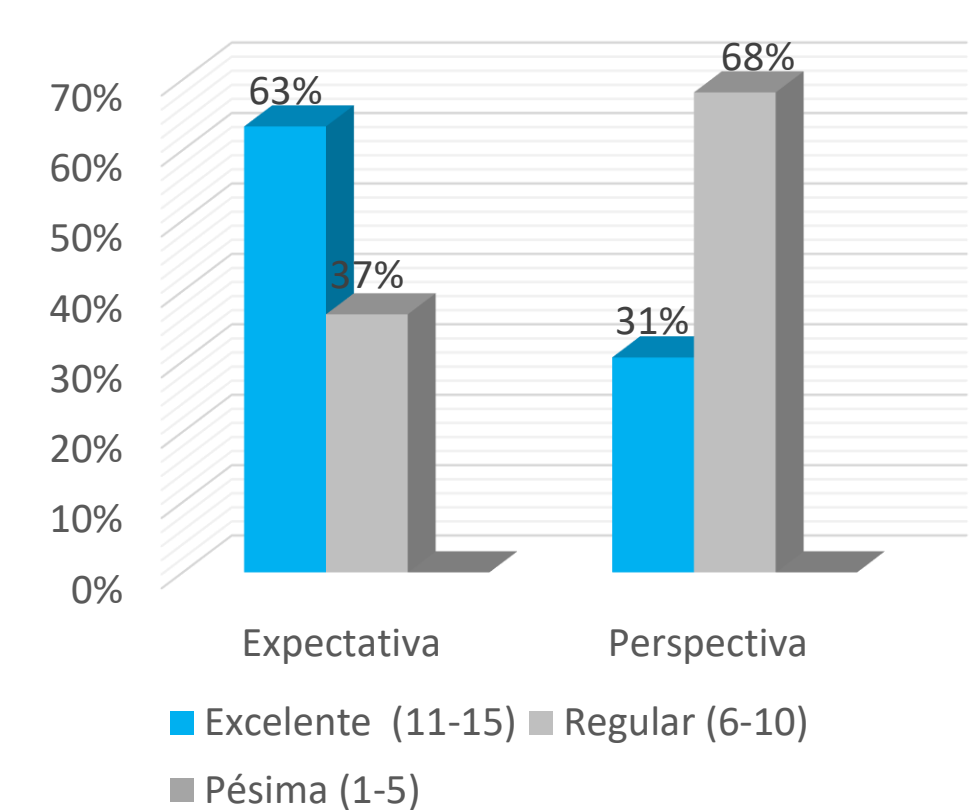
D2 Eficiencia y efectividad de servicio



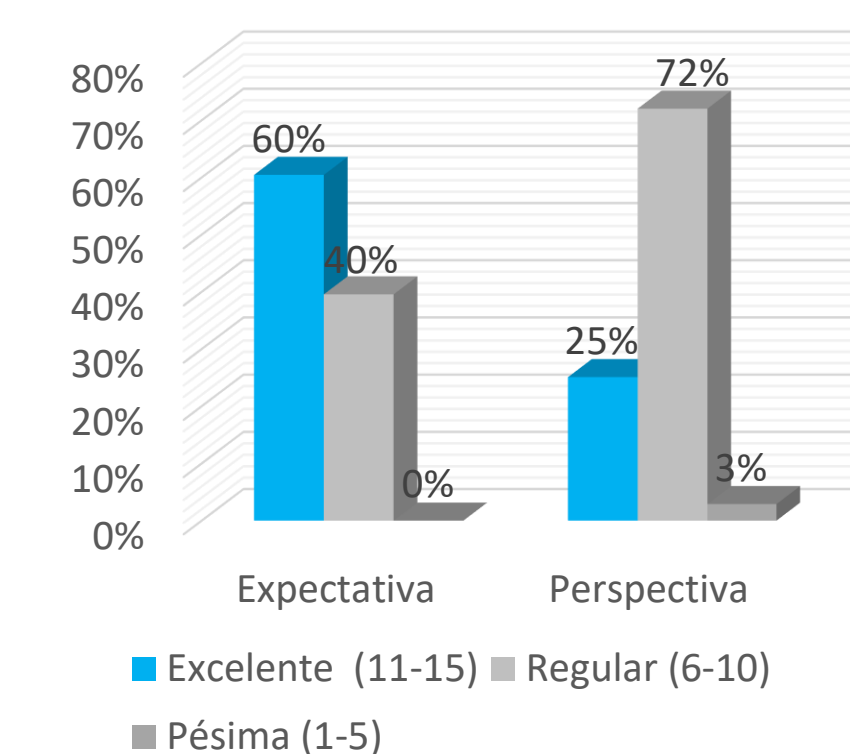
Desempeño laboral



D3 Accesibilidad



D4 Seguridad del usuario



## PROTOTIPO

Formato de quejas o reclamos

Formato de peticiones, quejas, reclamos o sugerencias	
<b>Tipo de requerimiento</b>	
Petición <input type="checkbox"/>	Reclamo <input type="checkbox"/>
Queja <input type="checkbox"/>	Sugerencia <input type="checkbox"/>
<b>Registro de solicitante</b>	
Fecha:	<input type="text"/>
Nombres	<input type="text"/>
Apellidos	<input type="text"/>
Cédula	<input type="text"/>
<b>Información de contacto</b>	
Celular:	<input type="text"/>
Dirección:	<input type="text"/>
Correo:	<input type="text"/>
<b>Descripción de requerimiento</b>	
<input type="text"/>	

## CONCLUSIONES

- La matriz facilitó diseñar las estrategias según las necesidades de la empresa de salud, en aspectos internos o externos, así como la disponibilidad de recursos que son esenciales para poner en marcha cada estrategia con base en los factores determinantes, priorizando mejoras en la respuesta del usuario, eficiencia y efectividad de servicio, seguridad del usuario y desempeño laboral.
- El grado de satisfacción de los usuarios fue calificado como excelente, según el 63% y pasó a regular, según el 53% en la percepción de los usuarios.
- Los aspectos evaluados como parte del desempeño laboral se identificó que existe carga laboral en el personal, evidencia un desequilibrio al efectuar las actividades durante su jornada laboral, estresándolo y sobrecargando de trabajo.
- Las estrategias del prototipo de propuesta estuvieron diseñadas de acuerdo con cada factor determinante de calidad de atención al usuario, con una estructura donde se define los objetivos estratégicos, objetivo organizacional, definiendo los actores y la prioridad de gestión.
- No recibir una adecuada solución a los problemas de salud cuando asiste a solicitar el servicio a la empresa de salud es generada por un inadecuado proceso de atención que incluye al personal operativo, desde el personal de atención al cliente hasta el personal médico, incluyendo también a los profesionales médicos y enfermeras, constituyendo que no hay una atención de salud integral.