

68
20



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTONOMA DE MEXICO

ESCUELA NACIONAL DE ENFERMERIA Y OBSTETRICIA

EVALUACION DE LA CALIDAD DE LA ATENCION DE ENFERMERIA EN 5 UNIDADES DE MEDICINA FAMILIAR, SEGUN LA OPINION DE LOS USUARIOS EN LA ZONA DE TLALNEPANTLA, DE LA DELEGACION ORIENTE DEL IMSS, EN EL ESTADO DE MEXICO



T E S I S Escuela Nacional de Enfermería y Obstetricia
QUE PARA OBTENER EL TITULO DE LICENCIADO EN ENFERMERIA Y OBSTETRICIA
P R E S E N T A :
SILVIA MARICELA OLMOS GARCIA

CON LA ASESORIA DE LA MAESTRA CARMEN L. BALSEIRO ALMARIO

5177715



TESIS CON FALLA DE ORIGEN

MEXICO, D. F.

SEPTIEMBRE DE 1998.



Universidad Nacional
Autónoma de México



UNAM – Dirección General de Bibliotecas
Tesis Digitales
Restricciones de uso

DERECHOS RESERVADOS ©
PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL

Todo el material contenido en esta tesis esta protegido por la Ley Federal del Derecho de Autor (LFDA) de los Estados Unidos Mexicanos (México).

El uso de imágenes, fragmentos de videos, y demás material que sea objeto de protección de los derechos de autor, será exclusivamente para fines educativos e informativos y deberá citar la fuente donde la obtuvo mencionando el autor o autores. Cualquier uso distinto como el lucro, reproducción, edición o modificación, será perseguido y sancionado por el respectivo titular de los Derechos de Autor.

AGRADECIMIENTOS

Con profundo respeto a la Dra. en Admon. Carmen L. Balseiro Almario, por haberme dado la oportunidad de recibir su asesoría y apoyo, para la ejecución y culminación de la presente tesis.

A la Escuela Nacional de Enfermería y Obstetricia de la UNAM, por la formación académica recibida en la licenciatura.

A los usuarios de las unidades de Medicina Familiar de la zona Tlalnepantla de la Delegación Oriente del IMSS, en el Estado de México, por el tiempo cedido en la aplicación de las entrevistas, que hicieron la más valiosa información sobre la calidad, para mejorar cada día.

DEDICATORIAS

A mi madre Francisca García Avilés, quien además de darme la vida, contribuyó con sus buenos principios a sembrar en mí los deseos de superación personal y profesional y a ser lo que soy.

A mis hijas Pavieda y Frida, por su comprensión, ya que al restarles tiempo de presencia con ellas, me han cedido la oportunidad de poder superarme para lograr una meta más en la vida, gracias a su enorme comprensión y colaboración.

A mi esposo, compañero de estos 15 años, con el que he compartido triunfos y derrotas, gracias por su apoyo y entrega para esta nueva meta.

A las autoridades de las U.M.F., la coordinación zonal y a la Delegación Oriente del IMSS, por la oportunidad de llevar a cabo el estudio en dicha Institución.

CONTENIDO

| | |
|--|----|
| INTRODUCCION | 1 |
| 1. <u>FUNDAMENTACION DEL TEMA DE INVESTIGACION.</u> | 3 |
| 1.1 DESCRIPCION DE LA SITUACION PROBLEMA. | 3 |
| 1.2 IDENTIFICACION DEL PROBLEMA | 6 |
| 1.3 JUSTIFICACION DE LA INVESTIGACION | 6 |
| 1.4 UBICACION DEL TEMA DE ESTUDIO. | 7 |
| 1.5 OBJETIVOS | 8 |
| 1.5.1 General | 8 |
| 1.5.2 Específicos | 8 |
| 2. <u>MARCO TEORICO</u> | 9 |
| 2.1 CALIDAD DE LA ATENCION DE ENFERMERIA. | 9 |
| 2.1.1 Conceptos básicos | 9 |
| - De calidad | 9 |
| - De calidad de atención | 10 |
| 2.1.2 Los teóricos de la calidad. | 11 |
| - Edward Deming | 11 |
| - Joseph Jurán. | 12 |
| - Kaoru Ishikawa. | 13 |
| - Phillip Crosby. | 14 |
| 2.1.3 Evaluación de la calidad de atención en el IMSS | 15 |

| | |
|--|----|
| - Antecedentes | 15 |
| - Fundamentos básicos de la evaluación de la calidad | 16 |
| .Objetivos | 17 |
| .Políticas | 18 |
| .Ambitos de aplicación | 19 |
| 2.1.4 Metodología de la evaluación de la ca- lidad de Enfermería. | 20 |
| - Normas de calidad de estructura, pro- ceso y resultados | 21 |
| 2.1.5 Los usuarios y la calidad de la aten- ción | 22 |
| - Quienes son los clientes. | 22 |
| - Papel de los usuarios en la evalua- ción de la calidad | 24 |
| 2.1.6 Fundamentos de responsabilidad de la ga- rantía de la calidad | 25 |
| - Conocimientos básicos. | 26 |
| - Suministro de recursos | 27 |
| - Acceso a los servicios. | 27 |
| 3. <u>METODOLOGIA</u> | 29 |
| 3.1 HIPOTESIS. | 29 |
| 3.1.1 General. | 29 |
| 3.1.2 De trabajo | 29 |

| | |
|---|-----|
| 3.1.3 Nula | 29 |
| 3.2 VARIABLES E INDICADORES. | 29 |
| 3.2.1 Variable dependiente | 29 |
| - Indicadores | 29 |
| 3.2.2 Definiciones operacionales. | 31 |
| 3.2.3 Modelo de relación causal de las va- riables | 34 |
| 3.3 TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACION | 34 |
| 3.3.1 Tipo | 34 |
| 3.3.2 Diseño | 35 |
| 3.3.3 Cronograma de actividades. | 37 |
| 3.3.4 Criterios de inclusión, exclusión y eliminación | 37 |
| 3.4 <u>TECNICAS E INSTRUMENTOS DE INVESTIGACION UTI</u> <u>LIZADOS</u> | 38 |
| 3.4.1 Fichas de trabajo. | 38 |
| 3.4.2 Observación. | 38 |
| 3.4.3 Entrevista. | 38 |
| 3.4.4 Cuestionarios. | 38 |
| 4. <u>INSTRUMENTACION ESTADISTICA.</u> | 39 |
| 4.1 UNIVERSO, POBLACION Y MUESTRA. | 39 |
| 4.2 PROCESAMIENTO DE DATOS | 41 |
| 4.3 COMPROBACION DE HIPOTESIS. | 114 |
| 4.4 ANALISIS E INTERPRETACION DE RESULTADOS. | 127 |

| | |
|--|-----|
| 5. <u>CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES</u> | 144 |
| 6. <u>ANEXOS Y APENDICES</u> | 158 |
| 7. <u>GLOSARIO DE TERMINOS</u> | 181 |
| 8. <u>REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS.</u> | 192 |

INDICE DE CUADROS

- CUADRO No. 1 : DISTRIBUCION DE LA EDAD DE LOS USUARIOS DE LAS CINCO UNIDADES DE MEDICINA FAMILIAR, DE LA ZONA DE TLALNEPANTLA, DE LA DELEGACION ORIENTE DEL IMSS, EN EL ESTADO DE MEXICO. . 42
- CUADRO No. 2 : DISTRIBUCION DEL SEXO DE LOS USUARIOS DE LAS CINCO UNIDADES DE MEDICINA FAMILIAR, DE LA ZONA DE TLALNEPANTLA, DE LA DELEGACION ORIENTE DEL IMSS, EN EL ESTADO DE MEXICO. . 44
- CUADRO No. 3 : DISTRIBUCION DE LA ZONA DE RESIDENCIA DE LOS USUARIOS DE LAS CINCO UNIDADES DE MEDICINA FAMILIAR DE LA ZONA DE TLALNEPANTLA, DE LA DELEGACION DEL ORIENTE DEL IMSS, EN EL ESTADO DE MEXICO 46
- CUADRO No. 4 : DISTRIBUCION DE LAS CLINICAS EN QUE SE ATIENDEN LOS USUARIOS DE LAS CINCO UNIDADES DE MEDICINA FAMILIAR DE LA ZONA DE TLALNEPANTLA, DE LA DELEGACION ORIENTE DEL IMSS, EN EL ESTADO DE MEXICO 48
- CUADRO No. 5 : DISTRIBUCION DE LOS AÑOS QUE TIENEN LOS USUARIOS ATENDIENDOSE EN LAS CINCO UNIDADES DE MEDICINA FAMILIAR, DE LA ZONA DE TLALNEPAN-

TLA, DE LA DELEGACION ORIENTE DEL IMSS, EN
EL ESTADO DE MEXICO 50

CUADRO No. 6 : DISTRIBUCION DE LA OPINION EN TORNO A SI LA
CLINICA LE PROPORCIONA LOS MEDICAMENTOS A
LOS USUARIOS DE LAS CINCO UNIDADES DE MEDI-
CINA FAMILIAR, DE LA ZONA DE TLALNEPANTLA,
DE LA DELEGACION ORIENTE DEL IMSS, EN EL ES
TADO DE MEXICO 52

CUADRO No. 7 : DISTRIBUCION DE LA OPINION EN TORNO A SI SE
CUENTA CON EL MATERIAL Y EQUIPO NECESARIOS
PARA QUE LAS ENFERMERAS LE OTORGUEN LA ATEN
CION A LOS USUARIOS EN LAS CINCO UNIDADES DE
MEDICINA FAMILIAR, DE LA ZONA DE TLALNEPAN-
TLA, DE LA DELEGACION ORIENTE DEL IMSS, EN
EL ESTADO DE MEXICO 54

CUADRO No. 8 : DISTRIBUCION DE LA OPINION EN TORNO A SI LAS
CLINICAS CUENTAN CON ROPA PARA LOS USUARIOS
DE LAS CINCO UNIDADES DE MEDICINA FAMILIAR,
EN LA ZONA DE TLALNEPANTLA, DE LA DELEGACION
ORIENTE DEL IMSS, EN EL ESTADO DE MEXICO. . 56

CUADRO No. 9 : DISTRIBUCION DE LA OPINION DE LOS USUARIOS
EN TORNO A SI EXISTE MATERIAL DIDACTICO PA
RA LA ORIENTACION DE ELLOS, EN LAS CINCO UNI

DADES DE MEDICINA FAMILIAR, DE LA ZONA DE
TLALNEPANTLA, DE LA DELEGACION ORIENTE DE
IMSS, EN EL ESTADO DE MEXICO 58

CUADRO No. 10: DISTRIBUCION DE LA OPINION EN TORNO A SI LOS
USUARIOS TIENEN CONOCIMIENTO DE QUE EN LAS
CLINICAS EXISTAN MANUALES DE PROCEDIMIENTOS
QUE SIRVAN DE GUIA PARA LAS LABORES QUE EL
PERSONAL DE ENFERMERIA REALIZA, EN LAS CIN-
CO UNIDADES DE MEDICINA FAMILIAR, DE LA ZO-
NA DE TLALNEPANTLA, DE LA DELEGACION ORIEN-
TE DEL IMSS, EN EL ESTADO DE MEXICO 60

CUADRO No. 11: DISTRIBUCION DE LA OPINION DE LOS USUARIOS
EN TORNO A SI EXISTE ORDEN Y LIMPIEZA EN LAS
CINCO UNIDADES DE MEDICINA FAMILIAR, DE LA
ZONA DE TLALNEPANTLA, DE LA DELEGACION ORIEN-
TE DEL IMSS, EN EL ESTADO DE MEXICO 62

CUADRO No. 12: DISTRIBUCION DE LA OPINION DE LOS USUARIOS
EN TORNO A SI SE ATIENDE A TODA LA POBLA-
CION QUE SOLICITA LOS SERVICIOS, EN LAS CIN-
CO UNIDADES DE MEDICINA FAMILIAR, DE LA ZO-
NA DE TLALNEPANTLA, DE LA DELEGACION ORIENTE
DEL IMSS, EN EL ESTADO DE MEXICO 64

CUADRO No. 13: DISTRIBUCION DE LA OPINION DE LOS USUARIOS

EN TORNO A SI SE LES TOMAN EXAMENES DE LABORATORIO COMO APOYO A SUS TRATAMIENTOS EN LAS CINCO UNIDADES DE MEDICINA FAMILIAR, DE LA ZONA DE TLALNEPANTLA, DE LA DELEGACION ORIENTE DEL IMSS, EN EL ESTADO DE MEXICO 66

CUADRO No. 14: DISTRIBUCION DE LA OPINION DE LOS USUARIOS EN TORNO A SI LAS CLINICAS CUENTAN CON PERSONAL DE ENFERMERIA NECESARIO PARA SU ATENCION EN LAS CINCO UNIDADES DE MEDICINA FAMILIAR, DE LA ZONA DE TLALNEPANTLA, DE LA DELEGACION ORIENTE DEL IMSS, EN EL ESTADO DE MEXICO 68

CUADRO No. 15: DISTRIBUCION DE LA OPINION DE LOS USUARIOS EN TORNO A SI LOS EQUIPOS SE CONSERVAN EN LAS CLINICAS DE MANERA SATISFACTORIA EN LAS CINCO UNIDADES DE MEDICINA FAMILIAR, DE LA ZONA DE TLALNEPANTLA, DE LA DELEGACION ORIENTE DEL IMSS, EN EL ESTADO DE MEXICO 70

CUADRO No. 16: DISTRIBUCION DE LA OPINION DE LOS USUARIOS EN TORNO A SI SE LES REALIZA LA DETECCION OPORTUNA DE CANCER EN LAS CINCO UNIDADES DE MEDICINA FAMILIAR, DE LA ZONA DE TLALNEPANTLA, DE LA DELEGACION ORIENTE DEL IMSS, EN EL ESTADO DE MEXICO 72

- CUADRO No. 17: DISTRIBUCION DE LA OPINION DE LOS USUARIOS EN TORNO A SI SE LES REALIZA LA DETECCION OPORTUNA DE DIABETES, EN LAS CINCO UNIDADES DE MEDICINA FAMILIAR, DE LA ZONA DE TLALNEPANTLA, DE LA DELEGACION ORIENTE DEL IMSS, EN EL ESTADO DE MEXICO 74
- CUADRO No. 18: DISTRIBUCION DE LA OPINION DE LOS USUARIOS EN TORNO A SI LES APLICAN LAS VACUNAS EN LAS CINCO UNIDADES DE MEDICINA FAMILIAR, DE LA ZONA DE TLALNEPANTLA, DE LA DELEGACION ORIENTE DEL IMSS, EN EL ESTADO DE MEXICO 76
- CUADRO No. 19: DISTRIBUCION DE LA OPINION DE LOS USUARIOS EN TORNO A SI HAN RECIBIDO ATENCION DE EMBARAZO DE PARTE DE LA ENFERMERA, EN LAS CINCO UNIDADES DE MEDICINA FAMILIAR, DE LA ZONA DE TLALNEPANTLA, DE LA DELEGACION ORIENTE DEL IMSS, EN EL ESTADO DE MEXICO 78
- CUADRO No. 20: DISTRIBUCION DE LA OPINION DE LOS USUARIOS EN TORNO A QUE TAN RAPIDO LE ATIENDEN LAS ENFERMERAS EN LAS CINCO UNIDADES DE MEDICINA FAMILIAR, DE LA ZONA DE TLALNEPANTLA, DE LA DELEGACION ORIENTE DEL IMSS, EN EL ESTADO DE MEXICO 80

CUADRO No. 21: DISTRIBUCION DE LA OPINION DE LOS USUARIOS EN TORNO A COMO LES APLICAN LAS INYECCIONES LAS ENFERMERAS EN LAS CINCO UNIDADES DE MEDICINA FAMILIAR, DE LA ZONA DE TLALNEPANTLA, DE LA DELEGACION ORIENTE DEL IMSS, EN EL ESTADO DE MEXICO 82

CUADRO No. 22: DISTRIBUCION DE LA OPINION DE LOS USUARIOS EN TORNO A SI HAN TENIDO OPORTUNIDAD DE CONTAR CON EL SERVICIO DE REHIDRATACION ORAL PARA SUS HIJOS O FAMILIARES MENORES DE 5 AÑOS EN LAS CINCO UNIDADES DE MEDICINA FAMILIAR, DE LA ZONA DE TLALNEPANTLA, DE LA DELEGACION ORIENTE DEL IMSS, EN EL ESTADO DE MEXICO. . 84

CUADRO No. 23: DISTRIBUCION DE LA OPINION DE LOS USUARIOS EN TORNO A SI HAN TENIDO OPORTUNIDAD DE CONTAR CON EL SERVICIO DE ATENCION AL NIÑO SA-NO DE 0-4 AÑOS QUE OTORGA LA ENFERMERA MA-TERNO-INFANTIL, EN LAS CINCO UNIDADES DE MEDICINA FAMILIAR, DE LA ZONA DE TLALNEPANTLA, DE LA DELEGACION ORIENTE DEL IMSS, EN EL ESTADO DE MEXICO 86

CUADRO No. 24: DISTRIBUCION DE LA OPINION DE LOS USUARIOS EN TORNO A SI LOS CAPACITAN Y ORIENTAN LAS

ENFERMERAS, EN LAS CINCO UNIDADES DE MEDICINA FAMILIAR, DE LA ZONA DE TLALNEPANTLA, DE LA DELEGACION ORIENTE DEL IMSS, EN EL ESTADO DE MEXICO 88

CUADRO No. 25: DISTRIBUCION DE LA OPINION EN TORNO A SI LE REALIZAN LA DETECCION OPORTUNA DE HIPERTENSION A LOS USUARIOS DE LAS CINCO UNIDADES DE MEDICINA FAMILIAR, DE LA ZONA DE TLALNEPANTLA, DE LA DELEGACION ORIENTE DEL IMSS, EN EL ESTADO DE MEXICO. 90

CUADRO No. 26: DISTRIBUCION DE LA OPINION DE LOS USUARIOS EN TORNO A SI ESTAN SATISFECHOS CON LOS SERVICIOS DE ENFERMERIA RECIBIDOS, EN LAS CINCO UNIDADES DE MEDICINA FAMILIAR, DE LA ZONA DE TLALNEPANTLA, DE LA DELEGACION ORIENTE DEL IMSS, EN EL ESTADO DE MEXICO 92

CUADRO No. 27: DISTRIBUCION DE LA OPINION DE LOS USUARIOS EN TORNO AL TIEMPO DE ESTANCIA QUE PERMANECEN AL RECIBIR UN SERVICIO DE ENFERMERIA, EN LAS CINCO UNIDADES DE MEDICINA FAMILIAR, DE LA ZONA DE TLALNEPANTLA, DE LA DELEGACION ORIENTE DEL IMSS, EN EL ESTADO DE MEXICO. . 94

CUADRO No. 28: DISTRIBUCION DE LA OPINION DE LOS USUARIOS

EN TORNO A SI LA ATENCION QUE RECIBEN POR PARTE DE ENFERMERIA ES LA ADECUADA, EN LAS CINCO UNIDADES DE MEDICINA FAMILIAR, DE LA ZONA DE TLALNEPANTLA, DE LA DELEGACION ORIENTE DEL IMSS, EN EL ESTADO DE MEXICO 96

CUADRO No. 29: DISTRIBUCION DE LA OPINION DE LOS USUARIOS EN TORNO A SI LAS ENFERMERAS SON AMABLES, EN LAS CINCO UNIDADES DE MEDICINA FAMILIAR, DE LA ZONA DE TLALNEPANTLA, DE LA DELEGACION ORIENTE DEL IMSS, EN EL ESTADO DE MEXICO. . 98

CUADRO No. 30: DISTRIBUCION DE LA OPINION DE LOS USUARIOS EN TORNO A SI EXISTE CORTESIA Y CALIDEZ DEL PERSONAL DE ENFERMERIA, EN LAS CINCO UNIDADES DE MEDICINA FAMILIAR DE LA ZONA DE TLALNEPANTLA, DE LA DELEGACION ORIENTE DEL IMSS, EN EL ESTADO DE MEXICO 100

CUADRO No. 31: DISTRIBUCION DE LA OPINION DE LOS USUARIOS EN TORNO A SI LA ATENCION DE ENFERMERIA QUE RECIBEN, CUMPLEN CON LO QUE DESEAN, EN LAS CINCO UNIDADES DE MEDICINA FAMILIAR, DE LA ZONA DE TLALNEPANTLA, DE LA DELEGACION ORIENTE DEL IMSS, EN EL ESTADO DE MEXICO102

CUADRO No. 32: DISTRIBUCION DE LA OPINION DE LOS USUARIOS

EN TORNO A SI CREEN QUE HAN MEJORADO CON LA ATENCION QUE ENFERMERIA LES HA PROPORCIONADO EN LAS CINCO UNIDADES DE MEDICINA FAMILIAR, DE LA ZONA DE TLALNEPANTLA, DE LA DELEGACION ORIENTE DEL IMSS, EN EL ESTADO DE MEXICO. . 104

CUADRO No. 33: DISTRIBUCION DE LA OPINION DE LOS USUARIOS EN TORNO A QUE TAN RAPIDO LE ATIENDE EL PERSONAL DE ENFERMERIA EN LAS CINCO UNIDADES DE MEDICINA FAMILIAR, DE LA ZONA DE TLALNEPANTLA, DE LA DELEGACION ORIENTE DEL IMSS, EN EL ESTADO DE MEXICO 106

CUADRO No. 34: DISTRIBUCION DE LA OPINION DE LOS USUARIOS EN TORNO A SI EL PERSONAL DE ENFERMERIA LE ORIENTA EN EL TRATAMIENTO, EN LAS CINCO UNIDADES DE MEDICINA FAMILIAR, DE LA ZONA DE TLALNEPANTLA, DE LA DELEGACION ORIENTE DEL IMSS, EN EL ESTADO DE MEXICO 108

CUADRO No. 35: DISTRIBUCION DE LA OPINION DE LOS USUARIOS EN TORNO A SI ES CLARA LA INFORMACION QUE EL PERSONAL DE ENFERMERIA LE PROPORCIONA, EN LAS CINCO UNIDADES DE MEDICINA FAMILIAR, DE LA ZONA DE TLALNEPANTLA, DE LA DELEGACION ORIENTE DEL IMSS, EN EL ESTADO DE MEXICO. .110

CUADRO No. 36: DISTRIBUCION DE LA OPINION DE LOS USUARIOS
EN TORNO A LA CALIDAD DEL SERVICIO DE LAS
CINCO UNIDADES DE MEDICINA FAMILIAR, DE LA
ZONA DE TLALNEPANTLA, DE LA DELEGACION ORIENTE DEL IMSS, EN EL ESTADO DE MEXICO. . . . 112

INDICE DE GRAFICAS

- GRAFICA No. 1 : DISTRIBUCION DE LA EDAD DE LOS USUARIOS DE LAS CINCO UNIDADES DE MEDICINA FAMILIAR, DE LA ZONA DE TLALNEPANTLA, DE LA DELEGACION ORIENTE DEL IMSS, EN EL ESTADO DE MEXICO. .43
- GRAFICA No. 2 : DISTRIBUCION DEL SEXO DE LOS USUARIOS DE LAS CINCO UNIDADES DE MEDICINA FAMILIAR, DE LA ZONA DE TLALNEPANTLA, DE LA DELEGACION ORIENTE DEL IMSS, EN EL ESTADO DE MEXICO. .45
- GRAFICA No. 3 : DISTRIBUCION DE LA ZONA DE RESIDENCIA, DE LOS USUARIOS DE LAS CINCO UNIDADES DE MEDICINA FAMILIAR DE LA ZONA DE TLALNEPANTLA, DE LA DELEGACION DEL ORIENTE DEL IMSS, EN EL ESTADO DE MEXICO 47
- GRAFICA No. 4 : DISTRIBUCION DE LAS CLINICAS EN QUE SE ATIENDEN LOS USUARIOS DE LAS CINCO UNIDADES DE MEDICINA FAMILIAR DE LA ZONA DE TLALNEPANTLA, DE LA DELEGACION ORIENTE DEL IMSS, EN EL ESTADO DE MEXICO 49
- GRAFICA No. 5 : DISTRIBUCION DE LOS AÑOS QUE TIENEN LOS USUARIOS ATENDIENDOSE EN LAS CINCO UNIDADES DE MEDICINA FAMILIAR, DE LA ZONA DE TLALNEPAN-

TLA, DE LA DELEGACION ORIENTE DEL IMSS, EN
EL ESTADO DE MEXICO 51

GRAFICA No. 6 : DISTRIBUCION DE LA OPINION EN TORNO A SI LA
CLINICA LE PROPORCIONA LOS MEDICAMENTOS A
LOS USUARIOS DE LAS CINCO UNIDADES DE MEDI-
CINA FAMILIAR, DE LA ZONA DE TLALNEPANTLA,
DE LA DELEGACION ORIENTE DEL IMSS, EN EL ES
TADO DE MEXICO 53

GRAFICA No. 7 : DISTRIBUCION DE LA OPINION EN TORNO A SI SE
CUENTA CON EL MATERIAL Y EQUIPO NECESARIOS
PARA QUE LAS ENFERMERAS LE OTORGUEN LA ATEN
CION A LOS USUARIOS EN LAS CINCO UNIDADES DE
MEDICINA FAMILIAR, DE LA ZONA DE TLALNEPAN-
TLA, DE LA DELEGACION ORIENTE DEL IMSS, EN
EL ESTADO DE MEXICO 55

GRAFICA No. 8 : DISTRIBUCION DE LA OPINION EN TORNO A SI LAS
CLINICAS CUENTAN CON ROPA PARA LOS USUARIOS
DE LAS CINCO UNIDADES DE MEDICINA FAMILIAR,
EN LA ZONA DE TLALNEPANTLA, DE LA DELEGACION
ORIENTE DEL IMSS, EN EL ESTADO DE MEXICO. .57

GRAFICA No. 9 : DISTRIBUCION DE LA OPINION DE LOS USUARIOS
EN TORNO A SI EXISTE MATERIAL DIDACTICO PA
RA LA ORIENTACION DE ELLOS, EN LAS CINCO UNI

DADES DE MEDICINA FAMILIAR, DE LA ZONA DE
TLALNEPANTLA, DE LA DELEGACION ORIENTE DE
IMSS, EN EL ESTADO DE MEXICO 59

GRAFICA No. 10: DISTRIBUCION DE LA OPINION EN TORNO A SI LOS
USUARIOS TIENEN CONOCIMIENTO DE QUE EN LAS
CLINICAS EXISTAN MANUALES DE PROCEDIMIENTOS
QUE SIRVAN DE GUIA PARA LAS LABORES QUE EL
PERSONAL DE ENFERMERIA REALIZA, EN LAS CIN-
CO UNIDADES DE MEDICINA FAMILIAR, DE LA ZO-
NA DE TLALNEPANTLA, DE LA DELEGACION ORIEN-
TE DEL IMSS, EN EL ESTADO DE MEXICO. . . . 61

GRAFICA No. 11: DISTRIBUCION DE LA OPINION DE LOS USUARIOS
EN TORNO A SI EXISTE ORDEN Y LIMPIEZA EN LAS
CINCO UNIDADES DE MEDICINA FAMILIAR, DE LA
ZONA DE TLALNEPANTLA, DE LA DELEGACION ORIEN-
TE DEL IMSS, EN EL ESTADO DE MEXICO. . . . 63

GRAFICA No. 12: DISTRIBUCION DE LA OPINION DE LOS USUARIOS
EN TORNO A SI SE ATIENDE A TODA LA POBLA-
CION QUE SOLICITA LOS SERVICIOS, EN LAS CIN-
CO UNIDADES DE MEDICINA FAMILIAR, DE LA ZO-
NA DE TLALNEPANTLA, DE LA DELEGACION ORIENTE
DEL IMSS, EN EL ESTADO DE MEXICO. 65

GRAFICA No. 13: DISTRIBUCION DE LA OPINION DE LOS USUARIOS

EN TORNO A SI SE LES TOMAN EXAMENES DE LABORATORIO COMO APOYO A SUS TRATAMIENTOS EN LAS CINCO UNIDADES DE MEDICINA FAMILIAR, DE LA ZONA DE TLALNEPANTLA, DE LA DELEGACION ORIENTE DEL IMSS, EN EL ESTADO DE MEXICO. . . . 67

GRAFICA No. 14: DISTRIBUCION DE LA OPINION DE LOS USUARIOS EN TORNO A SI LAS CLINICAS CUENTAN CON PERSONAL DE ENFERMERIA NECESARIO PARA SU ATENCION EN LAS CINCO UNIDADES DE MEDICINA FAMILIAR, DE LA ZONA DE TLALNEPANTLA, DE LA DELEGACION ORIENTE DEL IMSS, EN EL ESTADO DE MEXICO 69

GRAFICA No. 15: DISTRIBUCION DE LA OPINION DE LOS USUARIOS EN TORNO A SI LOS EQUIPOS SE CONSERVAN EN LAS CLINICAS DE MANERA SATISFACTORIA EN LAS CINCO UNIDADES DE MEDICINA FAMILIAR, DE LA ZONA DE TLALNEPANTLA, DE LA DELEGACION ORIENTE DEL IMSS, EN EL ESTADO DE MEXICO. . . . 71

GRAFICA No. 16: DISTRIBUCION DE LA OPINION DE LOS USUARIOS EN TORNO A SI SE LES REALIZA LA DETECCION OPORTUNA DE CANCER EN LAS CINCO UNIDADES DE MEDICINA FAMILIAR, DE LA ZONA DE TLALNEPANTLA, DE LA DELEGACION ORIENTE DEL IMSS, EN EL ESTADO DE MEXICO73

- GRAFICA No. 17: DISTRIBUCION DE LA OPINION DE LOS USUARIOS EN TORNO A SI SE LES REALIZA LA DETECCION OPORTUNA DE DIABETES, EN LAS CINCO UNIDADES DE MEDICINA FAMILIAR, DE LA ZONA DE TLALNEPANTLA, DE LA DELEGACION ORIENTE DEL IMSS, EN EL ESTADO DE MEXICO 75
- GRAFICA No. 18: DISTRIBUCION DE LA OPINION DE LOS USUARIOS EN TORNO A SI LES APLICAN LAS VACUNAS EN LAS CINCO UNIDADES DE MEDICINA FAMILIAR, DE LA ZONA DE TLALNEPANTLA, DE LA DELEGACION ORIENTE DEL IMSS, EN EL ESTADO DE MEXICO. . . . 77
- GRAFICA No. 19: DISTRIBUCION DE LA OPINION DE LOS USUARIOS EN TORNO A SI HAN RECIBIDO ATENCION DE EMBARAZO DE PARTE DE LA ENFERMERA, EN LAS CINCO UNIDADES DE MEDICINA FAMILIAR, DE LA ZONA DE TLALNEPANTLA, DE LA DELEGACION ORIENTE DEL IMSS, EN EL ESTADO DE MEXICO 79
- GRAFICA No. 20: DISTRIBUCION DE LA OPINION DE LOS USUARIOS EN TORNO A QUE TAN RAPIDO LE ATIENDEN LAS ENFERMERAS EN LAS CINCO UNIDADES DE MEDICINA FAMILIAR, DE LA ZONA DE TLALNEPANTLA, DE LA DELEGACION ORIENTE DEL IMSS, EN EL ESTADO DE MEXICO 81

GRAFICA No. 21: DISTRIBUCION DE LA OPINION DE LOS USUARIOS EN TORNO A COMO LES APLICAN LAS INYECCIONES LAS ENFERMERAS EN LAS CINCO UNIDADES DE MEDICINA FAMILIAR, DE LA ZONA DE TLALNEPANTLA, DE LA DELEGACION ORIENTE DEL IMSS, EN EL ESTADO DE MEXICO 83

GRAFICA No. 22: DISTRIBUCION DE LA OPINION DE LOS USUARIOS EN TORNO A SI HAN TENIDO OPORTUNIDAD DE CONTAR CON EL SERVICIO DE REHIDRATAACION ORAL PARA SUS HIJOS O FAMILIARES MENORES DE 5 AÑOS EN LAS CINCO UNIDADES DE MEDICINA FAMILIAR, DE LA ZONA DE TLALNEPANTLA, DE LA DELEGACION ORIENTE DEL IMSS, EN EL ESTADO DE MEXICO. .85

GRAFICA No. 23: DISTRIBUCION DE LA OPINION DE LOS USUARIOS EN TORNO A SI HAN TENIDO OPORTUNIDAD DE CONTAR CON EL SERVICIO DE ATENCION AL NIÑO SAÑO DE 0-4 AÑOS QUE OTORGA LA ENFERMERA MATERNO-INFANTIL, EN LAS CINCO UNIDADES DE MEDICINA FAMILIAR, DE LA ZONA DE TLALNEPANTLA, DE LA DELEGACION ORIENTE DEL IMSS, EN EL ESTADO DE MEXICO 87

GRAFICA No. 24: DISTRIBUCION DE LA OPINION DE LOS USUARIOS EN TORNO A SI LOS CAPACITAN Y OREINTAN LAS

ENFERMERAS, EN LAS CINCO UNIDADES DE MEDICINA FAMILIAR, DE LA ZONA DE TLALNEPANTLA, DE LA DELEGACION ORIENTE DEL IMSS, EN EL ESTADO DE MEXICO 89

GRAFICA No. 25: DISTRIBUCION DE LA OPINION EN TORNO A SI LE REALIZAN LA DETECCION OPORTUNA DE HIPERTENSION A LOS USUARIOS DE LAS CINCO UNIDADES DE MEDICINA FAMILIAR, DE LA ZONA DE TLALNEPANTLA, DE LA DELEGACION ORIENTE DEL IMSS, EN EL ESTADO DE MEXICO 91

GRAFICA No. 26: DISTRIBUCION DE LA OPINION DE LOS USUARIOS EN TORNO A SI ESTAN SATISFECHOS CON LOS SERVICIOS DE ENFERMERIA RECIBIDOS, EN LAS CINCO UNIDADES DE MEDICINA FAMILIAR, DE LA ZONA DE TLALNEPANTLA, DE LA DELEGACION ORIENTE DEL IMSS, EN EL ESTADO DE MEXICO 93

GRAFICA No. 27: DISTRIBUCION DE LA OPINION DE LOS USUARIOS EN TORNO AL TIEMPO DE ESTANCIA QUE PERMANECEN AL RECIBIR UN SERVICIO DE ENFERMERIA, EN LAS CINCO UNIDADES DE MEDICINA FAMILIAR, DE LA ZONA DE TLALNEPANTLA, DE LA DELEGACION ORIENTE DEL IMSS, EN EL ESTADO DE MEXICO. .95

GRAFICA No. 28: DISTRIBUCION DE LA OPINION DE LOS USUARIOS

EN TORNO A SI LA ATENCION QUE RECIBEN POR PARTE DE ENFERMERIA ES LA ADECUADA, EN LAS CINCO UNIDADES DE MEDICINA FAMILIAR, DE LA ZONA DE TLALNEPANTLA, DE LA DELEGACION ORIENTE DEL IMSS, EN EL ESTADO DE MEXICO. . . . 97

GRAFICA No. 29: DISTRIBUCION DE LA OPINION DE LOS USUARIOS EN TORNO A SI LAS ENFERMERAS SON AMABLES, EN LAS CINCO UNIDADES DE MEDICINA FAMILIAR, DE LA ZONA DE TLALNEPANTLA, DE LA DELEGACION ORIENTE DEL IMSS, EN EL ESTADO DE MEXICO. .99

GRAFICA No. 30: DISTRIBUCION DE LA OPINION DE LOS USUARIOS EN TORNO A SI EXISTE CORTESIA Y CALIDEZ DEL PERSONAL DE ENFERMERIA, EN LAS CINCO UNIDADES DE MEDICINA FAMILIAR DE LA ZONA DE TLALNEPANTLA, DE LA DELEGACION ORIENTE DEL IMSS EN EL ESTADO DE MEXICO 101

GRAFICA No. 31: DISTRIBUCION DE LA OPINION DE LOS USUARIOS EN TORNO A SI LA ATENCION DE ENFERMERIA QUE RECIBEN, CUMPLEN CON LO QUE DESEAN, EN LAS CINCO UNIDADES DE MEDICINA FAMILIAR, DE LA ZONA DE TLALNEPANTLA, DE LA DELEGACION ORIENTE DEL IMSS, EN EL ESTADO DE MEXICO. . . . 103

GRAFICA No. 32: DISTRIBUCION DE LA OPINION DE LOS USUARIOS

EN TORNO A SI CREEN QUE HAN MEJORADO CON LA ATENCION QUE ENFERMERIA LES HA PROPORCIONADO EN LAS CINCO UNIDADES DE MEDICINA FAMILIAR, DE LA ZONA DE TLALNEPANTLA, DE LA DELEGACION ORIENTE DEL IMSS, EN EL ESTADO DE MEXICO. . 105

GRAFICA No. 33: DISTRIBUCION DE LA OPINION DE LOS USUARIOS EN TORNO A QUE TAN RAPIDO LE ATIENDE EL PERSONAL DE ENFERMERIA EN LAS CINCO UNIDADES DE MEDICINA FAMILIAR, DE LA ZONA DE TLALNEPANTLA, DE LA DELEGACION ORIENTE DEL IMSS, EN EL ESTADO DE MEXICO 107

GRAFICA No. 34: DISTRIBUCION DE LA OPINION DE LOS USUARIOS EN TORNO A SI EL PERSONAL DE ENFERMERIA LE ORIENTA EN EL TRATAMIENTO, EN LAS CINCO UNIDADES DE MEDICINA FAMILIAR, DE LA ZONA DE TLALNEPANTLA, DE LA DELEGACION ORIENTE DEL IMSS, EN EL ESTADO DE MEXICO. 109

GRAFICA No. 35: DISTRIBUCION DE LA OPINION DE LOS USUARIOS EN TORNO A SI ES CLARA LA INFORMACION QUE EL PERSONAL DE ENFERMERIA LE PROPORCIONA, EN LAS CINCO UNIDADES DE MEDICINA FAMILIAR, DE LA ZONA DE TLALNEPANTLA, DE LA DELEGACION ORIENTE DEL IMSS, EN EL ESTADO DE MEXICO. . 111

GRAFICA No. 36: DISTRIBUCION DE LA OPINION DE LOS USUARIOS
EN TORNO A LA CALIDAD DEL SERVICIO DE LAS
CINCO UNIDADES DE MEDICINA FAMILIAR, DE LA
ZONA DE TLALNEPANTLA, DE LA DELEGACION ORIEN
TE DEL IMSS, EN EL ESTADO DE MEXICO. . . . 113

INTRODUCCION

La presente investigación ha sido instrumentada con el objeto de analizar cuál es la evaluación de la calidad de la atención de Enfermería en cinco unidades de Medicina Familiar, según la opinión de los usuarios en la zona de Tlalnepantla, de la Delegación Oriente del IMSS, en el Estado de México.

Para realizar tal análisis y contar con un desarrollo secuencial de esta investigación, se ha dividido este trabajo en ocho importantes capítulos que a continuación se presentan.

En el primer capítulo se da a conocer la Fundamentación del tema de investigación, en donde se ubican: la descripción de la situación problema, la identificación del problema, la justificación de la investigación, la ubicación del tema de estudio y los objetivos: general y específicos.

En el segundo capítulo se presenta el Marco teórico con los fundamentos teórico metodológicos más relevantes de la variable calidad de la atención de enfermería, con base en los autores más connotados de la calidad, que permitan apoyar el problema y las hipótesis.

En el tercer capítulo se da a conocer la Metodología que incluye las hipótesis, general, de trabajo y nula, la variable dependiente: Calidad de la atención con sus indicadores, la defi

nición operacional y el modelo de relación causal de las variables. Forma parte de este trabajo, el tipo y diseño de investigación y los criterios de inclusión, exclusión y eliminación. Se ubican también en este capítulo las técnicas e instrumentos de investigación utilizados, entre los que están: las fichas de trabajo, la observación, la entrevista y los cuestionarios.

En el cuarto capítulo se presenta la Instrumentación estadística, en donde se ubican los siguientes apartados: Universo, población y muestra, procesamiento de datos, comprobación de hipótesis y análisis e interpretación de resultados.

Finaliza esta investigación con las conclusiones y recomendaciones, los anexos y apéndices, el glosario de términos y las referencias bibliográficas que se encuentran ubicados en los capítulos quinto, sexto, séptimo y octavo, respectivamente.

Es de esperarse que al poder desarrollar empíricamente este trabajo, se pueda contar con la información real en torno a la calidad de la atención de enfermería, en las 5 Unidades de Medicina Familiar estudiadas y proponer en consecuencia aquellas opciones de solución que permitan mejorar la calidad de la atención y por tanto, ofrecer mejores servicios de enfermería a los usuarios.

1. FUNDAMENTACION DEL TEMA DE INVESTIGACION

1.1 DESCRIPCION DE LA SITUACION PROBLEMA

El Instituto Mexicano del Seguro Social, para un mejor funcionamiento, ha tenido que dividirse en delegaciones, y una de ellas es la del Estado de México, la cual por su gran extensión, se subdivide a partir de enero de 1998, en Delegación Oriente y Poniente. La Delegación Oriente queda conformada por las zonas: Los Reyes, Ecatepec y Tlalnepantla.

La zona de Tlalnepantla de la Delegación Oriente, cuenta con 16 municipios, para brindar atención a 2'071,324 derechohabientes a través de 12 Unidades de Medicina Familiar, un Hospital General de Zona No. 57, una Gineco-Obstetricia No. 60, con U. M.F. y un Hospital General Regional No. 72.

Las Unidades de Medicina Familiar tienen como finalidad el otorgar atención médica de primer nivel, con promoción y protección específica en un promedio de 1,000 a 1,500 usuarios por mes, habiéndose incrementado la demanda a consecuencia de la crisis económica del país.

Las unidades varían de 4 a 30 consultorios. Dependiendo de su ubicación, algunos tienen todos los servicios como: médico familiar, urgencias, observaciones, central de equipos y esterilización, servicio de curaciones, inyecciones, centro de rehi-

dratación oral, medicina preventiva, enfermería materno infantil y nutrición y dietética. De manera adicional, estas unidades también tienen los servicios de Estomatología, Salud en el Trabajo, Fomento a la Salud, Laboratorio, Rayos X y Archivo, etc. Sin embargo, otras unidades son tan pequeñas que son de r consultorios con: Consulta y Observación y Medicina Preventiva. Estas tienen que solicitar apoyo en las unidades más cercanas.

En términos generales, estas unidades cuentan con diversos profesionales y diversas categorías. En el caso del personal de enfermería, se cuentan con Jefes de Enfermeras o en su lugar, como encargados del servicio, especialistas en Salud Pública, enfermeras materno infantil, enfermeras generales, pasantes y auxiliares de enfermería.

Todos los factores humanos antes mencionados, colaboran dinámicamente en la promoción a la salud mediante acciones educativas a través de charlas a los usuarios y sus familiares, tomando en cuenta los programas básicos que son: salud comunitaria, salud en el trabajo, salud reproductiva y materno infantil.

En la cotidiana labor del personal de enfermería, se ha podido observar que con frecuencia, se carece de recursos materiales y equipos necesarios para el trabajo. Ejemplo de ello son los siguientes: faltan laminillas para la detección de cáncer cérvico uterino (D.O.C.) destrostix para la detección oportu-

na de diabetes (D.O.D.), carencia de vacunas y medicamentos. De la misma manera, se carece con frecuencia de lancetas para realizar el examen del Tamiz Neonatal.

Ante tales situaciones, con frecuencia los usuarios se incoforman de varias maneras: presentan quejas por escrito ante las autoridades de la clínica o lo hacen de manera verbal, dando a conocer su inconformidad con el personal de enfermería, ya que no se realizan los exámenes o estudios programados para tal fin. Esto provoca retraso en la atención a los usuarios, dificultades en las relaciones humanas en enfermería y disgusto por parte de los clientes, quienes se van insatisfechos del servicio recibido.

Desde luego, el personal de enfermería ante tales situaciones trata en la medida de lo posible, de solucionar la problemática con la ayuda de otras instituciones del IMSS cercanos, sin tomar en cuenta que también en otras unidades, también carecen con frecuencia de los recursos.

De esta manera, se puede visualizar que el personal de enfermería, se enfrenta en su trabajo a situaciones de molestia y disgusto que repercuten en el proceso de atención que ellas le dan a los pacientes. La labor de convencimiento que realiza el personal para borrar la mala imagen o las deficiencias de los servicios institucionales, es muy importante. Sin embargo, cuando

el paciente de manera consecutiva recibe servicios deficientes es probable que considere y piense con detenimiento si le conviene regresar a las unidades nuevamente.

Con lo anterior, conviene estudiar en esta investigación, cuál es la calidad de atención que enfermería está proporcionando a fin de visualizar y diagnosticar los principales problemas que inciden directa o indirectamente en la calidad de la atención de enfermería.

1.2 IDENTIFICACION DEL PROBLEMA

¿Cuál es la evaluación de la calidad de la atención de enfermería en 5 unidades de Medicina Familiar, según la opinión de los usuarios en la zona de Tlalnepantla, de la Delegación Oriente del IMSS, en el Estado de México?

1.3 JUSTIFICACION DE LA INVESTIGACION

La presente investigación se justifica ampliamente por las siguientes razones:

En primer lugar, se justifica porque no existen evidencias empíricas de estudios que permitan evaluar la calidad de la atención de enfermería en las unidades de la zona Tlalnepantla, de la Delegación Oriente.

En segundo lugar, se justifica porque con esta investigación

se podrá realizar un diagnóstico situacional real de las unidades de medicina familiar en la zona Tlalnepantla, con los que se pueda evidenciar a través de los usuarios, los principales problemas de la calidad de la atención de enfermería, e incidir con diversas opciones de solución a mejorar la problemática descrita.

Finalmente, se justifica porque se considera que esta investigación beneficia ampliamente no sólo la atención que el personal de enfermería pueda prestar, sino que al evidenciar la problemática, se pueda beneficiar a los usuarios y sus familiares.

1.4 UBICACION DEL TEMA

El tema de estudio se ubica en Administración y Enfermería.

Se ubica en Administración porque la variable calidad de la atención de enfermería, tiene que ver con las modalidades de estructura de proceso y de resultados que tienen un fundamento administrativo y que permite ubicar el tipo de servicios que se está proporcionando a los usuarios, mediante la medición de las expectativas que ellos tengan de la atención recibida. Así, la variable calidad tiene que ver no sólo con el grado de satisfacción de los usuarios, sino con la suficiencia y disponibilidad de los acuerdos para otorgar la atención.

Se ubica en Enfermería, porque son precisamente estos profesio

nales quienes otorgan la atención a los usuarios y constituyen un recurso fundamental, en la organización de los servicios, para hacer posible que estos usuarios cuenten con servicios oportunos y expeditos.

1.5 OBJETIVOS

1.5.1 General

Evaluar la calidad de la atención de enfermería en 5 unidades de Medicina Familiar, según la opinión de los usuarios, en la zona de Tlalnepantla, de la Delegación Oriente del IMSS, en el Estado de México.

1.5.2 Específicos

- Identificar las principales quejas que tienen los usuarios en torno a la atención recibida en 5 unidades de Medicina Familiar.
- Proponer estrategias que permitan mejorar la calidad de la atención de Enfermería en las 5 unidades de Medicina Familiar de la zona Tlalnepantla, de la Delegación Oriente del IMSS.

2. MARCO TEORICO

2.1 LA CALIDAD DE LA ATENCION DE ENFERMERIA

2.1.1 Conceptos básicos

- De calidad

Para Avedis Donabedian en su esencia, "calidad" significa conformidad con normas y al respecto, hace más de medio siglo, Lee y Jones reconocieron, en su admirable exploración del concepto de calidad, que tales normas no son absolutas, sino que varían de una sociedad a otra. Así, existen tres componentes de la atención a la salud: 1) atención técnica, 2) el manejo de la relación interpersonal y 3) el ambiente físico en el que se desarrolla el proceso de atención.¹

Se considera que en las unidades de Medicina Familiar de primer nivel, la calidad es preconcebida de diferente manera, a pesar de formar parte de una misma zona o institución que tiene una misma misión institucional. Esto se debe en parte, a que los usuarios tienen diferentes características y diferentes necesidades, por lo que es necesario tomar en cuenta sus carencias para brindar el servicio más óptimo posible.

¹ Avedis Donabedian. La dimensión internacional de la evaluación y garantía de la calidad. En la revista Salud Pública de México. Vol. 32. No. 2. Marzo-Abril. México, 1990. p. 114

- De calidad de la atención

La calidad de la atención técnica consiste en la aplicación de la ciencia y la tecnología médicas de una manera que rinda el máximo de beneficios para la salud, sin aumentar con ello sus riesgos. El grado de calidad es, por lo tanto, la medida en que la atención prestada es capaz de alcanzar el equilibrio más favorable entre riesgos y beneficios. Así, el manejo de la relación interpersonal debe llenar valores y normas socialmente definidos que gobiernan la interacción de los individuos en general y en situaciones particulares.

Puede haber también un tercer elemento de la atención que podríamos llamar sus "amenidades". Este término pudiera describir características tales como una sala de espera agradable y cómoda, un cuarto de exploración, buena temperatura, sábanas limpias, un espejo de exploración bien lubricado, que no esté demasiado caliente ni demasiado frío, una cama cómoda, un teléfono a la mano y una buena alimentación, etc.²

En algunas unidades de primer nivel, las enfermeras consideran que el cumplir con una serie de actividades programadas como rutinas, otorgan calidad. Sin embargo, en ocasiones se dan cuenta que su paciente al que le realizan curaciones por un

² Avedis Donabedia. La calidad de la atención médica: Definición y métodos de evaluación. Ed. La Prensa Médica Mexicana, S.A. de C.V. México, 1991. p. 6.

periodo de tiempo, no evoluciona satisfactoriamente. En este momento, se cuestionan si es necesario llevar a cabo un cambio en el manejo del paciente para mejorar su evaluación, tomando otras alternativas.

2.1.2 Los teóricos de la calidad

- Edward Deming

Para Edward Deming, la calidad provoca una reacción en cadena
Calidad = reducir de costos = Alta de productividad. En un proceso para conseguir la calidad entran en juego los siguientes factores críticos: clientes, personal, inversionistas, proveedores y la comunidad. La metodología para implantar la calidad, Deming afirma que no es suficiente tan sólo resolver problemas, grandes o pequeños. La dirección requiere formular y dar señales de que su intención es permanecer en el negocio y proteger tanto a los inversionistas como los puestos de trabajo. La misión del organismo es mejorar continuamente la calidad de nuestros productos o servicios, a fin de satisfacer las necesidades de los clientes.³ (Ver anexo No. 1)

En el IMSS, a partir de 1997, se dió a conocer un documento que contiene los lineamientos para la mejora continua en Unidades Médicas, retomando antecedentes de los teóricos, lo cual

3 Raúl Martínez T. Manual para la implantación de un proceso de mejoramiento de la calidad : Los secretos del consultor revelados. Ed. Panorama. México, 1996. p. 15.

permitirá estructurar la metodología de trabajo del primer nivel.

- Joseph Jurán

Para Joseph Juran, siempre existe una relación en cadena: Entrada - Salida - Cliente. En cualquier etapa de un proceso, la salida (producto) se convierte en la entrada (insumo) de una siguiente etapa. Así, la gestión de calidad se realiza por medio de una trilogía:

- Planeación de la calidad (desarrollo de productos y procesos necesarios para satisfacer las necesidades de los clientes.
- Control de calidad
- Mejora de la calidad

Por tanto, se requiere del establecimiento de unidades comunes de medida para evaluar la calidad y se necesita establecer medios "sensores" para evaluar la calidad en función de unidades de medida.⁴ (Ver anexo No. 2)

Dentro de la estructuración del IMSS, se ha planeado aplicar el proceso de calidad involucrado, conozcan los aspectos metodológicos de la calidad, proceso en cascada en el que las unidades de medicina familiar están en la etapa de capacita-

4 Ibid. p. 18.

ción para hacer que todos los involucrados conozcan los aspectos metodológicos de la calidad.

- Kaoru Ishikawa

Para Kaoru Ishikawa, el control de calidad es un sistema de mé todos de producción que económicamente genera bienes o servicios de calidad, acordes con los requisitos de los consumidores y se logra cuando se consigue una completa revolución conceptual en toda organización. Para alcanzar esta meta, es preciso que en la empresa todos promuevan y participen en el control de calidad, incluyendo tanto a los altos ejecutivos como a todas las divisiones de la empresa y a todos los empleados. El control de la calidad no es una actividad exclusiva de espe cialistas, sino que debe ser estudiado y consebido por todas las divisiones y todos los empleados. Así se llega al Control Total de la Calidad.⁵

En la metodología instrumentada por Kaoru Ishikawa, para conse guir la calidad se destacan los aspectos de planeación en lo que es necesario definir los objetivos y las metas, capacitar al trabajador para que pueda realizar su trabajo, realizar cír culos de calidad, evaluar los resultados y planear para el futuro. En todas estas acciones se está evaluando continuamente la situación de los usuarios, a fin de que el personal de en-

5 Ibid. p. 19.

fermería pueda establecer las medidas correctas necesarias para propiciar una mejoría de la calidad.

- Phillip Crosby

Para Phillip Crosby, todo trabajo es un proceso. Este concepto implica que cada trabajo o tarea debe ser considerada no como algo aislado, sino como parte de una cadena interrelacionada en la que se va multiplicando la siguiente trilogía:

- Proveedor e insumos que él proporciona.
- Proceso realizado a través del trabajo de cada persona.
- Clientes o usuarios que reciben el producto o servicio.
- Cumplir con los requisitos.
- El sistema de la calidad es la prevención y no la corrección
- El estándar de la realización es cero defectos.
- La medida de la calidad es el incumplimiento.⁶ (Ver anexo No. 4)

En las unidades de Medicina Familiar existen o se encuentran en revisión cada uno de los procesos que se llevan a cabo en las diferentes áreas, lo que permitirá integrar los equipos de proyecto de mejora continua derivados de los equipos naturales de administración.

6 Ibid. p. 20.

2.1.3 Evaluación de la calidad de atención en el IMSS

- Antecedentes

El diagnóstico del IMSS realizado en 1995, fue el primer paso del proceso de modernización, que se tradujo al exterior en la nueva Ley del Seguro Social. Esta ley entró en vigor el 1 de julio de 1997, y al interior del IMSS, la reorganización administrativa de la institución. Así, el Instituto se divide en regiones en todo el país. De estas regiones, se conforman sus delegaciones, éstas están integradas las zonas, hospitales, unidades de Medicina Familiar.⁷

De hecho, el Director General del Instituto Mexicano del Seguro social, Lic. Genaro Borrego Estrada, ha señalado la necesidad de vigorizar la operación de los llamados Programas Prioritarios de 1996. Para 1997, la denominación fue "Programas Básicos del área médica" debiendo entenderse con ello al conjunto de actividades que conforman los aspectos fundamentales e ineludibles de los procesos de atención a la salud de la población usuaria.

Los programas puestos en marcha para 1997 son: Promoción a la Salud y Medicina Preventiva, Atención al Adulto Mayor, Mejora Continua en Unidades de Medicina Familiar y Referencia contra

⁷ IMSS. Lineamientos para la mejora continua de las unidades médicas. Subdirección General Médica. Documento impreso. México, 1997. p. 10.

referencia de pacientes, Prescripción Médica y consumos razonables y la investigación médica. (Ver anexo No. 5)

- Fundamentos básicos de la evaluación de la calidad

En las unidades médicas, donde se genera la información, se establecen los mecanismos internos necesarios para asegurar la confiabilidad de los registros primarios. Con ello se consigue la oportunidad del flujo de la información y de manera relevante, su utilización, mediante cortes de evaluación sistemática que permitan tomar decisiones de manera oportuna para la mejora continua de los procesos operativos. Así, en el nivel delegacional se realiza la concentración de datos y su análisis con sentido integral, para efectuar evaluación y retroalimentación sistemática de forma oportuna del fortalecimiento de la salud, de la calidad de la atención médica y de la mejora continua.⁸

Así, la evaluación debe ser permanente y periódica. Permanente a nivel de autoevaluación de los servicios, sujeta a verificación mensual o cuatrimestral por el cuerpo de gobierno de la unidad médica, el cual, en forma periódica estará evaluando los diferentes servicios. Las autoridades médicas delegacionales, estatales o regionales supervisarán y evaluarán las Unidades Mé

⁸ IMSS. Líneas de acción en la eficacia operativa y mejora en la calidad de los servicios. Programas básicos del área médica. Subdirección General Médica. Documento impreso. México, 1997. p. 11.

dicas cada cuatro a doce meses, dependiendo de su problemática y complejidad. El nivel central institucional evaluará anualmente a los niveles delegacionales, estatales o regionales y, conforme a programa, a las Unidades Médicas.

.Objetivos

El objetivo de la evaluación de la calidad es:

- Contribuir a que la prestación de los servicios médicos se lleve a cabo dentro de las normas establecidas de calidad, con sentido social, humanitario y congruente, con los parámetros de eficiencia esperados, a partir del conocimiento de las condiciones con que estos servicios se otorgan.⁹

Otros objetivos de la evaluación son:

- Unificar los criterios para el seguimiento y evaluación de los programas básicos, en los niveles local, delegacional y regional, con la periodicidad que se establezca en cada uno de ellos.
- Precisar los aspectos evaluables, aquellos en que se enfatiza la necesidad de mejorar a corto plazo, que constituyan una mejor respuesta a las demandas y expectativas de los usuarios.

9 IMSS. Lineamientos. Op. cit. p. 10

FALTA PAGINA

No.

18.

ción, hasta su solución.

- La evaluación será participativa entre evaluador y evaluado, con objeto de analizar las causas de los problemas captados, enterar de inmediato al evaluado, establecer los compromisos y dar la asesoría que se requiera.¹¹

Para cumplir con estas políticas, la evaluación debe ser objetiva, sin prejuicios, que puedan restar confiabilidad al procedimiento; y serán congruentes con los niveles de atención a la salud y a los recursos disponibles. Para ello, las unidades de atención médica tendrán la responsabilidad de autoevaluar la calidad de la misma, identificar los problemas que la deterioran y generar las acciones que permitan garantizarla.

.Ambito de aplicación

Para Héctor Aguirre Gas, el sistema de evaluación de la calidad de la atención de las unidades médicas está diseñado y es aplicable tanto en unidades pequeñas de contacto primario, como en hospitales generales de zona o regionales y hospitales de alta especialidad. Previa a la aplicación del sistema en cada uno de estos niveles de atención, deberá contarse con cédulas de evaluación que contengan los conceptos en los que interese establecer un juicio de valor, para cada uno de los servicios

11 Héctor Aguirre Gas. Calidad total en la atención hospitalaria. En Revista Médica. Vol. México, 1991. p. 24.

que serán evaluados: atención en un servicio, inmunizaciones en medicina preventiva, servicios de enfermería, etc., amén de que otros como la oportunidad, cortesía y organización, por ejemplo, serán comunes a todos ellos.¹²

El usuario es la razón de ser del IMSS, por lo que el otorgamiento de los servicios de éste tiene como atributos básicos la calidad, la oportunidad y la calidez sustentados en la eficiencia, la efectividad, la racionalidad y la optimización en el uso de recursos, así como en el compromiso de todo el personal con la mejora continua de los procesos.

2.1.4 Metodología de la evaluación de la calidad de Enfermería

Para Janet Griffith y Paula J. Christensen, la evaluación puede conceptualizarse en tres formas: estructura, proceso y resultado. El proceso y el resultado pueden ser subdivididos en dos categorías concurrentes (presente) y retrospectiva (pasada).¹³

12 Héctor Aguirre Gas. Evaluación de la calidad de la atención médica: Expectativas de los pacientes y de los trabajadores de las Unidades Médicas. En Revista de Salud Pública de México. Vol. 32. México, 1990. p. 173.

13 Janet Griffith y Paula J. Christensen. Proceso de la atención de Enfermería. Aplicación de teorías, guías y modelos. Ed. Manual Moderno. México, 1993. p. 195.

- Normas de calidad de estructura, proceso y resultados

La estructura se dirige a las instalaciones físicas, equipos y patrón de organización del Centro de Salud.

El proceso se centra en las actividades de enfermería, estas actividades pueden juzgarse observando el rendimiento, preguntando a los pacientes o revisando las notas de enfermería en las hojas de evolución. La evaluación concurrente del proceso examina el rendimiento de la enfermera en el momento en que tiene lugar. La evaluación retrospectiva del proceso es implementada después de que el paciente ha sido dado de alta.

La evaluación del resultado se centra en los cambios en la conducta y el estado de salud del paciente. La enfermera busca la evidencia de la mejoría, en el estado de salud que resulta de su intervención. La evaluación concurrente del resultado juzga la capacidad del paciente para demostrar progresos de conducta medible en su estado de salud, sus destrezas o su conocimiento.¹⁴

La evaluación en los centros hospitalarios, por lo general, se denomina garantía de calidad y puede comprender auditorías con reglamentos estándares.

14 Ibid. p. 198.

Así, la evaluación del cuidado de enfermería es una tarea compleja, dado que es extremadamente difícil separar las contribuciones de cada enfermera en el cuidado del paciente y las de otros miembros del personal con funciones que se traslapan. Estas dificultades para distinguir las actividades exclusivas de la enfermera convierte en un problema complicado la evaluación de los resultados de las acciones de enfermería.

En las unidades de Medicina Familiar, se anotan la cantidad de actividades realizadas y se multiplican por el número de pacientes, días y horas, para sacar el promedio de atención a través de un informe que se envía a las autoridades de la zona. No existe hasta el momento una auditoría periódica de la calidad de la atención de Enfermería.

2.1.5 Los usuarios y la calidad de la atención

- Quienes son los clientes

El cliente es la pieza más importante en la línea de producción. Podría suponerse que la persona que paga la factura es el cliente, aquél a quien se tiene que satisfacer, o que la persona o compañía que va a usar el producto es a quien se tiene que satisfacer.¹⁵

¹⁵ Edward W. Deming. Calidad, productividad y competitividad. Ed. Díaz Santos. Madrid, 1989. p. 137.

De hecho, para Héctor Aguirre Gas, los pacientes que acuden a las unidades médicas esperan contar con servicios médicos accesibles, tanto en función de distancias y transportación, como de los trámites que se requieren para poder disponer de ellos. Así, los usuarios esperan atención con cortesía y en forma oportuna; un ambiente agradable en cuanto a iluminación, temperatura, ventilación, privacidad, comodidad, funcionalidad, orden y aseo. También espera contar con información suficiente por parte del personal administrativo médico, paramédico y de enfermería, recursos necesarios para satisfacer los requerimientos de atención en cuanto a equipo, instrumental y material de consumo suficientes, disponibles, adecuados, funcionando correctamente y en buen estado de conservación, personal médico, paramédico y administrativo suficiente en cantidad y capacidad profesional y técnica, para el tipo y nivel de atención que se otorga; realización óptima del proceso de la atención, en cuanto a valoración integral y determinación de un programa de estudio.¹⁶

Para ser competitiva a través de la calidad, la organización proveedora de productos o servicios, primero debe ponerse del lado del cliente o usuarios para comprender sus necesidades. Ocho son las dimensiones de la calidad: desempeño, confiabili-

16 Héctor Aguirre Gas. Evaluación... Op. cit. p. 174.

dad, apego a especificaciones, durabilidad, servicio, apariencia, calidad percibida y características secundarias. Por otra parte, nueve dimensiones de un servicio de calidad: confiabilidad, nivel de respuesta, competencia, cortesía, credibilidad, acceso, comunicación, comprensión, aspectos tangibles.¹⁷

Así, la calidad se tiene que medir por la interacción entre tres componentes: el producto mismo, el usuario y como usa el producto y las instrucciones de uso.

- Papel de los usuarios en la evaluación de la calidad

Para Pedro Arroyo, sin la participación activa y deliberada de la población hacia cuyo cuidado se dirigen las acciones organizadas en forma de servicios, no es posible garantizar un nivel óptimo de calidad. Esta participación de los usuarios puede revestir formas diversas: desde la más negativa de no aceptar los servicios que se ofrecen, hasta la injerencia organizada y sistemática de grupos de población en la dirección de los mismos. Las formas habituales de participación consisten en expresar inconformidad o satisfacción, a título individual, ante las autoridades correspondientes.¹⁸

17 Raúl Martínez Tamaris. Op. cit. p. 44.

18 Pedro Arroyo. Posible papel de los usuarios en los servicios médicos. Departamento de Investigación Instituto Nacional de Perinatología. México, 1990. p. 293.

El Instituto Mexicano del Seguro Social ha establecido canales formales de comunicación para que la población asegurada pueda expresar formalmente su inconformidad. El punto de vista del usuario expresado directamente a la propia autoridad, deja a ésta la facultad de evaluar la justicia o la distorsión de la denuncia y por lo tanto, la decisión de actuar en consecuencia. No es fácil documentar el entorno en el que se suele dar el incidente que motivó a la queja y por lo tanto, considerar además posibles atenuantes derivados de problemas de organización, de disponibilidad de recursos o de sobrecarga de trabajo por parte del personal.

Todos sabemos que la relación médico-paciente está estructurada y regida por diversas fuerzas sociales, culturales y de organización. Es necesario que entendamos que la atención a la salud no es algo que nosotros damos y los pacientes reciben. Se trata más bien de un esfuerzo de colaboración. Dicha colaboración es necesaria para que los usuarios-pacientes logren sus objetivos.

2.1.6 Fundamentos de responsabilidad de la garantía de la calidad

Para Avedis Donabedian, es claro que somos responsables de desarrollar e impulsar la ciencia y la tecnología de la atención a la salud, mediante la experimentación y la observación sistemáticos. Sin embargo, lo que se nos escapa muchas veces, es

que los términos "ciencia y tecnología necesitan definirse y se reformen de la siguiente manera:

- Usando una definición más amplia de salud al juzgar los efectos de la atención. Esta definición deberá inducir diversos componentes psicológicos, sociales y físicos, debería acercarse más al concepto de calidad de vida.
- Estudiando las consecuencias tanto de corto plazo como de largo plazo. Necesitamos saber no sólo lo que estamos logrando en este momento, sino lo que estamos haciendo para el futuro.¹⁹

- Conocimientos básicos

Para Avedis Donabedian, la piedra angular de la calidad en la atención a la salud, es contar con profesionales bien preparados y con una capacitación adecuada. Sin embargo, es necesario que los conocimientos básicos se renueven constantemente introduciendo lo nuevo y descontando lo que es obsoleto. Cada profesional de la atención a la salud debería aprender los principios y los métodos para la garantía de la calidad.²⁰

19 Avedis Donabedian. Garantía de la calidad. Quién es el responsable? En la Antología Gerencia de los servicios de Enfermería. Ed. ENEO-UNAM. México, 1997. p. 393.

20 Ibid. p. 394.

- Suministro de recursos

No se puede otorgar una buena atención si se carece de los recursos necesarios, suficientes en cantidad y de alta calidad, a no ser en circunstancias poco usuales y por poco tiempo. Como un recurso agregado, me gustaría añadir algo más abstracto pero igualmente necesario y poderoso. Me refiero a los valores sociales y a los principios éticos. Los profesionales y las instituciones pueden formular, establecer y poner en práctica estos valores; es esencial que éstos trabajen en favor de la calidad y no en contra de ella.²¹

- Acceso a los servicios

Somos responsables no sólo de suministrar los recursos, sino también de hacerlos accesibles reduciendo las barreras geográficas y sociales. Sabemos que es muy difícil lograr una igualdad en el acceso, pero debemos planear las cosas de tal forma que, a la larga, cada persona reciba la atención que corresponde a sus necesidades, y con una calidad similar en lo que se refiere a sus aspectos técnicos e interpersonales.²²

Con mucha frecuencia, el usuario en el Instituto, desconoce el sistema, papeleo o trámite a realizar para su incorporación al IMSS, produciendo en este gran insatisfacción y enojo por la

²¹ Ibid. p. 395.

²² Id

pérdida de tiempo en el trámite administrativo de algunos ser
vicios.

Es bien sabido que la forma en que los sistemas se diseñan y operan, tiene un profundo efecto en el comportamiento de aquel
los que trabajan en el sistema y aquellos que lo utilizan. También nos damos cuenta de que no tenemos control sobre todos los aspectos de un sistema, pero podemos influir de manera importante en el mismo. Es nuestra responsabilidad ayudar a diseñar un sistema que permita, estimule y retribuya una buena atenci
ón a la salud, y que desaliente al mismo tiempo comportamiento
s inadecuados de cualquier índole, ya sea por parte de los médicos, de los usuarios o de los administradores. Ni el médico
ni el paciente deberían lidiar con el sistema para poder recibir o proporcionar una buena atención a la salud.

3. METODOLOGIA

3.1 HIPOTESIS

3.1.1 General

H_1 : Existe una determinada calidad de la atención de Enfermería en las 5 unidades de Medicina Familiar, según la opinión de los usuarios en la zona de Tlalnepantla, de la Delegación Oriente del IMSS, en el Estado de México.

3.1.2 De trabajo

H_2 : Existe una alta calidad de atención de Enfermería en las 5 unidades de Medicina Familiar, según la opinión de los usuarios en la zona de Tlalnepantla, de la Delegación Oriente, del IMSS, en el Estado de México.

3.1.3 Nula

H_0 : Existe una baja calidad de la atención de Enfermería en las 5 unidades de Medicina Familiar, según la opinión de los usuarios en la zona de Tlalnepantla, de la Delegación Oriente del IMSS, en el Estado de México.

3.2 VARIABLES E INDICADORES

3.2.1 Variable dependiente: CALIDAD DE ATENCION DE ENFERMERIA

- Indicadores

MODALIDADES

ESTRUCTURA

- Existencia de medicamentos
- Existencia de material de curación y equipos
- Existencia de ropa
- Material didáctico disponible
- Existencia de manuales de procedimientos
- Orden y limpieza
- Cobertura de usuarios
- Exámenes de laboratorio de apoyo al tratamiento
- Recursos humanos de Enfermería disponibles
- Conservación satisfactoria de equipos

DE PROCESO:

- Detección oportuna de cáncer
- Detección de Diabetes
- Vacunación en niños
- Atención a embarazadas de bajo riesgo
- Prontitud en la atención
- Aplicación de inyecciones
- Rehidratación oral
- Atención al niño sano de 0-4 años
- Capacitación y orientación a pacientes
- Detección de hipertensión

DE RESULTADOS:

- Satisfacción por el servicio recibido
- Tiempo de estancia mínimo
- Tratamiento adecuado
- Amabilidad en la atención
- Cortesía y calidez del personal de Enfermería
- Cumplimiento de expectativas
- Evolución positiva de la enfermedad
- Atención inmediata
- Orientación recibida
- Claridad de la información recibida

**3.2.2 Definiciones operacionales: CALIDAD DE LA ATEN-
CION DE ENFERMERIA**

La palabra calidad proviene del latín *qualitas* o manera de ser de una cosa o persona, o como valía o excelencia de una cosa. Donabedian dice que la calidad significa conformidad con normas y que tales normas no son absolutas sino varían de una sociedad a otra. También sostiene que la enfermedad no es más que una pérdida del estado de salud, y que la calidad estará determinada con base a las acciones que se realicen para recuperarla.

En relación con la calidad de la atención, dice que es la clase de cuidado que es esperado para maximizar e inclusive medir el bienestar del paciente después de que se ha tomado en cu

ta el balance de las ganancias y pérdidas esperadas del proceso del cuidado en todas sus partes.

Así, la calidad de la atención depende de tres aspectos: la estructura, que considera organización, administración, facilidades, equipo; el proceso, que incluye personal, intervenciones y usuarios, y los resultados, que incluyen los grados de satisfacción individual, comunitario, físico, emocional, sociales, el bienestar económico y la utilización de los recursos. Es decir, el grado de cumplimiento de las expectativas de salud de los usuarios.

En torno a la calidad de atención de enfermería en un programa de primer nivel de atención, la estructura se mide en función de los siguientes indicadores: existencia de medicamentos, existencia de material de curación, existencia de ropa, de manuales de procedimientos, de la normatividad de los servicios, de exámenes de laboratorio como apoyo al tratamiento, de recursos humanos de enfermería disponibles y de la conservación satisfactoria de los equipos.

En relación con la calidad de proceso de enfermería, en un primer nivel de atención, se manejan los siguientes indicadores: detección oportuna de cáncer, detección de diabetes, vacunación en niños, atención a embarazadas de bajo riesgo, prontitud en la atención, aplicación de inyecciones, rehidratación

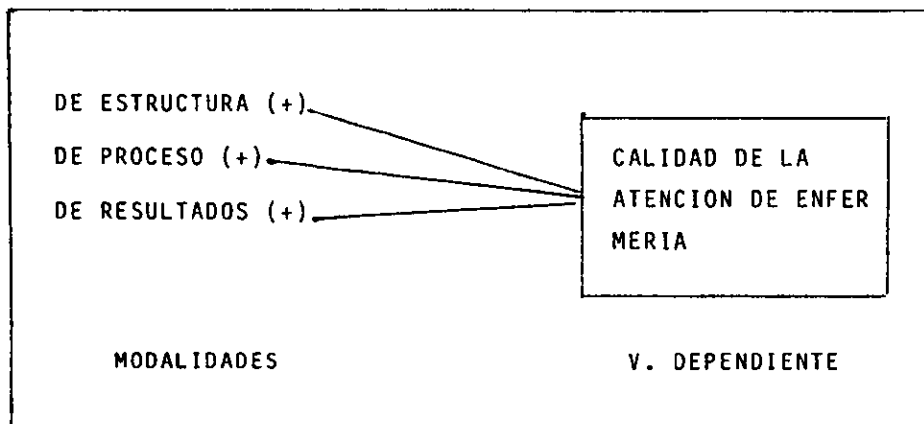
oral, atención al niño sano de 0-4 años, capacitación y orientación a pacientes y detección de hipertensión arterial.

En torno a la calidad de resultados, se manejan los siguientes indicadores: satisfacción por el servicio recibido, tiempo de estancia mínima, tratamiento adecuado, amabilidad de la atención, cortesía y calidez de la atención de enfermería, cumplimiento de expectativas de la atención, evolución positiva de la enfermedad, orientación recibida y claridad en la información recibida.

De esta manera, para medir la calidad de la atención de enfermería, las modalidades de estructura, proceso y resultados, tienen que ser adecuados al tipo de servicio que se preste. Así, en la actualidad, el papel de la enfermera deberá ser independiente, interdependiente y dependiente, ya que se espera que la enfermera se dé cuenta de sus acciones y que evalúe la eficacia de su atención en beneficio del usuario.

Es muy importante el cambio de actitud y desarrollo de habilidades específicas, pues son ellas las que tocan a los pacientes con sus manos, sus valores con sus actitudes y grado de motivación. En sus actividades, ellas establecen compromisos hacia su trabajo, con un enfoque integral, técnico y humanístico.

3.2.3 Modelo de relación causal de las variables



3.3 TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACION

3.3.1 Tipo

El tipo de investigación que se pretende realizar es diagnóstica, analítica, descriptiva, transversal y de campo.

Es diagnóstica, porque esta investigación pretende realizar un diagnóstico situacional de qué es lo que está sucediendo con la variable calidad de la atención de enfermería, desde la perspectiva de la estructura, proceso y resultados, en la atención primaria de las unidades de Medicina Familiar en la zona de Tlalnepantla.

En analítica, porque para poder realizar la medición de la variable calidad de atención, será necesario, identificar cada

uno de los indicadores de las modalidades de estructura, proceso y resultados, con el objeto de identificar desde la perspectiva de los usuarios, cuál es el comportamiento que tiene esta variable en la atención que enfermería proporciona.

Es descriptiva, porque en esta investigación se describirá el fenómeno calidad de atención, sin modificar intencionalmente los resultados. Así, se pretende identificar el fenómeno de la calidad a partir de los datos que arrojen los cuestionarios, productos de las entrevistas con los usuarios.

Es transversal, porque ésta es una investigación en que la medición se realiza en un período corto de tiempo, es decir, durante los meses de marzo, abril y mayo de 1998.

Es una investigación de campo, porque los datos serán recolectados mediante entrevistas directas y aplicación de encuestas a la población de usuarios que resulte de la muestra en 5 unidades de Medicina Familiar de la zona de Tlalnepantla, en el Estado de México.

3.3.2 Diseño

El diseño de investigación se ha realizado atendiendo a los siguientes aspectos:

- Asistencia a un curso de Metodología de investigación en las instalaciones de la Escuela de Enfermería del Hospital Espa

ñol, impartido por proesores de la ENEO.

- Búsqueda de un problema de investigación de Enfermería, que tenga relevancia y aplicación práctica, en las 5 unidades de Medicina Familiar de la zona de Tlalnepantla.
- Asistencia a la biblioteca en varias ocasiones para buscar el soporte teórico que apoye el problema y las hipótesis de Medicina Familiar de la zona de Tlalnepantla.
- Asistencia a la biblioteca en varias ocasiones para buscar el soporte teórico que apoye el problema y las hipótesis de investigación.
- Elaboración de un diseño de investigación, siguiendo fielmente el modelo de investigación de la Maestra Balseiro.
- Identificación de los objetivos de la investigación de las hipótesis y variables, así como de los indicadores que puedan medir la variable calidad de la atención de Enfermería en unidades de primer nivel.
- Elaboración del instrumento para ser aplicado a la muestra seleccionada. El instrumento consta de 36 preguntas cerradas de las cuales, treinta y uno miden calidad de atención y cinco de ellas, miden datos generales de los usuarios.
- Determinación del Universo, la población y la muestra, en

donde se aplicarán los cuestionarios a los usuarios.

- Captura, recuento y clasificación de los datos, utilizando para ello, el modelo de tarjetas: simples, de concentración y matrices.
- Comprobación o disprobación de la hipótesis de trabajo, con la técnica estadística de la Distribución Porcentual Decreciente.
- Elaboración de conclusiones y recomendaciones finales.
- Elaboración del glosario de términos, los anexos y apéndices y las referencias bibliográficas, que sirvieron de apoyo a la investigación.

3.3.3 Criterios de inclusión, exclusión y eliminación

Elaboración del criterio de inclusión para los usuarios que acudan a las 5 unidades de Medicina Familiar, de la zona de Tlalnepantla de la Delegación oriente del IMSS, en el Estado de México. Estas unidades son: 52, 60, 62, 64 y 79.

Elaboración del criterio de exclusión para aquellos usuarios que siendo del IMSS acudan a otras zonas. Por ejemplo, las de Ecatepec y Los Reyes y a otras unidades no consideradas.

Elaboración del criterio de eliminación para aquellos usuarios de la zona de Tlalnepantla de las unidades: 52, 60, 62, 64 y

79, que el día de la encuesta, no acudan a recibir los servicios de atención primaria en la zona de Tlalnepantla de la Delegación oriente del IMSS.

3.4 TECNICAS E INSTRUMENTOS DE INVESTIGACION UTILIZADOS

3.4.1 Fichas de trabajo

Las fichas de trabajo permiten realizar la recolección del Marco teórico, para apoyar el problema y las hipótesis.

3.4.2 Observación

Con la observación se podrá visualizar cuáles son las actitudes de los usuarios, en relación con el servicio prestado en la atención de Enfermería, en las 5 unidades de Medicina Familiar.

3.4.3 Entrevista

Con esta técnica se podrán recolectar los testimonios orales que emitan los usuarios, a través de una relación directa entre el entrevistado y el entrevistador.

3.4.4 Cuestionarios

Estos son los principales instrumentos de recolección de datos. Los cuestionarios tendrán treinta y cinco preguntas cerradas, de las cuales se refieren a datos generales, diez miden la calidad de resultados. El tiempo estimado de entrevista con los usuarios será alrededor de veinte minutos.

4. INSTRUMENTACION ESTADISTICA

4.1 UNIVERSO, POBLACION Y MUESTRA

El Universo lo constituye el 100% del fenómeno de estudio, que para las 5 unidades de Medicina Familiar, se reciben alrededor de 5,500 pacientes en la atención de Enfermería en la zona de Tlalnepantla.

La población son el 10% del número de atenciones que el personal de Enfermería realiza en las 5 unidades de mayor afluencia de usuarios, es decir, 550 pacientes atendidos.

La muestra resulta de la aplicación de la siguiente fórmula:

$$n = \frac{no}{1 + \frac{no}{N}}$$

De donde:

n = tamaño de la muestra

no= tamaño de la población

N = tamaño del Universo

Que haciendo las conversiones, resulta:

$$n = \frac{550}{1 + \frac{550}{5500}}$$

De donde:

$$n = \frac{550}{1 + 0.1}$$

Que resulta:

$$n = \frac{550}{1.01}$$

De donde:

$n = 544$ usuarios a encuestar.

De estos 544 usuarios se encuestarán 2 turnos de trabajo, así el 60% de los pacientes en el turno matutino y el 40% en el vespertino.

Por lo anterior, queda de la siguiente manera:

| UNIDAD | No. USUARIOS | T. MATUTINO | T. VESPERTINO |
|---------|--------------|-------------|---------------|
| 52 | 80 | 48 | 32 |
| 60 | 130 | 78 | 52 |
| 62 | 120 | 72 | 48 |
| 64 | 150 | 90 | 60 |
| 79 | <u>70</u> | <u>42</u> | <u>28</u> |
| TOTALES | 550 | 330 | 220 |

Se tomaron 550 usuarios considerando tan solo el 10% del total de usuarios que recibe cada clínica. De esta manera, aunque las

clínicas tengan mayor o menor número de usuarios, estas cifras quedan sin efecto, al homogeneizar en un 10% cada uno de ellos que serán tomados como muestra. Así, para la Unidad 52 del IMSS, que recibe un promedio de 800 usuarios al mes, sólo se tomaron 80 de ellos. Asimismo, para la Unidad 60, quedarán 130 usuarios encuestados; para la Clínica 62, se encuestaron a 120 para la Clínica 64, se encuestaron a 150 y para la Clínica 79, se encuestaron tan sólo a 70.

Con todo lo anterior, es de pensar que de 5,500 usuarios que atienden las cinco clínicas, se tomaron como muestra el 10%, lo que significa 550.

Ahora bien, tomando en cuenta que son clínicas de día y que reciben a los pacientes, las mañanas y las tardes, se ha tomado el criterio de la American Hospital Association para encuestar en cada Clínica el 60% para el turno de mañana y el 40% para el turno de tarde.

NOTA: A pesar de contar con la muestra de 550 usuarios, sólo se pudo encuestar a 535 de ellos, quedando 25 usuarios en el criterio de exclusión

4.2 PROCESAMIENTO DE DATOS

Los datos serán procesados, tomando para ello el modelo de tarjetas: simples, de concentración y matrices. De esta manera, se podrá realizar la tabulación en cuadros y gráficas.

CUADRO No. 1

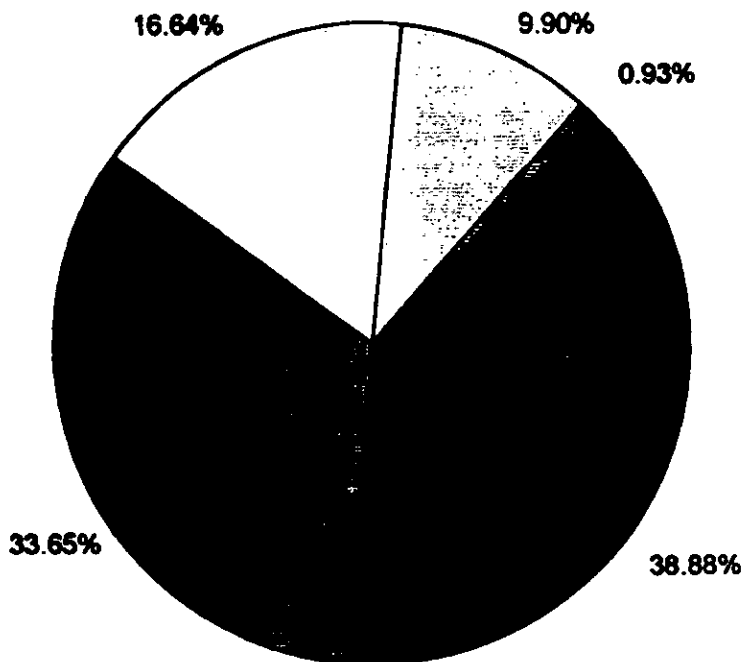
DISTRIBUCION DE LA EDAD DE LOS USUARIOS DE LAS CINCO UNIDADES DE MEDICINA FAMILIAR, DE LA ZONA DE TLALNEPANTLA, DE LA DELEGACION ORIENTE DEL IMSS, EN EL ESTADO DE MEXICO

1998

| OPCIONES | CLINICA CLINICA CLINICA CLINICA CLINICA CLINICA CLINICA CLINICA CLINICA CLINICA CLINICA | | | | | | | | | | TOTAL | |
|-----------------------------|---|---|-----|---|-----|---|-----|---|----|---|-------|-------|
| | 52 | F | 60 | F | 62 | F | 64 | F | 79 | F | | F |
| 1. Tengo entre 20 y 30 años | 21 | | 49 | | 50 | | 58 | | 30 | | 208 | 38.88 |
| 2. Tengo entre 31 y 40 años | 27 | | 49 | | 33 | | 44 | | 27 | | 180 | 33.65 |
| 3. Tengo entre 41 y 50 años | 19 | | 17 | | 29 | | 18 | | 6 | | 89 | 16.64 |
| 4. Tengo más de 51 años | 12 | | 12 | | 9 | | 13 | | 7 | | 53 | 9.90 |
| 5. Sin respuesta | - | | 3 | | - | | 2 | | | | 5 | 0.93 |
| TOTALES | 79 | | 130 | | 121 | | 135 | | 70 | | 535 | 100 |

FUENTE: Cuestionarios de la investigación: Evaluación de la calidad de la atención de Enfermería en las 5 Unidades de Medicina Familiar, según la opinión de los usuarios en la zona de Tlalne-
pantla, de la Delegación Oriente del IMSS, en el Estado de México, aplicados del 13 al 24
de abril de 1998, en el D.F.

GRAFICA N° 1
DISTRIBUCION DE LA EDAD DE LOS USUARIOS DE LAS CINCO
UNIDADES DE MEDICINA FAMILIAR, DE LA ZONA DE TLALNEPANTLA,
DE LA DELEGACION ORIENTE DEL I.M.S.S., EN EL ESTADO DE MEXICO.
1998



OBSERVACIONES:

El 38.88% de los usuarios tuvo entre 20 y 30 años y el 9.90% tiene más de 51 años de edad.

CUADRO No. 2

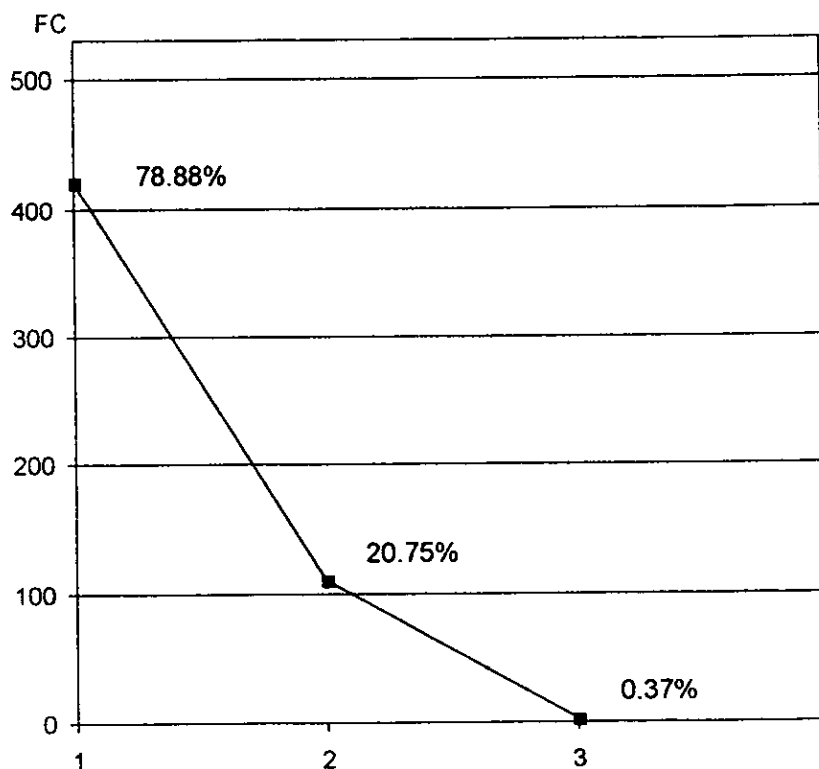
DISTRIBUCION DEL SEXO DE LOS USUARIOS DE LAS CINCO UNIDADES DE MEDICINA FAMILIAR, DE LA ZONA DE TLALNEPANTLA, DE LA DELEGACION ORIENTE DEL IMSS, EN EL ESTADO DE MEXICO

1998

| OPCIONES | CLINICA CLINICA CLINICA CLINICA CLINICA GRAN TOTAL | | | | | | | | | | | |
|------------------|--|---|-----|---|-----|---|-----|---|----|---|-----|-------|
| | 52 | F | 60 | F | 62 | F | 64 | F | 79 | F | % | |
| 1. Femenino | 69 | | 98 | | 97 | | 103 | | 55 | | 422 | 78.88 |
| 2. Masculino | 10 | | 31 | | 24 | | 31 | | 15 | | 111 | 20.75 |
| 3. Sin respuesta | | | 1 | | | | 1 | | | | 2 | 0.37 |
| TOTALES | 79 | | 130 | | 121 | | 135 | | 70 | | 535 | 100 |

FUENTE: Misma del cuadro No. 1

GRAFICA N° 2
DISTRIBUCION DEL SEXO DE LOS USUARIOS DE LAS CINCO
UNIDADES DE MEDICINA FAMILIAR, DE LA ZONA DE TLALNEPANTLA,
DE LA DELEGACION ORIENTE DEL I.M.S.S., EN EL ESTADO DE MEXICO.
1998



OBSERVACIONES:

El 78.88% de los usuarios es del sexo femenino y el 20.75% son sexo masculino.

CUADRO No. 3

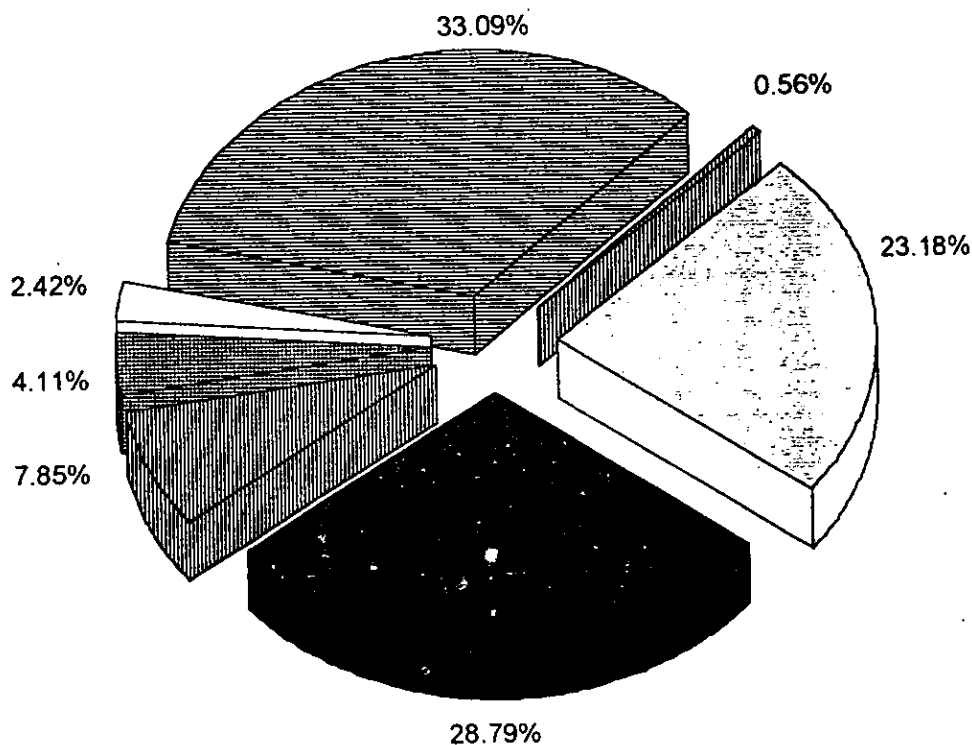
DISTRIBUCION DE LA ZONA DE RESIDENCIA DE LOS USUARIOS DE LAS CINCO UNIDADES DE MEDICINA FAMILIAR, DE LA ZONA TLALNEPANTLA, DE LA DELEGACION DEL IMSS, EN EL ESTADO DE MEXICO

1998

| OPCIONES | CLINICA CLINICA CLINICA CLINICA CLINICA GRAN TOTAL | | | | | | | | | | |
|---------------------------------------|--|---|-----|---|-----|---|-----|---|----|-----|-------|
| | 52 | F | 60 | F | 62 | F | 64 | F | 79 | F | % |
| 1. Vivo en Cuautitlán Izcalli | 74 | | 6 | | 19 | | 25 | | 0 | 124 | 23.18 |
| 2. Vivo en Tlalnepantla | 1 | | 90 | | - | | 31 | | 32 | 154 | 28.79 |
| 3. Vivo en Cuautitlán de Romero Rubio | 4 | | - | | 30 | | 7 | | 1 | 42 | 7.85 |
| 4. Vivo en Tequesquahuac | - | | 1 | | - | | 21 | | - | 22 | 4.11 |
| 5. Vivo en Valle Ceylan | - | | 5 | | - | | 2 | | 6 | 13 | 2.42 |
| 6. Vivo en otras poblaciones aledañas | - | | 28 | | 70 | | 48 | | 31 | 177 | 33.09 |
| 7. Sin respuesta | - | | - | | 2 | | 1 | | - | 3 | 0.56 |
| TOTALES | 79 | | 130 | | 121 | | 135 | | 70 | 535 | 100 |

FUENTE: Misma del cuadro No. 1

GRAFICA N° 3
 DISTRIBUCION DE LA ZONA DE RESIDENCIA DE LOS USUARIOS DE
 LAS CINCO UNIDADES DE MEDICINA FAMILIAR, DE LA ZONA DE
 TLALNEPANTLA, DE LA DELEGACION ORIENTE DEL I.M.S.S.,
 EN EL ESTADO DE MEXICO.
 1998



OBSERVACIONES:

El 33.09% de los usuarios viven en otras poblaciones aledañas a las clínicas y el 4.11% viven en Tequesquinahuac.

FUENTE: Misma del Cuadro N° 3.

CUADRO No. 4

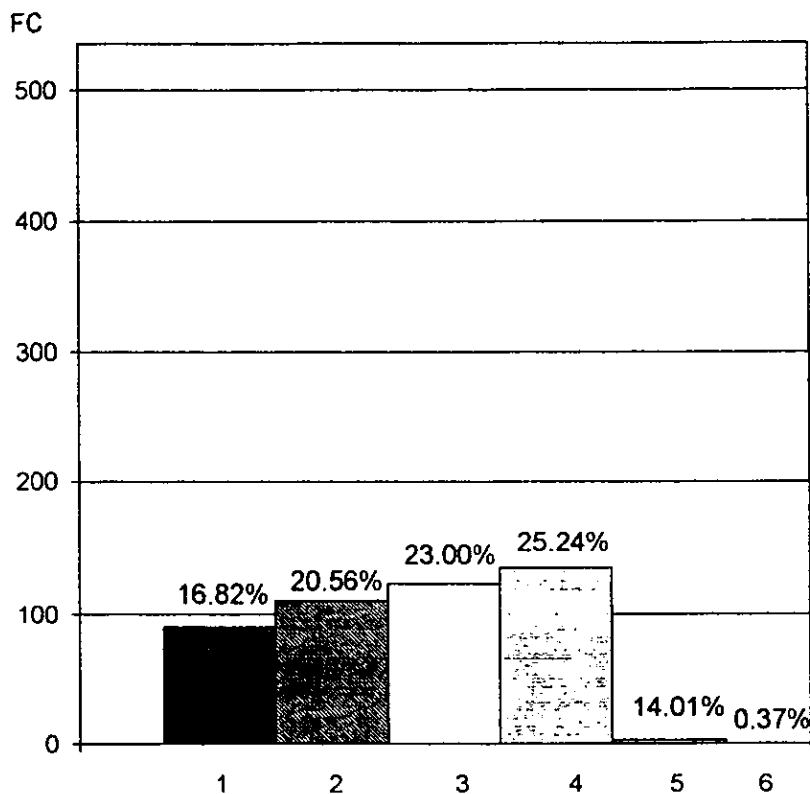
DISTRIBUCION DE LAS CLINICAS EN QUE SE ATIENDEN LOS USUARIOS DE LAS CINCO UNIDADES DE MEDICINA FAMILIAR, DE LA ZONA DE TLALNEPANTLA, DE LA DELEGACION ORIENTE DEL IMSS, EN EL ESTADO DE MEXICO

1998

| OPCIONES | CLINICA CLINICA CLINICA CLINICA CLINICA GRAN TOTAL | | | | | | | | | | | |
|------------------|--|---|-----|---|-----|---|-----|---|----|---|-----|-------|
| | 52 | F | 60 | F | 62 | F | 64 | F | 79 | F | % | |
| 1. En la 52 | 75 | | 13 | | 2 | | - | | - | | 90 | 16.82 |
| 2. En la Cl. 60 | 3 | | 99 | | 5 | | 2 | | 1 | | 110 | 20.56 |
| 3. En la Cl. 62 | 1 | | 4 | | 114 | | 4 | | - | | 123 | 23.00 |
| 4. En la Cl. 64 | - | | 8 | | - | | 127 | | - | | 135 | 25.24 |
| 5. En la Cl. 79 | - | | 4 | | - | | 2 | | 69 | | 75 | 14.01 |
| 6. Sin respuesta | - | | 2 | | - | | - | | - | | 2 | 0.37 |
| TOTALES | 79 | | 130 | | 121 | | 135 | | 70 | | 535 | 100 |

FUENTE: Misma del cuadro No. 1

GRAFICA N° 4
DISTRIBUCION DE LAS CLINICAS EN QUE SE ATIENDEN LOS USUARIOS
DE LAS CINCO UNIDADES DE MEDICINA FAMILIAR, DE LA ZONA DE
TALNEPANTLA, DE LA DELEGACION ORIENTE DEL I.M.S.S.,
EN EL ESTADO DE MEXICO.
 1998



OBSERVACIONES:

El 25.24% se atienden en la clínica 64 y el 16.82% en la clínica 52 del I.M.S.S.

FUENTE: Misma del Cuadro N° 4.

CUADRO No. 5

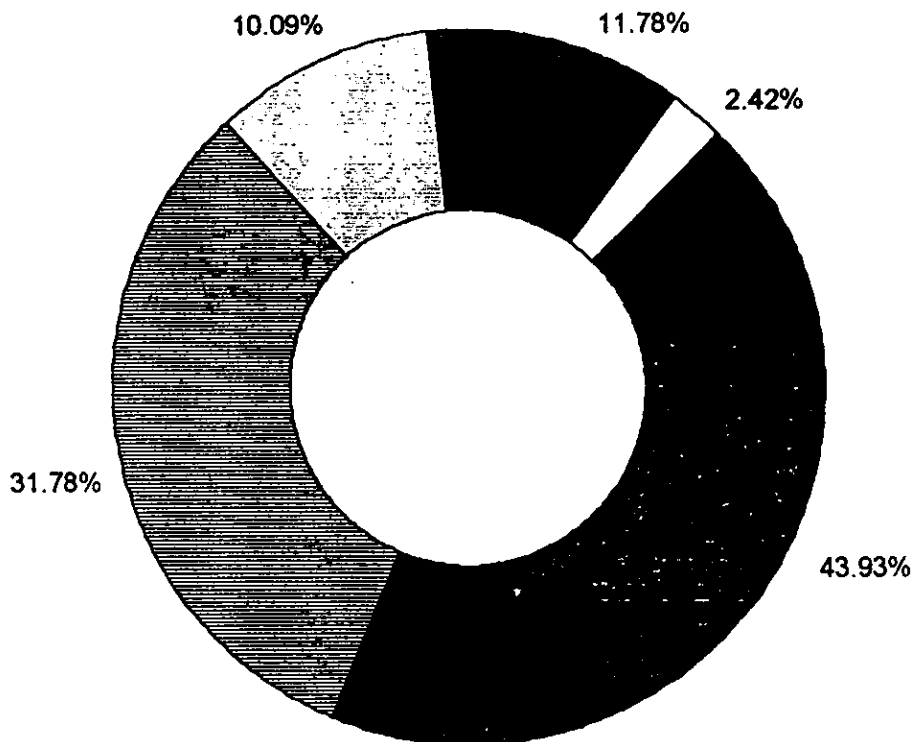
DISTRIBUCION DE LOS AÑOS QUE TIENEN LOS USUARIOS ATENDIENDOSE EN LAS CINCO UNIDADES DE MEDICINA FAMILIAR, DE LA ZONA DE TLALNEPANTLA, DE LA DELEGACION ORIENTE DEL IMSS, EN EL ESTADO DE MEXICO

1998

| OPCIONES | CLINICA CLINICA CLINICA CLINICA CLINICA GRAN TOTAL | | | | | | | | | | |
|---------------------------|--|---|-----|---|-----|---|-----|---|----|---|-------|
| | 52 | F | 60 | F | 62 | F | 64 | F | 70 | F | % |
| 1. Tengo entre 1-5 años | 34 | | 63 | | 37 | | 62 | | 39 | | 43.93 |
| 2. Tengo entre 6-10 años | 40 | | 38 | | 41 | | 23 | | 28 | | 31.78 |
| 3. Tengo entre 11-15 años | 5 | | 10 | | 18 | | 19 | | 2 | | 10.09 |
| 4. Tengo más de 16 años | - | | 14 | | 24 | | 24 | | 1 | | 11.78 |
| 5. Sin respuesta | - | | 5 | | 1 | | 7 | | - | | 2.42 |
| TOTALES | 79 | | 130 | | 121 | | 135 | | 70 | | 100 |

FUENTE: Misma del cuadro No. 1

GRAFICA N° 5
DISTRIBUCION DE LOS AÑOS QUE TIENEN LOS USUARIOS
ATENDIENDOSE EN LAS CINCO UNIDADES DE MEDICINA
FAMILIAR, DE LA ZONA DE TLALNEPANTLA, DE LA DELEGACION
ORIENTE DEL I.M.S.S., EN EL ESTADO DE MEXICO.
1998



OBSERVACIONES:

El 43.93% de los usuarios tiene entre 1 a 5 años de antigüedad atendándose y el 10.09% tiene entre 11 y 15 años.

FUENTE: Misma del Cuadro N° 5.

CUADRO No. 6

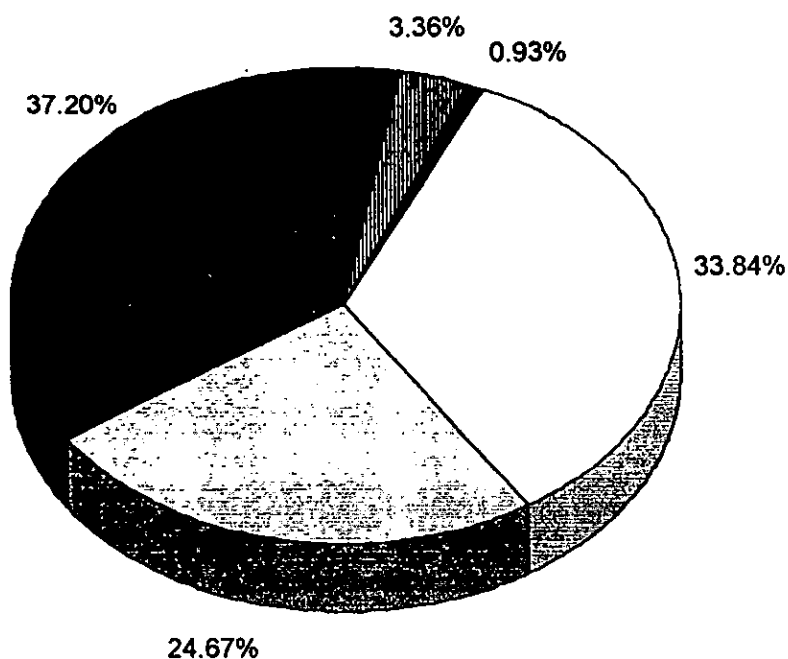
DISTRIBUCION DE LA OPINION EN TORNO A SI LA CLINICA LE PROPORCIONA LOS MEDICAMENTOS A LOS USUARIOS DE LAS CINCO UNIDADES DE MEDICINA FAMILIAR, DE LA ZONA DE TLALNEPANTLA, DE LA DELEGACION ORIENTE DEL IMSS, EN EL ESTADO DE MEXICO

1998

| OPCIONES | CLINICA CLINICA CLINICA CLINICA CLINICA GRAN TOTAL | | | | | | | | | | |
|---|--|---|-----|---|-----|---|-----|---|----|---|-------|
| | 52 | F | 60 | F | 62 | F | 64 | F | 79 | F | % |
| 1. Si, esta clínica siempre me da los medicamentos para poder aliviarne. | 16 | | 51 | | 51 | | 39 | | 24 | | 33.84 |
| 2. Si, la mayoría de las veces esta clínica si me proporciona los medicamentos. | 22 | | 39 | | 11 | | 44 | | 16 | | 24.67 |
| 3. Algunas veces la clínica si me da los medicamentos, pero otras veces no. | 36 | | 38 | | 49 | | 47 | | 29 | | 37.20 |
| 4. No, aquí nunca hay medicamentos. Esto hace que se atrase mi tratamiento. | 4 | | 1 | | 10 | | 2 | | 1 | | 3.36 |
| 5. Sin respuesta. | 1 | | 1 | | - | | 3 | | - | | 0.93 |
| TOTALES | 79 | | 130 | | 121 | | 135 | | 70 | | 100 |

FUENTE: Misma del cuadro No. 1

GRAFICA N° 6
DISTRIBUCION DE LA OPINION EN TORNO A SI LA CLINICA LE
PROPORCIONA LOS MEDICAMENTOS A LOS USUARIOS DE LAS CINCO
UNIDADES DE MEDICINA FAMILIAR, DE LA ZONA DE TLALNEPANTLA,
DE LA DELEGACION ORIENTE DEL I.M.S.S., EN EL ESTADO DE MEXICO.
1998



OBSERVACIONES:

El 37.20% de los usuarios consideran que algunas veces las clínicas si les dan los medicamentos, pero que otras veces no y el 3.36% cree que en las clínicas nunca hay medicamentos. Ocasionando que se atrase el tratamiento.

CUADRO No. 7

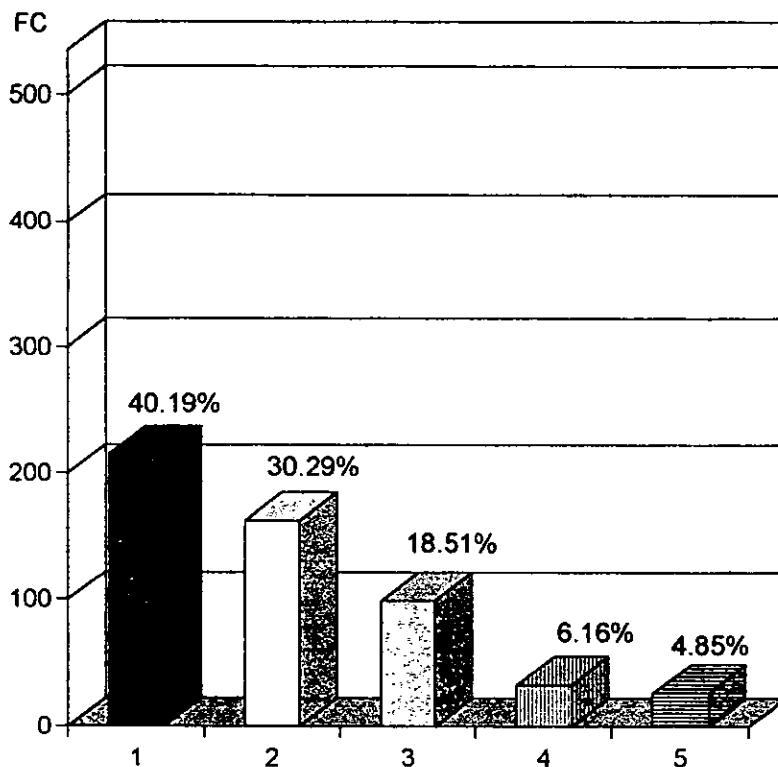
DISTRIBUCION DE LA OPINION EN TORNO A SI SE CUENTA CON EL MATERIAL Y EQUIPO NECESARIOS PARA QUE LAS ENFERMERAS LE OTORGUEN LA ATENCION A LOS USUARIOS, EN LAS CINCO UNIDADES DE MEDICINA FAMILIAR, DE LA ZONA DE TLALNEPANTLA, DE LA DELEGACION ORIENTE DEL IMSS, EN EL ESTADO DE MEXICO

1998

| OPCIONES | CLINICA CLINICA CLINICA CLINICA CLINICA GRAN TOTAL | | | | | | | | | | | |
|---|--|---|-----|---|-----|---|-----|---|----|---|-----|-------|
| | 52 | F | 60 | F | 62 | F | 64 | F | 79 | F | % | |
| 1. Sí, aquí siempre se cuenta con todo el material de curación y equipo necesarios. | 29 | | 56 | | 63 | | 34 | | 33 | | 215 | 40.19 |
| 2. Sí, la mayoría de las veces sí tienen el equipo y material necesario para poder atenderme. | 21 | | 45 | | 9 | | 62 | | 25 | | 162 | 30.29 |
| 3. Algunas veces la clínica cuenta con el material y equipo necesario, creo que no tienen nada. | 20 | | 18 | | 27 | | 25 | | 9 | | 99 | 18.51 |
| 4. No, aquí nunca hay el material de curación y equipo para atenderme, siempre tienen muchas carencias de todo. | 7 | | 3 | | 14 | | 6 | | 3 | | 33 | 6.16 |
| 5. Sin respuesta. | 2 | | 8 | | 8 | | 8 | | - | | 26 | 4.85 |
| TOTALES | 79 | | 130 | | 121 | | 135 | | 70 | | 535 | 100 |

FUENTE: Misma del cuadro No. 1

GRAFICA N° 7
DISTRIBUCION DE LA OPINION EN TORNO A SI SE CUENTA CON EL
MATERIAL Y EQUIPO NECESARIOS PARA QUE LAS ENFERMERAS LE
OTORGUEN LA ATENCION A LOS USUARIOS DE LAS CINCO UNIDADES
DE MEDICINA FAMILIAR, DE LA ZONA DE TLALNEPANTLA, DE LA
DELEGACION ORIENTE DEL I.M.S.S., EN EL ESTADO DE MEXICO.
1998



OBSERVACIONES:

El 40.19% de los usuarios considera que siempre se cuenta con todo el material de curación y equipos necesarios y el 6.16% cree que nunca hay el material de curación y equipo para atenderse y siempre tienen muchas creencias de todo.

FUENTE: Misma del Cuadro N° 7.

CUADRO No. 8

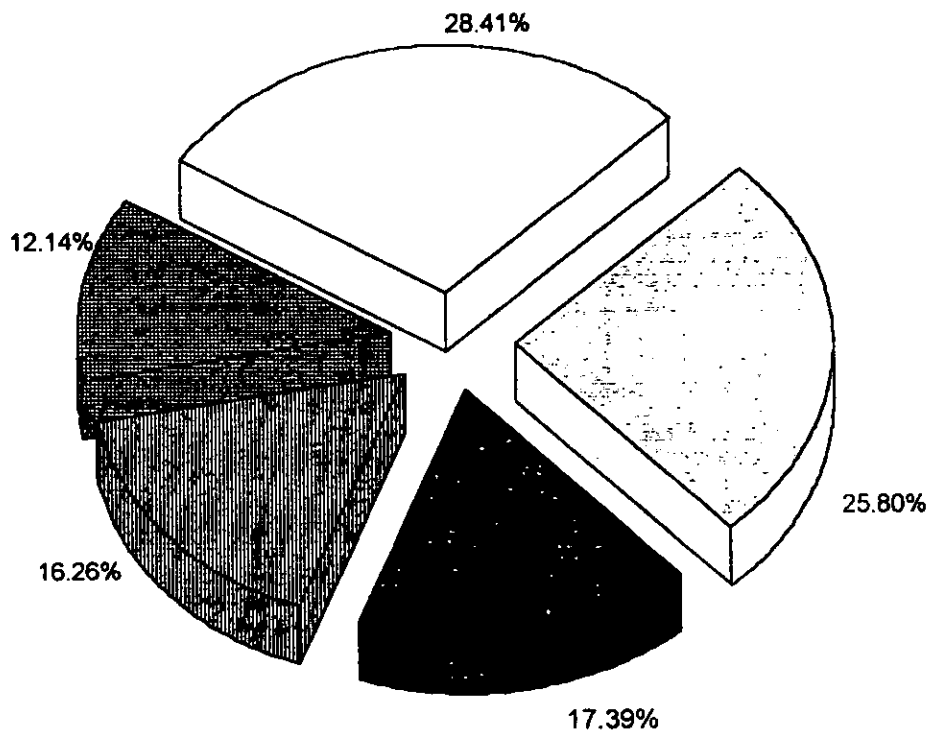
DISTRIBUCION DE LA OPINION EN TORNO A SI LAS CLINICAS CUENTAN CON ROPA PARA LOS USUARIOS DE LAS CINCO UNIDADES DE MEDICINA FAMILIAR EN LA ZONA DE TLALNEPANTLA, DE LA DELEGACION ORIENTE DEL IMSS EN EL ESTADO DE MEXICO

1998

| OPCIONES | CLINICA CLINICA CLINICA CLINICA CLINICA CLINICA GRAN TOTAL | | | | | | | | | | | |
|---|--|---|-----|---|-----|---|-----|---|----|---|-----|-------|
| | 52 | F | 60 | F | 62 | F | 64 | F | 79 | F | % | |
| 1. Sí, aquí siempre se cuenta con la ropa necesaria para los pacientes. | 14 | | 46 | | 22 | | 31 | | 25 | | 138 | 25.80 |
| 2. Sí, la mayoría de las veces tienen la ropa necesaria. | 13 | | 28 | | 6 | | 33 | | 13 | | 93 | 17.39 |
| 3. Algunas veces la clínica cuenta con ropa, pero otras veces creo que no hay nada. | 21 | | 24 | | 11 | | 20 | | 11 | | 87 | 16.26 |
| 4. No, aquí nunca tienen existencia de ropa. | 6 | | 4 | | 38 | | 15 | | 2 | | 65 | 65.14 |
| 5. Sin respuesta. | 25 | | 28 | | 44 | | 36 | | 19 | | 152 | 28.41 |
| TOTALES | 79 | | 130 | | 121 | | 135 | | 70 | | 535 | 100 |

FUENTE: Misma del cuadro No. 1

GRAFICA N° 8
DISTRIBUCION DE LA OPINION EN TORNO A SI LAS CLINICAS CUENTAN
CON ROPA PARA LOS USUARIOS DE LAS CINCO UNIDADES DE MEDICINA
FAMILIAR, DE LA ZONA DE TLALNEPANTLA, DE LA DELEGACION ORIENTE
DEL I.M.S.S., EN EL ESTADO DE MEXICO.
1998



OBSERVACIONES:

El 25.80% de los usuarios consideran que siempre se cuenta con ropa necesaria para los pacientes y el 12.14% cree que en las Clínicas nunca tienen existencia de ropa.

FUENTE: Misma del Cuadro N°8.

CUADRO No. 9

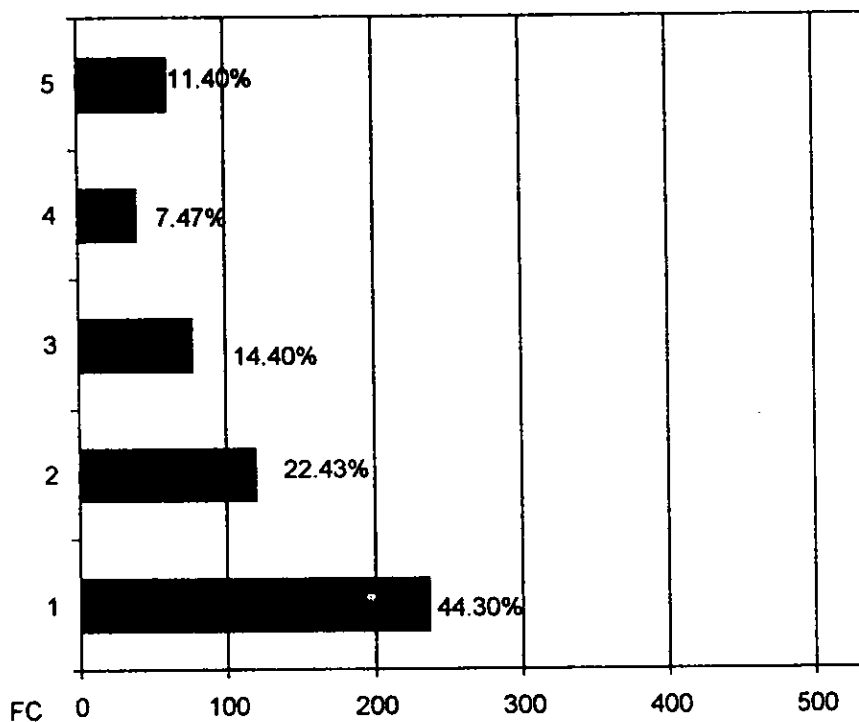
DISTRIBUCION DE LA OPINION DE LOS USUARIOS EN TORNO A SI EXISTE MATERIAL DIDACTICO PARA LA ORIENTACION DE ELLOS, EN LAS CINCO UNIDADES DE MEDICINA FAMILIAR, DE LA ZONA DE TLALNEPANTLA, DE LA DELEGACION ORIENTE DEL IMSS, EN EL ESTADO DE MEXICO

1998

| OPCIONES | CLINICA CLINICA CLINICA CLINICA CLINICA GRAN TOTAL | | | | | | | | | | | |
|--|--|---|------------|---|------------|---|------------|---|-----------|---|------------|------------|
| | 52 | F | 60 | F | 62 | F | 64 | F | 79 | F | % | |
| 1. Si, aquí siempre le explican a uno con diversos materiales para hacer más entendible las orientaciones. | 28 | | 70 | | 52 | | 50 | | 37 | | 237 | 44.30 |
| 2. Si, la mayoría de las veces sí se cuenta con material didáctico disponible. | 16 | | 28 | | 10 | | 45 | | 21 | | 120 | 22.43 |
| 3. Algunas veces la clínica cuenta con material didáctico, pero otras veces no hay nada. | 20 | | 12 | | 16 | | 21 | | 8 | | 77 | 14.40 |
| 4. No, aquí nunca hay material didáctico, por eso no me pueden explicar nada. | 4 | | 7 | | 26 | | 2 | | 1 | | 40 | 7.47 |
| 5. Sin respuesta. | 11 | | 13 | | 17 | | 17 | | 3 | | 61 | 11.40 |
| TOTALES | 79 | | 130 | | 121 | | 135 | | 70 | | 535 | 100 |

FUENTE: Misma del cuadro No. 1

GRAFICA N° 9
DISTRIBUCION DE LA OPINION DE LOS USUARIOS EN TORNO A SI EXISTE
MATERIAL DIDACTICO PARA LA ORIENTACION DE ELLOS EN LAS CINCO
UNIDADES DE MEDICINA FAMILIAR, DE LA ZONA DE TLALNEPANTLA,
DE LA DELEGACION ORIENTE DEL I.M.S.S., EN EL ESTADO DE MEXICO.
1998

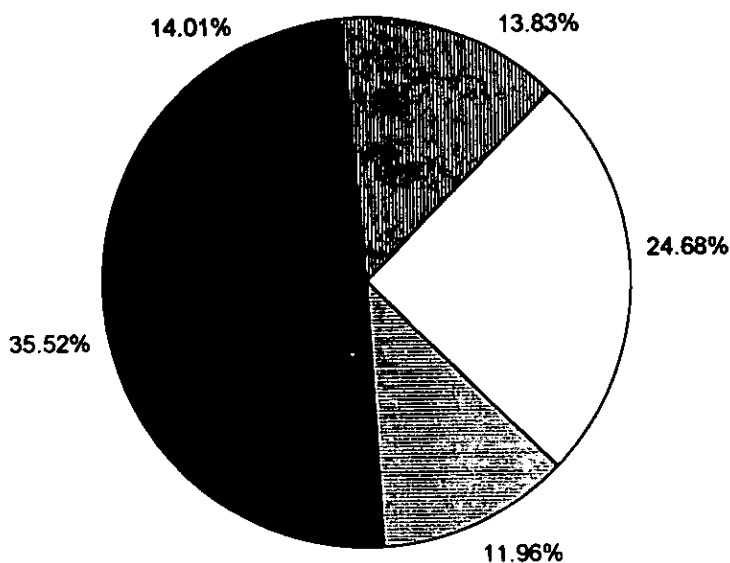


OBSERVACIONES:

El 44.30% de los usuarios consideran que siempre les explican con diversos materiales para hacer más entendible las orientaciones, y el 7.47% cree que en las clínicas nunca hay material didáctico, por eso no pueden explicarles nada.

FUENTE: Misma del Cuadro N° 9.

GRAFICA N° 10
DISTRIBUCION DE LA OPINION EN TORNO A SI LOS USUARIOS TIENEN
CONOCIMIENTO DE QUE EN LAS CLINICAS EXISTAN MANUALES DE
PROCEDIMIENTOS QUE SIRVAN DE GUIA PARA LAS LABORES QUE
EL PERSONAL DE ENFERMERIA REALIZA EN LAS CINCO UNIDADES
DE MEDICINA FAMILIAR, DE LA ZONA TLALNEPANTLA DE LA
DELEGACION ORIENTE DEL I.M.S.S., EN EL ESTADO DE MEXICO.
1998



OBSERVACIONES:

El 35.52% de los usuarios consideran que realmente no se han dado cuenta de si existen guías o manuales para auxilio del personal de Enfermería y el 11.96% cree que en las clínicas la mayoría de las veces el personal de Enfermería se auxilia con sus guías y manuales en la atención.

CUADRO No. 11

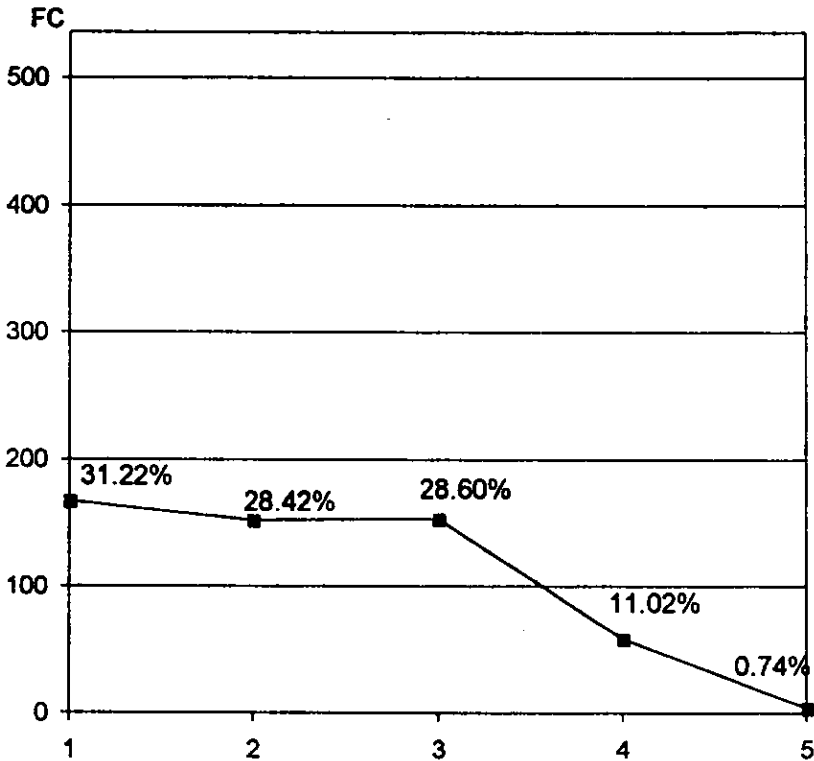
DISTRIBUCION DE LA OPINION DE LOS USUARIOS EN TORNO A SI EXISTE ORDEN Y LIMPIEZA EN LAS CINCO UNIDADES DE MEDICINA FAMILIAR, DE LA ZONA TLALNEPANTLA, DE LA DELEGACION ORIENTE DEL IMSS, EN EL ESTADO DE MEXICO

1998

| OPCIONES | CLINICA CLINICA CLINICA CLINICA CLINICA CLINICA CLINICA CLINICA CLINICA CLINICA GRAN TOTAL | | | | | | | | | | % | |
|--|--|---|-----|---|-----|---|-----|---|----|---|-----|-------|
| | 52 | F | 60 | F | 62 | F | 64 | F | 79 | F | | F |
| 1. Si, aquí está todo perfectamente ordenado y limpio, es un gusto venir aquí a atenderse. | 18 | | 51 | | 60 | | 19 | | 19 | | 167 | 31.22 |
| 2. Si, creo que sí hay orden y limpieza. | 38 | | 36 | | 10 | | 36 | | 32 | | 152 | 28.42 |
| 3. A veces veo todo muy limpio y ordenado, y otras veces veo todo muy sucio y desordenado. | 22 | | 35 | | 32 | | 46 | | 18 | | 153 | 28.60 |
| 4. No, aquí nunca hay orden, está todo muy sucio. Creo que deberían ser más aseados. | 1 | | 8 | | 18 | | 32 | | - | | 59 | 11.02 |
| 5. Sin respuesta. | - | | - | | 1 | | 2 | | 1 | | 4 | 0.74 |
| TOTALES | 79 | | 130 | | 121 | | 135 | | 70 | | 535 | 100 |

FUENTE: Misma del cuadro No. 1.

GRAFICA N° 11
DISTRIBUCION DE LA OPINION DE LOS USUARIOS EN TORNO A SI EXISTE
ORDEN Y LIMPIEZA EN LAS CINCO UNIDADES DE MEDICINA FAMILIAR, DE LA
ZONA TLALNEPANTLA, DE LA DELEGACION ORIENTE DEL I.M.S.S.,
EN EL ESTADO DE MEXICO.
1998



OBSERVACIONES:

El 31.22% de los usuarios consideran que en las clínicas todo está perfectamente ordenado y limpio y que es un gusto venir a atenderse, y el 11.02% cree que nunca hay orden, está todo muy sucio, y que deberían ser más aseados.

CUADRO No. 12

DISTRIBUCION DE LA OPINION DE LOS USUARIOS, EN TORNO A SI SE ATIENDE A TODA LA POBLACION QUE SOLICITA LOS SERVICIOS EN LAS CINCO UNIDADES DE MEDICINA FAMILIAR, DE LA ZONA DE TLALNEPANTLA, DE LA DELEGACION ORIENTE DEL IMSS, EN EL ESTADO DE MEXICO

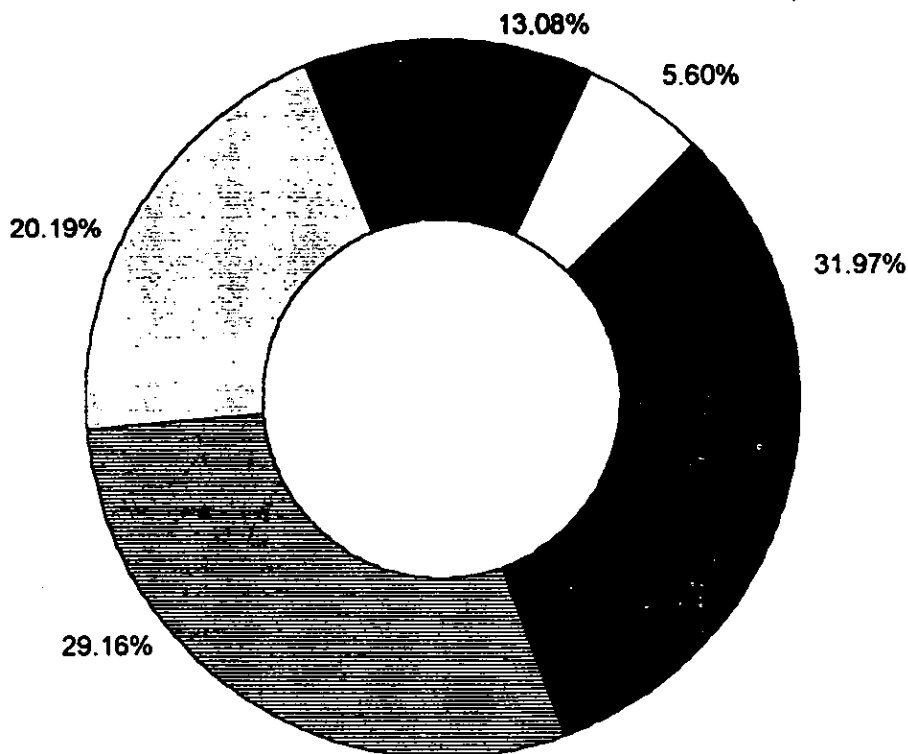
1998

| OPCIONES | CLINICA CLINICA CLINICA CLINICA CLINICA GRAN TOTAL | | | | | | | | | | % | |
|---|--|---|-----|---|-----|---|-----|---|----|---|-----|-------|
| | 52 | F | 60 | F | 62 | F | 64 | F | 79 | F | | |
| 1. Sí, yo creo que aquí se atiende muy bien a la población derechohabiente. | 20 | | 51 | | 53 | | 27 | | 20 | | 171 | 31.97 |
| 2. Sí, la mayoría de la población recibe buenos servicios aquí. | 17 | | 41 | | 13 | | 54 | | 31 | | 156 | 29.16 |
| 3. Sólo algunos son bien atendidos aquí. | 19 | | 20 | | 22 | | 36 | | 11 | | 108 | 20.19 |
| 4. No, yo creo que muy poca gente es atendida en esta clínica. Son muchos los trámites para ingresar. | 21 | | 12 | | 24 | | 8 | | 5 | | 70 | 13.08 |
| 5. Sin respuesta. | 2 | | 6 | | 9 | | 10 | | 3 | | 30 | 5.60 |
| TOTALES | 79 | | 130 | | 121 | | 135 | | 70 | | 535 | 100 |

FUENTE: Misma del cuadro No. 1

GRAFICA N° 12
DISTRIBUCION DE LA OPINION DE LOS USUARIOS EN TORNO A SI SE
ATIENDE A TODA LA POBLACION QUE SOLICITA LOS SERVICIOS
EN LAS CINCO UNIDADES DE MEDICINA FAMILIAR, DE LA
ZONA TLALNEPANTLA, DE LA DELEGACION ORIENTE DEL I.M.S.S.,
EN EL ESTADO DE MEXICO.

1998



OBSERVACIONES:

El 31.97% de los usuarios consideran que en las clínicas se les atiende muy bien a la población derechohabiente y el 13.08% cree que muy poca gente es atendida y son muchos los trámites para ingresar.

FUENTE: Misma del Cuadro N° 12.

CUADRO No. 13

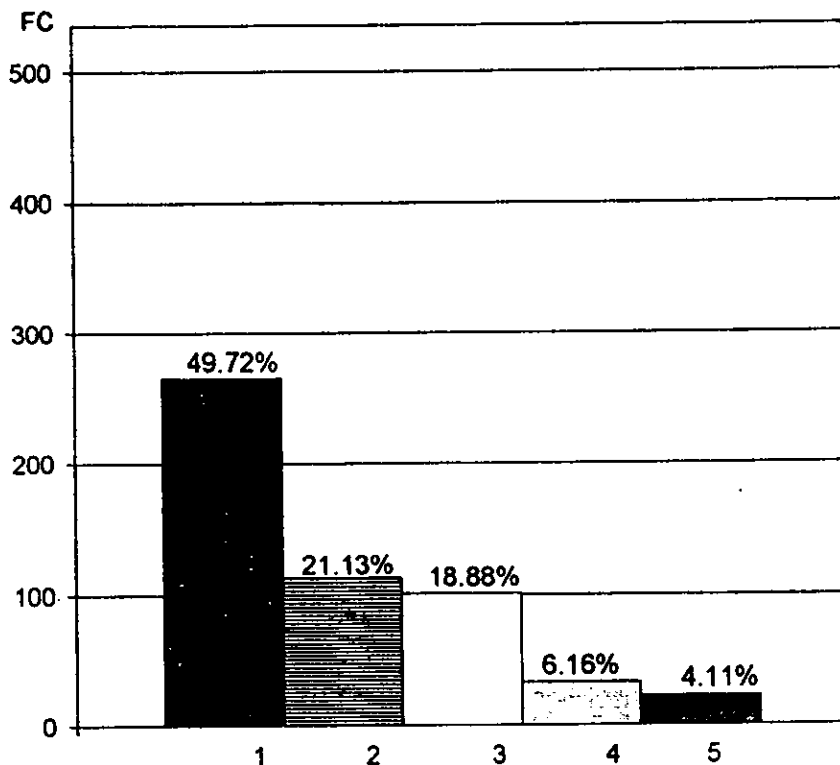
DISTRIBUCION DE LA OPINION DE LOS USUARIOS EN TORNO A SI SE LES TOMAN EXAMENES DE LABORATORIO COMO APOYO A SUS TRATAMIENTOS EN LAS CINCO UNIDADES DE MEDICINA FAMILIAR, DE LA ZONA DE TLALNEPANTLA, DE LA DELEGACION ORIENTE DEL IMSS, EN EL ESTADO DE MEXICO

1998

| OPCIONES | CLINICA CLINICA CLINICA CLINICA CLINICA GRAN TOTAL | | | | | | | | | | % | |
|--|--|---|-----|---|-----|---|-----|---|----|---|-----|-------|
| | 52 | F | 60 | F | 62 | F | 64 | F | 79 | F | | |
| 1. Sí, aquí me realizan todos los exámenes de laboratorio que necesito en mi tratamiento. | 35 | | 70 | | 66 | | 67 | | 8 | | 266 | 49.72 |
| 2. Sí, aunque no me los toman aquí, me envían a otras unidades para que me los hagan. | 10 | | 22 | | 8 | | 25 | | 48 | | 113 | 21.13 |
| 3. Es una lata hacerse un examen aquí. Se requieren muchas autorizaciones para lograrlo. | 22 | | 12 | | 28 | | 29 | | 10 | | 101 | 18.88 |
| 4. Creo que sólo a los pacientes recomendados se les hacen los exámenes, ya que a todos los demás casi nunca nos toca. | 10 | | 5 | | 6 | | 11 | | 1 | | 33 | 6.16 |
| 5. Sin respuesta | 2 | | 1 | | 13 | | 3 | | 3 | | 22 | 4.11 |
| TOTALES | 79 | | 130 | | 121 | | 135 | | 70 | | 535 | 100 |

FUENTE: Misma del cuadro No. 1

GRAFICA N° 13
DISTRIBUCION DE LA OPINION DE LOS USUARIOS EN TORNO A SI SE
LES TOMAN EXAMENES DE LABORATORIO COMO APOYO A SUS
TRATAMIENTOS EN LAS CINCO UNIDADES DE MEDICINA FAMILIAR, DE
LA ZONA DE TLALNEPANTLA, DE LA DELEGACION ORIENTE DEL
I.M.S.S., EN EL ESTADO DE MEXICO.
1998



OBSERVACIONES:

El 49.72% de los usuarios consideran que en las clínicas les realizan todos los exámenes de laboratorio que necesitan para su tratamiento y el 6.16% cree que sólo a los pacientes recomendados se les hacen los exámenes, ya que a todos los demás casi nunca les toca.

FUENTE: Misma del Cuadro N°13.

CUADRO No. 14

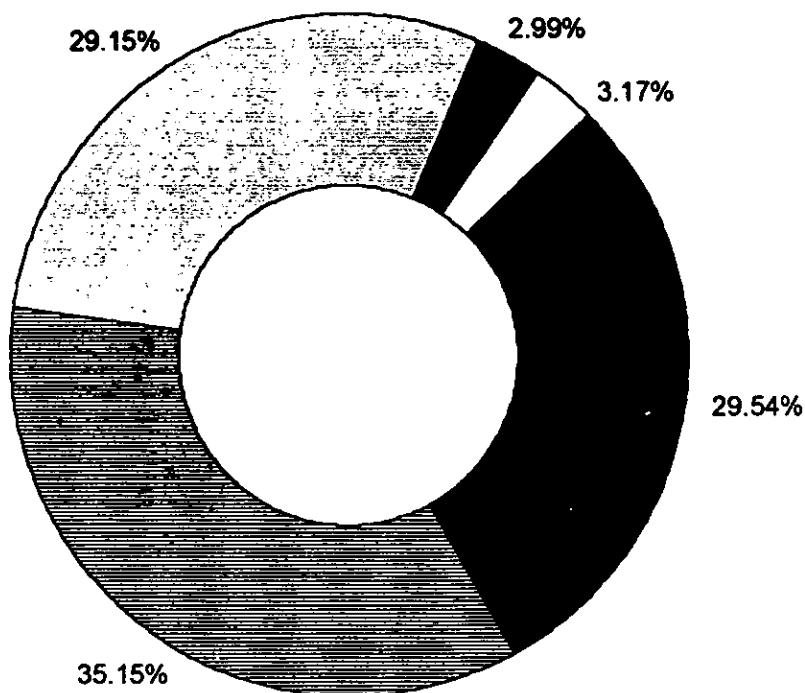
DISTRIBUCION DE LA OPINION DE LOS USUARIOS EN TORNO A SI SE CUENTA CON EL PERSONAL DE ENFERMERIA NECESARIO PARA SU ATENCION EN LAS CINCO UNIDADES DE MEDICINA FAMILIAR, DE LA ZONA DE TLALNEPANTLA, DE LA DELEGACION ORIENTE DEL IMSS, EN EL ESTADO DE MEXICO

1998

| OPCIONES | CLINICA CLINICA CLINICA CLINICA CLINICA CLINICA GRAN TOTAL | | | | | | | | | | | |
|---|--|---|------------|---|------------|---|------------|---|-----------|---|------------|------------|
| | 52 | F | 60 | F | 62 | F | 64 | F | 79 | F | % | |
| 1. Sí, desde luego, aquí hay muchas enfermeras en todo momento. | 17 | | 38 | | 57 | | 28 | | 18 | | 158 | 29.54 |
| 2. Sí, hay personal de Enfermería suficiente. | 41 | | 44 | | 8 | | 55 | | 40 | | 188 | 35.15 |
| 3. A veces hay personal y otras veces hay mucha carencia de éstos. | 18 | | 41 | | 40 | | 46 | | 11 | | 156 | 29.15 |
| 4. No, aquí nunca hay personal de Enfermería que nos pueda atender. | 1 | | 4 | | 6 | | 4 | | 1 | | 16 | 2.99 |
| 5. Sin respuesta. | 2 | | 3 | | 10 | | 2 | | - | | 17 | 3.17 |
| TOTALES | 79 | | 130 | | 121 | | 135 | | 70 | | 535 | 100 |

FUENTE: Misma del cuadro No. 1

GRAFICA N° 14
DISTRIBUCION DE LA OPINION DE LOS USUARIOS EN TORNO A SI SE CUENTA CON EL PERSONAL DE ENFERMERIA NECESARIO PARA SU ATENCION EN LAS CINCO UNIDADES DE MEDICINA FAMILIAR, DE LA ZONA DE TLALNEPANTLA, DE LA DELEGACION ORIENTE DEL I.M.S.S., EN EL ESTADO DE MEXICO.
1998



OBSERVACIONES:

El 35.15% de los usuarios consideran que en las clínicas hay personal de Enfermería suficiente y el 2.99% cree que en las clínicas nunca hay personal de Enfermería que los pueda atender.

FUENTE: Misma del Cuadro N° 14.

CUADRO No. 15

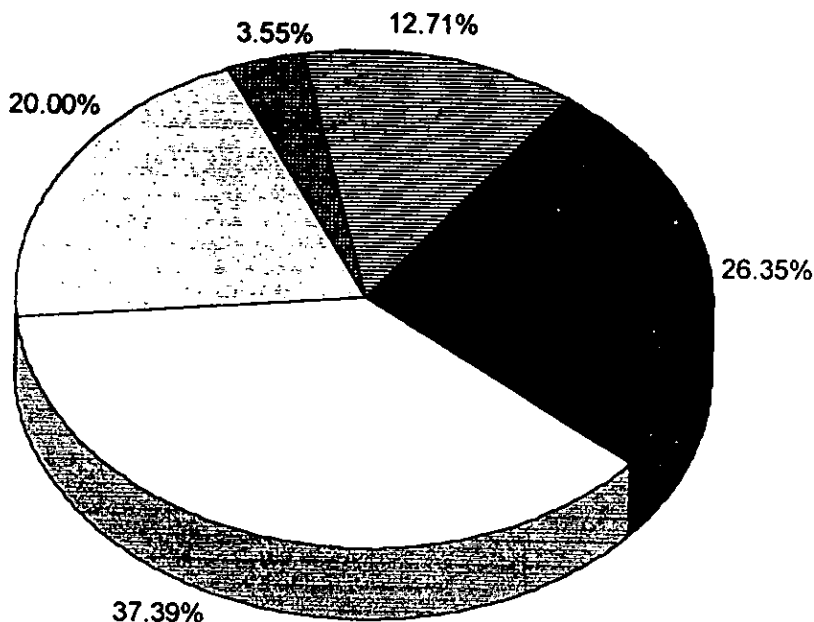
DISTRIBUCION DE LA OPINION DE LOS USUARIOS EN TORNO A SI LOS EQUIPOS SE CONSERVAN DE MANERA SATIS-
 FACTORIA EN LAS CINCO UNIDADES DE MEDICINA FAMILIAR, DE LA ZONA DE TLALNEPANTLA, DE LA DELEGACION
 ORIENTE DEL IMSS, EN EL ESTADO DE MEXICO

1998

| OPCIONES | CLINICA CLINICA CLINICA CLINICA CLINICA GRAN TOTAL | | | | | | | | | | |
|---|--|---|-----|---|-----|---|-----|---|----|---|-------|
| | 52 | F | 60 | F | 62 | F | 64 | F | 70 | F | % |
| 1. Si, aquí tienen estupendos equipos y muy bien cuidados. | 14 | | 35 | | 61 | | 15 | | 16 | | 26.35 |
| 2. Si, aquí el personal procura cuidar mucho los equipos. | 45 | | 52 | | 12 | | 53 | | 38 | | 37.39 |
| 3. Aquí hay puros equipos viejos y muchos de ellos no sirven, aunque otros sí los ocupan. | 12 | | 23 | | 20 | | 43 | | 9 | | 20.00 |
| 4. No, aquí no sirve ningún equipo y nunca hay para comprar otros. | 3 | | 1 | | 11 | | 3 | | 1 | | 3.55 |
| 5. Sin respuesta. | 5 | | 19 | | 17 | | 21 | | 6 | | 12.71 |
| TOTALES | 79 | | 130 | | 121 | | 135 | | 70 | | 100 |

FUENTE: Misma del cuadro No. 1

GRAFICA N° 15
DISTRIBUCION DE LA OPINION DE LOS USUARIOS EN TORNO A SI LOS EQUIPOS SE CONSERVAN DE MANERA SATISFACTORIA EN LAS CINCO UNIDADES DE MEDICINA FAMILIAR, DE LA ZONA DE TLALNEPANTLA, DE LA DELEGACION ORIENTE DEL I.M.S.S., EN EL ESTADO DE MEXICO.
1998



OBSERVACIONES:

El 37.39% de los usuarios consideran que el personal procura cuidar mucho los equipos, y el 3.55% cree que en las clínicas no sirve ningún equipo y nunca hay para comprar nada.

CUADRO No. 16

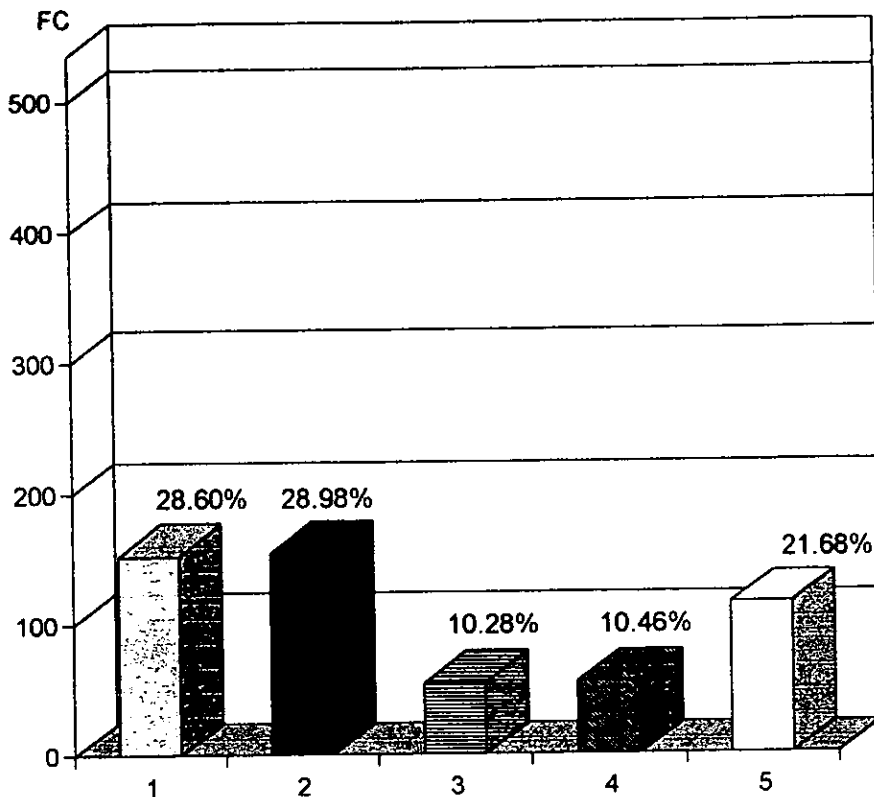
DISTRIBUCION DE LA OPINION DE LOS USUARIOS EN TORNO A SI SE LES REALIZA LA DETECCION OPORTUNA DE
 CANCER EN LAS CINCO UNIDADES DE MEDICINA FAMILIAR, DE LA ZONA DE TLALNEPANTLA, DE LA DELEGACION
 ORIENTE DEL IMSS, EN EL ESTADO DE MEXICO

1998

| OPCIONES | CLINICA CLINICA CLINICA CLINICA CLINICA GRAN TOTAL | | | | | | | | | | |
|---|--|---|-----|---|-----|---|-----|---|----|---|-------|
| | 52 | F | 60 | F | 62 | F | 64 | F | 79 | F | % |
| 1. Sí, aquí siempre me hacen el examen de detección oportuna de cáncer cada seis meses. | 16 | | 54 | | 47 | | 22 | | 14 | | 28.60 |
| 2. Sí, yo me realicé el examen una vez al año por indicación médica. | 30 | | 32 | | 12 | | 48 | | 33 | | 28.98 |
| 3. Sólo cuando el médico o la enfermera lo autorizan, me realizan el examen. | 16 | | 18 | | 3 | | 15 | | 3 | | 10.28 |
| 4. Es muy difícil lograr realizar este examen. Casi nunca hay material para hacerlo. | 10 | | 4 | | 28 | | 1 | | 3 | | 10.46 |
| 5. Sin respuesta. | 7 | | 22 | | 31 | | 39 | | 17 | | 21.68 |
| TOTALES | 79 | | 130 | | 121 | | 135 | | 70 | | 100 |

FUENTE: Misma del cuadro No. 1

GRAFICA N° 16
 DISTRIBUCION DE LA OPINION DE LOS USUARIOS EN TORNO A SI LES
 REALIZAN LA DETECCION OPORTUNA DE CANCER EN LAS CINCO UNIDADES
 DE MEDICINA FAMILIAR, DE LA ZONA DE TLALNEPANTLA, DE LA
 DELEGACION ORIENTE DEL I.M.S.S., EN EL ESTADO DE MEXICO.
 1998



OBSERVACIONES:

El 28.98% de los usuarios consideran que en las clínicas se realizan el examen una vez al año por indicación médica y el 10.46% cree que es muy difícil lograr este examen ya que nunca hay material para hacerlo.

FUENTE: Misma del Cuadro N° 16.

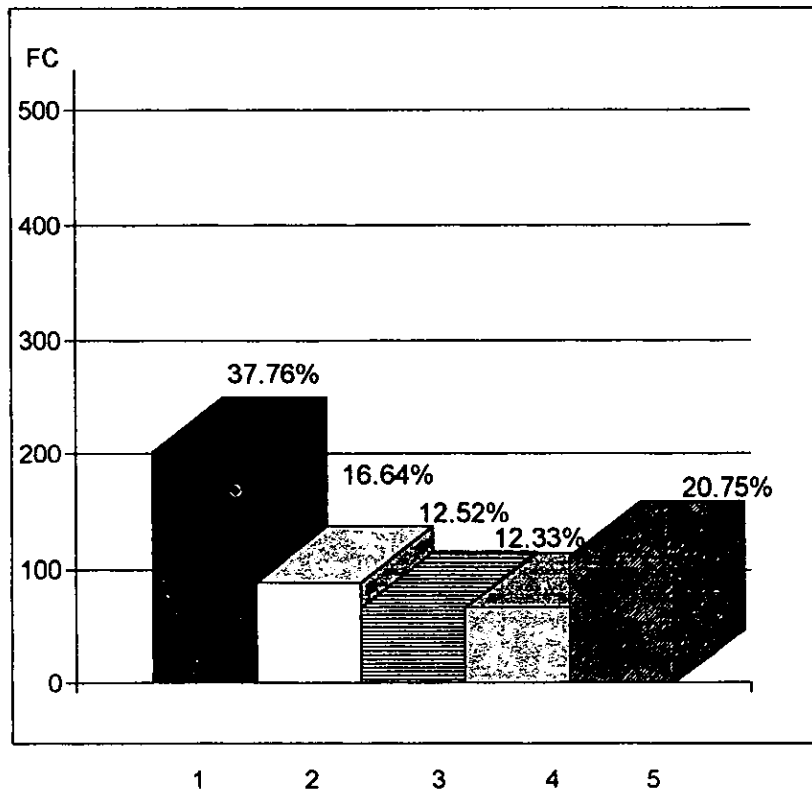
CUADRO No. 17

DISTRIBUCION DE LA OPINION DE LOS USUARIOS EN TORNO A SI SE LES REALIZA LA DETECCION OPORTUNA DE DIABETES EN LAS CINCO UNIDADES DE MEDICINA FAMILIAR, DE LA ZONA DE TLALNEPANTLA, DE LA DELEGACION ORIENTE DEL IMSS, EN EL ESTADO DE MEXICO
1998

| OPCIONES | CLINICA CLINICA CLINICA CLINICA CLINICA GRAN TOTAL | | | | | | | | | | | |
|--|--|---|-----|---|-----|---|-----|---|----|---|-----|-------|
| | 52 | F | 60 | F | 62 | F | 64 | F | 79 | F | % | |
| 1. Si, aquí siempre me hacen el examen oportuno de diabetes. | 25 | | 68 | | 51 | | 33 | | 25 | | 202 | 37.76 |
| 2. Si, yo me realizo el examen una vez al año por indicación médica. | 18 | | 21 | | 6 | | 26 | | 18 | | 89 | 16.64 |
| 3. Sólo cuando el médico o la enfermera lo autorizan, me realizan el examen. | 14 | | 18 | | 3 | | 26 | | 6 | | 67 | 12.52 |
| 4. Es difícil lograr realizar este examen. Casi nunca hay material para hacerlo. | 11 | | 4 | | 30 | | 15 | | 6 | | 66 | 12.33 |
| 5. Sin respuesta. | 11 | | 19 | | 31 | | 35 | | 15 | | 111 | 20.75 |
| TOTALES | 79 | | 130 | | 121 | | 135 | | 70 | | 535 | 100 |

FUENTE: Misma del cuadro No. 1

GRAFICA N° 17
DISTRIBUCION DE LA OPINION DE LOS USUARIOS EN TORNO A SI SE
LES REALIZA LA DETECCION OPORTUNA DE DIABETES EN LAS
CINCO UNIDADES DE MEDICINA FAMILIAR, DE LA ZONA DE
TALNEPANTLA, DE LA DELEGACION ORIENTE DEL I.M.S.S.,
EN EL ESTADO DE MEXICO.
 1998



OBSERVACIONES:

El 37.76% de los usuarios consideran que en las clínicas siempre les hacen el examen oportuno de diabetes y el 12.33% cree que en las clínicas lo realizan sólo cuando el médico o la enfermera lo autorizan.

FUENTE: Misma del Cuadro N°17.

CUADRO No. 18

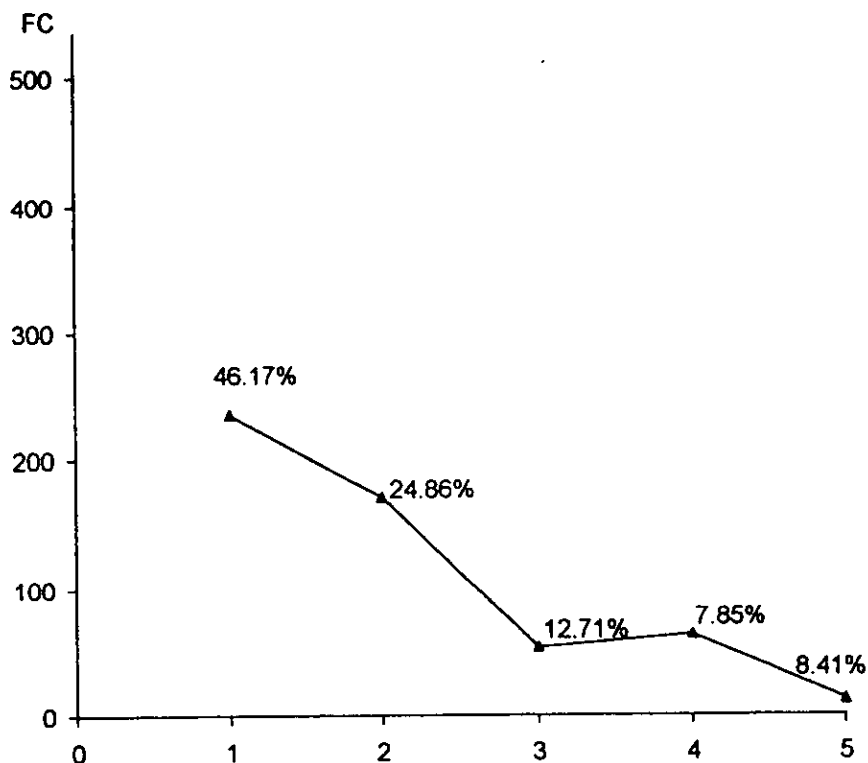
DISTRIBUCION DE LA OPINION DE LOS USUARIOS, EN TORNO A SI SE LES APLICAN LAS VACUNAS EN LAS CINCO UNIDADES DE MEDICINA FAMILIAR, DE LA ZONA DE TLALNEPANTLA, DE LA DELEGACION ORIENTE DEL IMSS, EN EL ESTADO DE MEXICO

1998

| OPCIONES | CLINICA CLINICA CLINICA CLINICA CLINICA GRAN TOTAL | | | | | | | | | | |
|---|--|---|------------|---|------------|---|------------|---|-----------|---|------------|
| | 52 | F | 60 | F | 62 | F | 64 | F | 79 | F | % |
| 1. Si, aquí siempre me aplican o le aplican a alguien de mi familia las vacunas. | 32 | | 62 | | 68 | | 43 | | 42 | | 46.17 |
| 2. Si, me aplican las vacunas o se las aplican a mi familia. | 23 | | 42 | | 12 | | 41 | | 15 | | 24.86 |
| 3. Algunas veces he venido a la aplicación de las vacunas y por diversas circunstancias no me las pueden aplicar a mí o a mi familia. | 12 | | 10 | | 21 | | 17 | | 8 | | 12.71 |
| 4. No, aquí no tienen todas las vacunas que tienen que aplicarme, tienen que venir varias veces a solicitar el servicio. | 12 | | 7 | | 8 | | 14 | | 1 | | 7.85 |
| 5. Sin respuesta. | - | | 9 | | 12 | | 20 | | 4 | | 8.41 |
| TOTALES | 79 | | 130 | | 121 | | 135 | | 70 | | 100 |

FUENTE: Misma del cuadro No. 1

GRAFICA N° 18
 DISTRIBUCION DE LA OPINION DE LOS USUARIOS EN TORNO A SI SE LES
 APLICAN LAS VACUNAS EN LAS CINCO UNIDADES DE MEDICINA FAMILIAR,
 DE LA ZONA DE TLALNEPANTLA, DE LA DELEGACION ORIENTE DEL I.M.S.S.,
 EN EL ESTADO DE MEXICO.
 1998



OBSERVACIONES:

El 46.17% de los usuarios consideran que en las clínicas siempre le aplican a él o alguien de su familia las vacunas y el 7.85% cree que en las clínicas no tienen todas las vacunas que tienen que aplicarles y tienen que venir varias veces a solicitar el servicio.

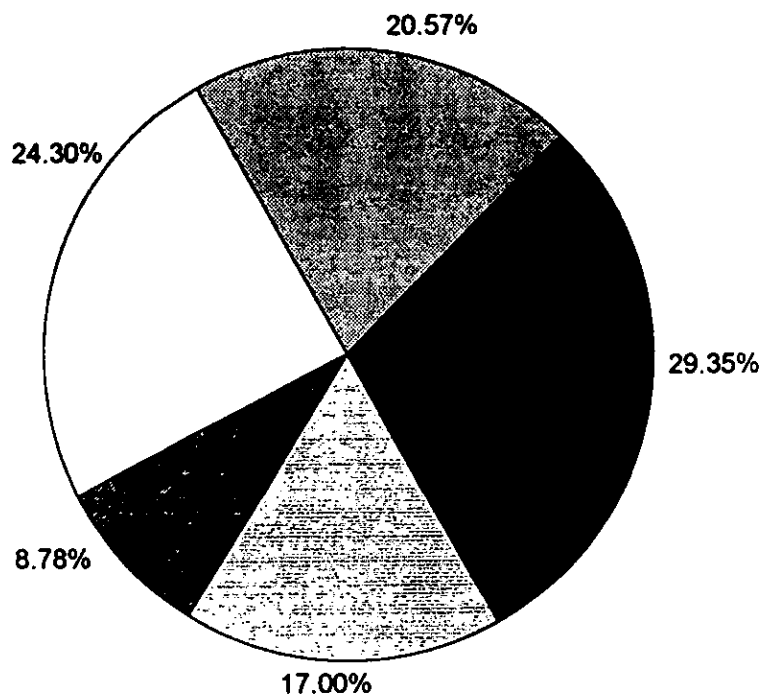
FUENTE: Misma del Cuadro N° 18.

DISTRIBUCION DE LA OPINION DE LOS USUARIOS EN TORNO A SI HAN RECIBIDO ATENCION DE EMBARAZO DE PARTE DE LA ENFERMERA EN LAS CINCO UNIDADES DE MEDICINA FAMILIAR, DE LA ZONA DE TLALNEPANTLA, DE LA DELEGACION ORIENTE DEL IMSS, EN EL ESTADO DE MEXICO
1998

| OPCIONES | CLINICA CLINICA CLINICA CLINICA CLINICA GRAN TOTAL | | | | | | | | | | | |
|--|--|---|------------|---|------------|---|------------|---|-----------|---|------------|------------|
| | 52 | F | 60 | F | 62 | F | 64 | F | 79 | F | % | |
| 1. Sí, aquí siempre he recibido atención del embarazo por la enfermera materno/infantil. | 16 | | 42 | | 45 | | 30 | | 24 | | 157 | 29.35 |
| 2. Sí, yo acudí un tiempo de mi embarazo a recibir atención por la enfermera materno/infantil. | 13 | | 26 | | 10 | | 21 | | 21 | | 91 | 17.00 |
| 3. Sólo cuando el médico lo autorizaba, la enfermera me dio atención una o dos veces. | 3 | | 8 | | 19 | | 15 | | 2 | | 47 | 8.78 |
| 4. No, nunca he recibido yo o alguien de mi familia embarazada, atención por parte de la enfermera materno/infantil. | 28 | | 23 | | 40 | | 29 | | 10 | | 130 | 24.30 |
| 5. Sin respuesta. | 19 | | 31 | | 7 | | 40 | | 13 | | 110 | 20.57 |
| TOTALES | 79 | | 130 | | 121 | | 135 | | 70 | | 535 | 100 |

FUENTE: Misma del cuadro No. 1

GRAFICA N° 19
DISTRIBUCION DE LA OPINION DE LOS USUARIOS EN TORNO A SI
HAN RECIBIDO ATENCION DE EMBARAZO DE PARTE DE LA ENFERMERA
EN LAS CINCO UNIDADES DE MEDICINA FAMILIAR, DE LA ZONA DE
TLALNEPANTLA, DE LA DELEGACION ORIENTE DEL I.M.S.S.,
EN EL ESTADO DE MEXICO.
1998



OBSERVACIONES:

El 29.35% de los usuarios consideran que en las clínicas siempre han recibido atención del embarazo por la enfermera materno/infantil y el 8.78% cree que solo cuando el médico lo autorizaba, la enfermera le dió atención una o dos veces.

CUADRO No. 20

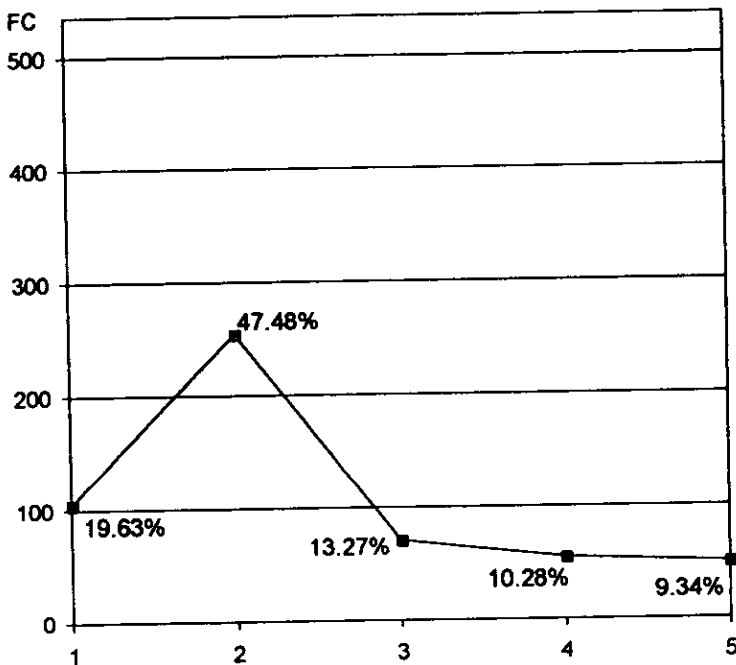
DISTRIBUCION DE LA OPINION DE LOS USUARIOS EN TORNO A QUE TAN RAPIDO LE ATIENDEN LAS ENFERMERAS EN LAS CINCO UNIDADES DE MEDICINA FAMILIAR, DE LA ZONA DE TLALNEPANTLA, DE LA DELEGACION ORIENTE DEL IMSS, EN EL ESTADO DE MEXICO

1998

| OPCIONES | CLINICA CLINICA CLINICA CLINICA CLINICA GRAN TOTAL | | | | | | | | | | | |
|--|--|---|------------|---|------------|---|------------|---|-----------|---|------------|------------|
| | 52 | F | 60 | F | 62 | F | 64 | F | 79 | F | % | |
| 1. Aquí, apenas llego, enseguida me atienden. | 11 | | 21 | | 41 | | 16 | | 16 | | 105 | 19.63 |
| 2. Me atienden aunque tengo que esperar unos minutos. | 46 | | 74 | | 23 | | 68 | | 43 | | 254 | 47.48 |
| 3. Rara vez lo atienden a uno rápido. | 13 | | 14 | | 13 | | 25 | | 6 | | 71 | 13.27 |
| 4. Aquí nunca atienden rápido, hay que esperar horas para que lo atiendan a uno. | 6 | | 16 | | 11 | | 19 | | 3 | | 55 | 10.28 |
| 5. Sin respuesta. | 3 | | 5 | | 33 | | 7 | | 2 | | 50 | 9.34 |
| TOTALES | 79 | | 130 | | 121 | | 135 | | 70 | | 535 | 100 |

FUENTE: Misma del cuadro No. 1

GRAFICA N° 20
DISTRIBUCION DE LOS USUARIOS EN TORNO A QUE TAN RAPIDO LE
ATIENDEN LAS ENFERMERAS EN LAS CINCO UNIDADES DE MEDICINA
FAMILIAR, DE LA ZONA DE TLALNEPANTLA, DE LA DELEGACION ORIENTE
DEL I.M.S.S., EN EL ESTADO DE MEXICO.
1998



OBSERVACIONES:

El 47.48% de los usuarios considera que lo atienden aunque tiene que esperar unos minutos y el 10.28% cree que en las clínicas nunca atienden rápido y que hay que esperar horas para que los atiendan.

CUADRO No. 21

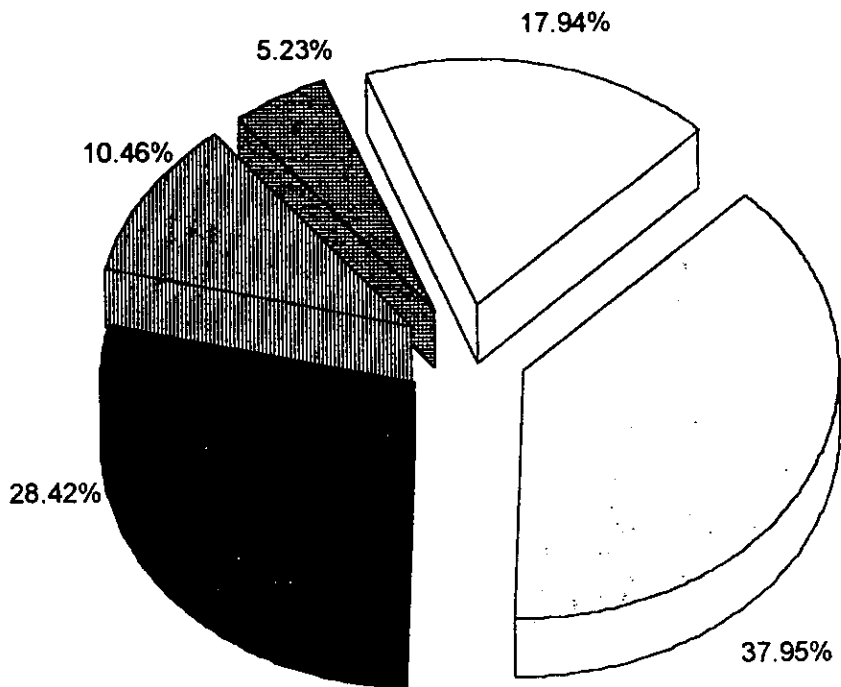
DISTRIBUCION DE LA OPINION DE LOS USUARIOS EN TORNO A COMO LES APLICAN LAS INYECCIONES LAS ENFERMERAS EN LAS CINCO UNIDADES DE MEDICINA FAMILIAR, DE LA ZONA DE TLALNEPANTLA, DE LA DELEGACION ORIENTE DEL IMSS, EN EL ESTADO DE MEXICO

1998

| OPCIONES | CLINICA CLINICA CLINICA CLINICA CLINICA GRAN TOTAL | | | | | | | | | | |
|--|--|---|------------|---|------------|---|------------|---|-----------|---|------------|
| | 52 | F | 60 | F | 62 | F | 64 | F | 79 | F | % |
| 1. Aquí siempre me aplican o la aplican a alguien de mi familia las inyecciones de la mejor manera. | 18 | | 46 | | 68 | | 41 | | 30 | | 37.95 |
| 2. Aquí me aplican bien las inyecciones a mí o a mi familia. | 25 | | 41 | | 16 | | 43 | | 27 | | 28.42 |
| 3. Algunas veces he venido y me aplican a mí o mi familia la primera inyección y por diversas circunstancias, el personal de Enfermería no me aplican las demás. | 19 | | 12 | | 5 | | 16 | | 4 | | 10.46 |
| 4. No, aquí nunca me aplican las inyecciones en esta clínica, siempre me las tengo que aplicar por mi cuenta. | 9 | | 4 | | 3 | | 12 | | - | | 5.23 |
| 5. Sin respuesta. | 8 | | 27 | | 29 | | 23 | | 9 | | 17.94 |
| TOTALES | 79 | | 130 | | 121 | | 135 | | 70 | | 100 |

FUENTE: Misma del cuadro No. 1

GRAFICA N° 21
DISTRIBUCION DE LA OPINION DE LOS USUARIOS EN TORNO A COMO
LES APLICAN LAS INYECCIONES LAS ENFERMERAS EN LAS CINCO
UNIDADES DE MEDICINA FAMILIAR, DE LA ZONA DE TLALNEPANTLA,
DE LA DELEGACION ORIENTE DEL I.M.S.S., EN EL ESTADO DE MEXICO.
1998



OBSERVACIONES:

El 37.95% de los usuarios consideran que en las clínicas siempre le aplican a ellos, o a alguien de su familia, las inyecciones de la mejor manera y el 5.23% cree que nunca le aplican las inyecciones y siempre se las tienen que aplicar por su cuenta.

FUENTE: Misma del Cuadro N° 21.

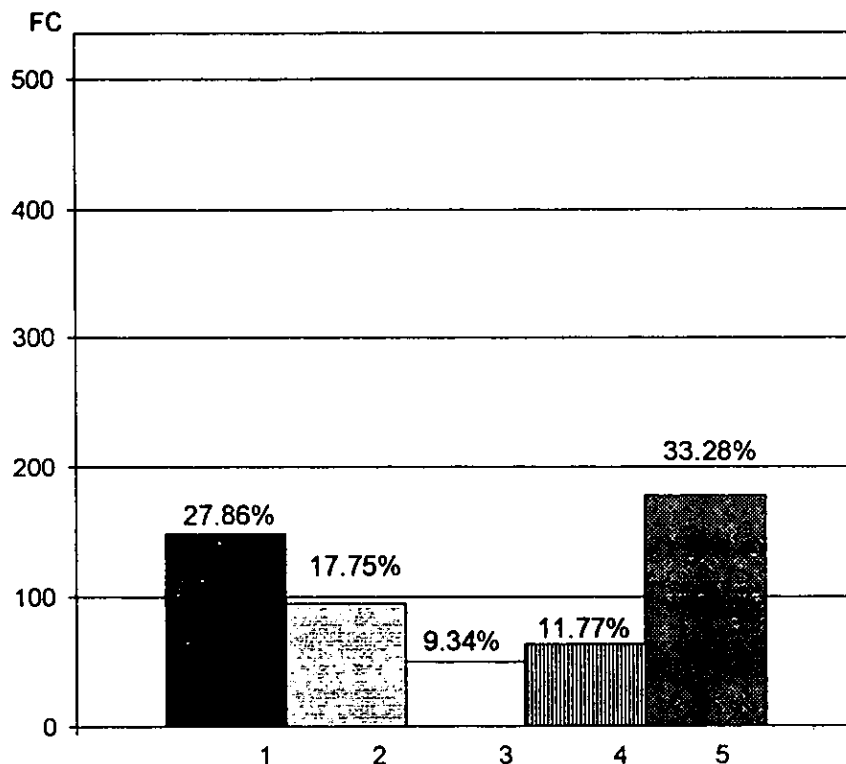
CUADRO No. 22

DISTRIBUCION DE LA OPINION DE LOS USUARIOS EN TORNO A SI HAN TENIDO OPORTUNIDAD DE CONTAR CON EL SERVICIO DE REHIDRATACION ORAL PARA SUS HIJOS O FAMILIARES MENORES DE 5 AÑOS EN LAS CINCO UNIDADES DE MEDICINA FAMILIAR, DE LA ZONA DE TLALNEPANTLA, DE LA DELEGACION ORIENTE DEL IMSS, EN EL ESTADO DE MEXICO

1998

| OPCIONES | CLINICA CLINICA CLINICA CLINICA CLINICA CLINICA CLINICA CLINICA CLINICA CLINICA CLINICA | | | | | | | | | | TOTAL | |
|--|---|---|------------|---|------------|---|------------|---|-----------|---|------------|------------|
| | 52 | F | 60 | F | 62 | F | 64 | F | 79 | F | | F |
| 1. Si, aquí siempre he contado con el servicio de rehidratación oral o alguien de mis familiares. | 15 | | 34 | | 48 | | 36 | | 16 | | 149 | 27.86 |
| 2. Si, he contado con el servicio de rehidratación oral para mis hijos y/o familiares menores de 5 años. | 11 | | 21 | | 6 | | 24 | | 33 | | 95 | 17.75 |
| 3. Algunas veces he tenido que contar con el servicio de rehidratación oral para mis hijos o familiares menores de 5 años, pero es deficiente. | 14 | | 15 | | 6 | | 12 | | 3 | | 50 | 9.34 |
| 4. No, nunca he tenido la oportunidad de contar con el servicio de rehidratación oral para mis hijos y/o familiares menores de 5 años. Ese servicio es sólo para recomendados. | 19 | | 16 | | 11 | | 17 | | - | | 63 | 11.77 |
| 5. Sin respuesta. | 20 | | 44 | | 50 | | 46 | | 18 | | 178 | 33.28 |
| TOTALES | 79 | | 130 | | 121 | | 135 | | 70 | | 535 | 100 |

GRAFICA N° 22
DISTRIBUCION DE LA OPINION DE LOS USUARIOS EN TORNO A SI HAN
TENIDO OPORTUNIDAD DE CONTAR CON EL SERVICIO DE REHIDRATACION
ORAL PARA SUS HIJOS O FAMILIARES MENORES DE 5 AÑOS EN LAS
CINCO UNIDADES DE MEDICINA FAMILIAR, DE LA ZONA DE TLALNEPANTLA,
DE LA DELEGACION ORIENTE DEL I.M.S.S., EN EL ESTADO DE MEXICO.
1998



OBSERVACIONES:

El 27.86% de los usuarios consideran que siempre ha contado con el servicio de rehidratación oral o alguien de sus familiares, y el 9.34% cree que en las clínicas algunas veces ha tenido que contar con este servicio pero es deficiente.

FUENTE: Misma del Cuadro N°22.

DISTRIBUCION DE LA OPINION DE LOS USUARIOS EN TORNO A SI HAN TENIDO OPORTUNIDAD DE CONTAR CON EL SERVICIO DE ATENCION AL NIÑO SANO DE 0-4 AÑOS QUE OTORGA LA ENFERMERA MATERNO-INFANTIL, EN LAS CINCO UNIDADES DE MEDICINA FAMILIAR, DE LA ZONA DE TLALNEPANTLA, DE LA DELEGACION ORIENTE DEL IMSS

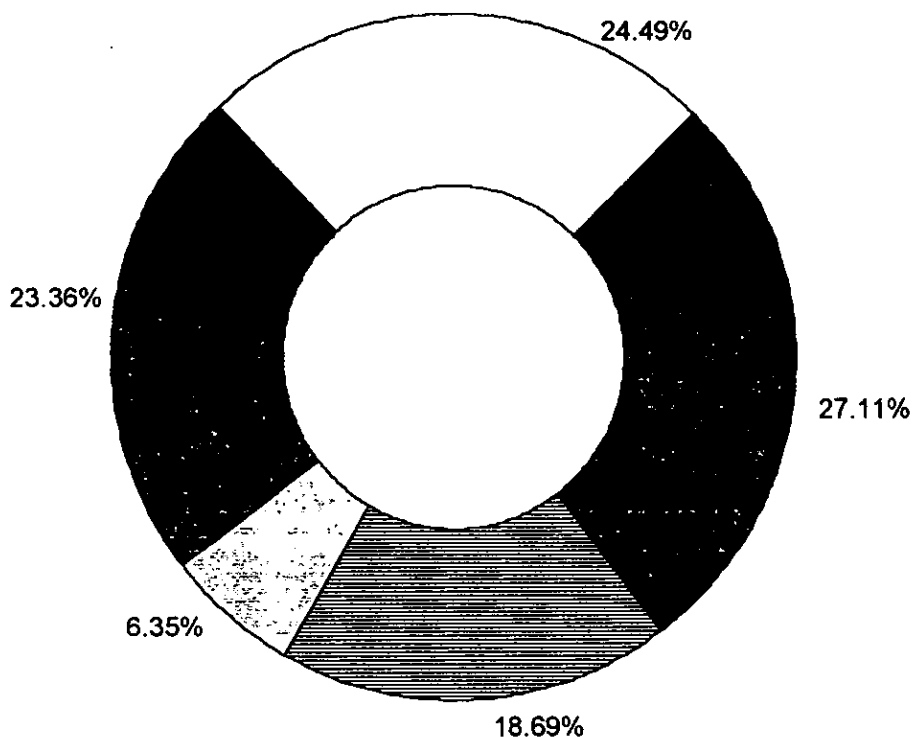
EN EL ESTADO DE MEXICO

1998

| OPCIONES | CLINICA CLINICA CLINICA CLINICA CLINICA GRAN TOTAL | | | | | | | | | | | |
|---|--|---|------------|---|------------|---|------------|---|-----------|---|------------|------------|
| | 52 | F | 60 | F | 62 | F | 64 | F | 79 | F | % | |
| 1. Sí, aquí siempre he contado con el servicio de atención al niño sano de 0-4 años que otorga la enfermera materno-infantil. Este servicio es excelente. | 22 | | 37 | | 36 | | 27 | | 23 | | 145 | 27.11 |
| 2. Sí, he contado con el servicio de atención al niño sano de 0-4 años que otorga la enfermera materno-infantil. Este servicio es bueno. | 14 | | 21 | | 9 | | 32 | | 24 | | 100 | 18.69 |
| 3. Algunas veces me ha enviado el doctor a la atención del niño sano de 0-4 años que otorga la enfermera materno-infantil. | 6 | | 8 | | 5 | | 10 | | 5 | | 34 | 6.35 |
| 4. No, aquí nunca he tenido la oportunidad de contar con el servicio de atención al niño sano de 0-4 años que otorga la enfermera materno-infantil. | 22 | | 23 | | 51 | | 23 | | 6 | | 125 | 23.36 |
| 5. Sin respuesta | 15 | | 41 | | 20 | | 43 | | 12 | | 131 | 24.49 |
| TOTALES | 79 | | 130 | | 121 | | 135 | | 70 | | 535 | 100 |

FUENTE: Misma del cuadro No. 1

GRAFICA N° 23
DISTRIBUCION DE LA OPINION DE LOS USUARIOS EN TORNO A SI HAN
TENIDO OPORTUNIDAD DE CONTAR CON EL SERVICIO DE ATENCION
AL NIÑO SANO DE 0-4 AÑOS QUE OTORGA LA ENFERMERA MATERNO
INFANTIL EN LAS CINCO UNIDADES DE MEDICINA FAMILIAR, DE LA ZONA
DE TLALNEPANTLA, DE LA DELEGACION ORIENTE DEL I.M.S.S.,
EN EL ESTADO DE MEXICO.
1998



OBSERVACIONES:

El 27.11% de los usuarios consideran que las clínicas, siempre han contado con el servicio de atención al niño sano de 0-4 años que otorga la enfermera materno infantil, y que este servicio es excelente y el 6.35% cree que nunca han tenido la oportunidad de contar con el servicio de atención al niño sano.

FUENTE: Misma del Cuadro N° 23.

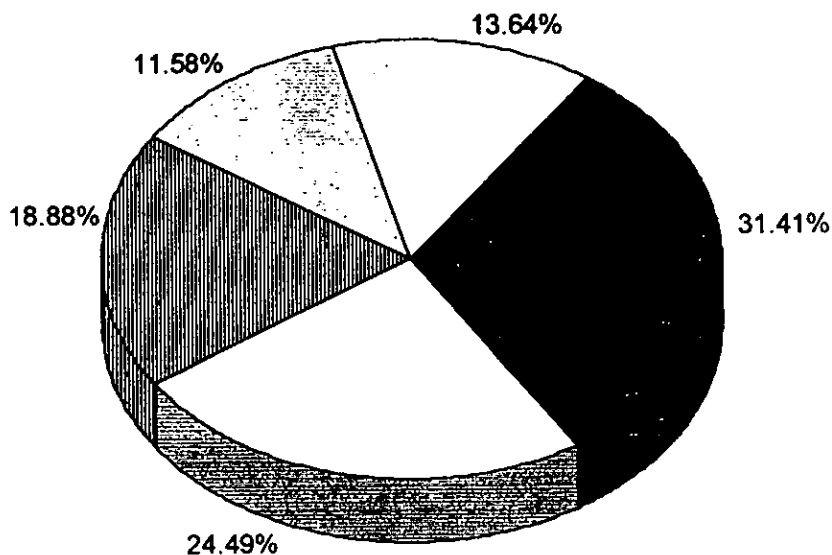
DISTRIBUCION DE LA OPINION DE LOS USUARIOS EN TORNO A SI LOS CAPACITAN Y ORIENTAN LAS ENFERMERAS, EN LAS CINCO UNIDADES DE MEDICINA FAMILIAR, DE LA ZONA DE TLALNEPANTLA, DE LA DELEGACION ORIENTE DEL IMSS, EN EL ESTADO DE MEXICO

1998

| OPCIONES | CLINICA CLINICA CLINICA CLINICA CLINICA CLINICA CLINICA CLINICA CLINICA CLINICA CLINICA | | | | | | | | | | TOTAL % | |
|---|---|---|------------|---|------------|---|------------|---|-----------|---|------------|------------|
| | 52 | F | 60 | F | 62 | F | 64 | F | 79 | F | | F |
| 1. Si, las enfermeras aquí siempre me capacitan y orientan en esta clínica. | 25 | | 43 | | 49 | | 24 | | 27 | | 168 | 31.41 |
| 2. Si, aquí generalmente me orientan y capacitan las enfermeras en esta clínica. | 15 | | 36 | | 10 | | 42 | | 28 | | 131 | 24.49 |
| 3. Algunas enfermeras me capacitan y orientan, otras veces no. | 20 | | 23 | | 11 | | 36 | | 11 | | 101 | 18.88 |
| 4. No, aquí nunca me capacitan y orientan en esta clínica las enfermeras. Cada quien se las arregia como puede. | 17 | | 12 | | 13 | | 19 | | 1 | | 62 | 11.58 |
| 5. Sin respuesta. | 2 | | 16 | | 38 | | 14 | | 3 | | 73 | 13.64 |
| TOTALES | 79 | | 130 | | 121 | | 135 | | 70 | | 535 | 100 |

FUENTE: Misma del cuadro No. 1

GRAFICA N° 24
DISTRIBUCION DE LA OPINION DE LOS USUARIOS EN TORNO A SI LOS
CAPACITAN Y ORIENTAN LAS ENFERMERAS EN LAS CINCO UNIDADES
DE MEDICINA FAMILIAR, DE LA ZONA DE TLALNEPANTLA, DE LA
DELEGACION ORIENTE DEL I.M.S.S., EN EL ESTADO DE MEXICO.
1998



OBSERVACIONES:

El 31.41% de los usuarios considera que las enfermeras siempre lo capacitan y orientan en las clínicas y el 11.58% cree que nunca lo capacitan y orientan y cada quien se las arregla como pueda.

CUADRO No. 25

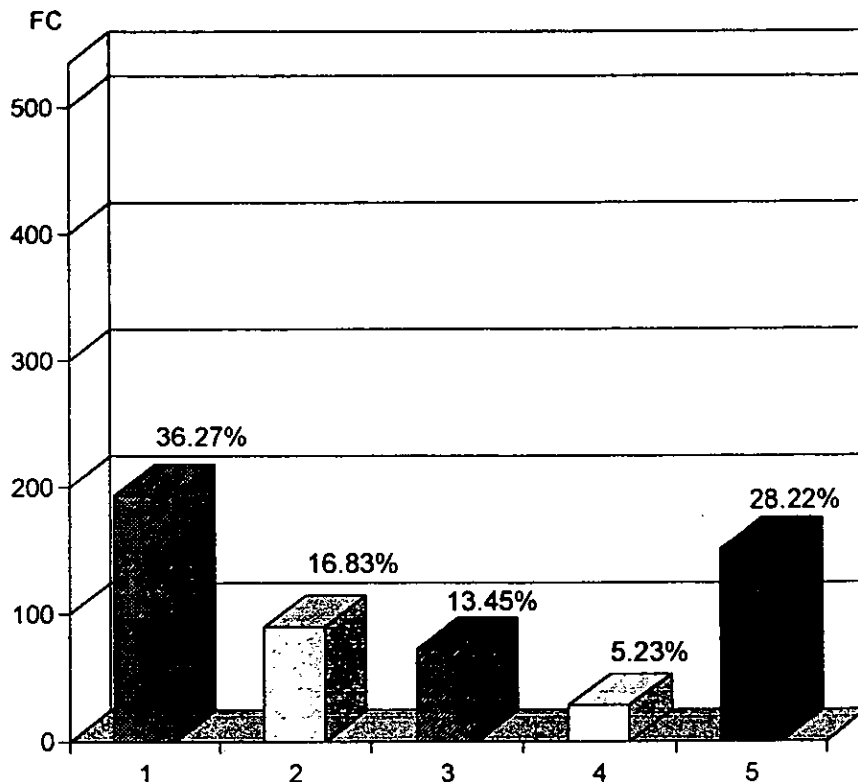
DISTRIBUCION DE LA OPINION DE LOS USUARIOS EN TORNO A SI LE REALIZAN LA DETECCION OPORTUNA DE HIPERTENSION, EN LAS CINCO UNIDADES DE MEDICINA FAMILIAR, DE LA ZONA DE TLALNEPANTLA, DE LA DELEGACION ORIENTE DEL IMSS, EN EL ESTADO DE MEXICO

1998

| OPCIONES | CLINICA CLINICA CLINICA CLINICA CLINICA GRAN TOTAL | | | | | | | | | | |
|--|--|---|------------|---|------------|---|------------|---|-----------|---|------------|
| | 52 | F | 60 | F | 62 | F | 64 | F | 79 | F | % |
| 1. Sí, aquí siempre me hacen el examen oportuno de hipertensión. | 32 | | 61 | | 50 | | 22 | | 29 | | 36.27 |
| 2. Sí, yo me realizo el examen una vez al año. | 14 | | 21 | | 3 | | 29 | | 23 | | 16.83 |
| 3. Sólo cuando el médico o la enfermera lo autorizan, me realizan el examen. | 13 | | 16 | | 10 | | 29 | | 4 | | 13.45 |
| 4. Es difícil lograr realizar este examen, casi nunca hay material. | 8 | | 4 | | 9 | | 6 | | 1 | | 5.23 |
| 5. Sin respuesta. | 12 | | 28 | | 49 | | 49 | | 13 | | 28.22 |
| TOTALES | 79 | | 130 | | 121 | | 135 | | 70 | | 100 |

FUENTE: Misma del cuadro No. 1

GRAFICA N° 25
DISTRIBUCION DE LA OPINION DE LOS USUARIOS EN TORNO A SI LE REALIZAN LA DETECCION OPORTUNA DE HIPERTENSION EN LAS CINCO UNIDADES DE MEDICINA FAMILIAR, DE LA ZONA DE TLALNEPANTLA, DE LA DELEGACION ORIENTE DEL I.M.S.S., EN EL ESTADO DE MEXICO.
1998



OBSERVACIONES:

El 36.27% de los usuarios consideran que en las clínicas siempre le hacen el examen oportuno de hipertensión y el 5.23% cree que es difícil lograr realizar este examen ya que casi nunca hay material.

FUENTE: Misma del Cuadro N° 25.

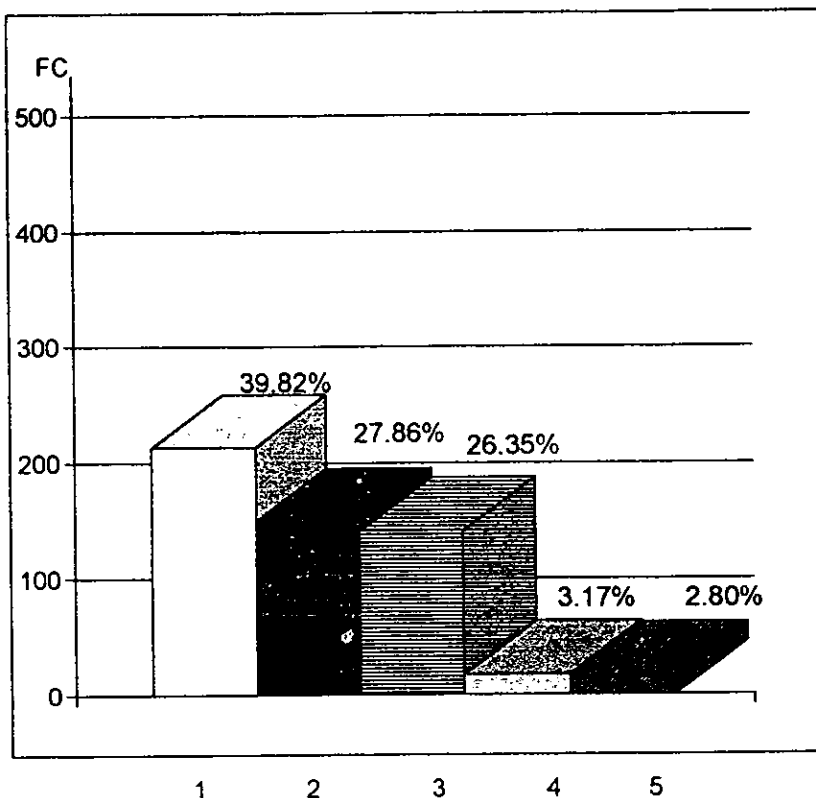
CUADRO No. 26

DISTRIBUCION DE LA OPINION DE LOS USUARIOS, EN TORNO A SI ESTAN SATISFECHOS CON LOS SERVICIOS DE ENFERMERIA RECIBIDOS EN LAS CINCO UNIDADES DE MEDICINA FAMILIAR, DE LA ZONA DE TLALNEPANTLA, DE LA DELEGACION ORIENTE DEL IMSS, EN EL ESTADO DE MEXICO
1998

| OPCIONES | CLINICA CLINICA CLINICA CLINICA CLINICA CLINICA GRAN TOTAL | | | | | | | | | | % | |
|--|--|---|------------|---|------------|---|------------|---|-----------|---|------------|------------|
| | 52 | F | 60 | F | 62 | F | 64 | F | 79 | F | | F |
| 1. Sí, yo siempre estoy totalmente satisfecho con los servicios de Enfermería recibidos en esta clínica. | 19 | | 43 | | 87 | | 33 | | 31 | | 213 | 39.82 |
| 2. Sí, estoy satisfecho con los servicios de Enfermería recibidos en esta clínica. | 22 | | 43 | | 6 | | 47 | | 31 | | 149 | 27.86 |
| 3. Algunas veces me siento satisfecho con los servicios de Enfermería recibidos en esta clínica. Otras veces, no. | 33 | | 35 | | 21 | | 44 | | 8 | | 141 | 26.35 |
| 4. No, nunca me siento satisfecho con los servicios de Enfermería recibidos en esta clínica. Estoy pensando que debo acudir al servicio privado. | 3 | | 5 | | 4 | | 5 | | - | | 17 | 3.17 |
| 5. Sin respuesta. | 2 | | 4 | | 3 | | 6 | | - | | 15 | 2.80 |
| TOTALES | 79 | | 130 | | 121 | | 135 | | 70 | | 535 | 100 |

FUENTE: Misma del cuadro No. 1

GRAFICA N° 26
 DISTRIBUCION DE LA OPINION DE LOS USUARIOS EN TORNO A SI ESTAN SATISFECHOS CON LOS SERVICIOS DE ENFERMERIA RECIBIDOS EN LAS CINCO UNIDADES DE MEDICINA FAMILIAR, DE LA ZONA DE TLALNEPANTLA, DE LA DELEGACION ORIENTE DEL I.M.S.S., EN EL ESTADO DE MEXICO.
 1998



OBSERVACIONES:

El 39.82% de los usuarios considera que siempre está totalmente satisfecho con los servicios de Enfermería recibidos en las clínicas y el 3.17% cree que nunca se sienten satisfechos con los servicios de Enfermería por lo que deben acudir al servicio privado.

FUENTE: Misma del Cuadro N° 26.

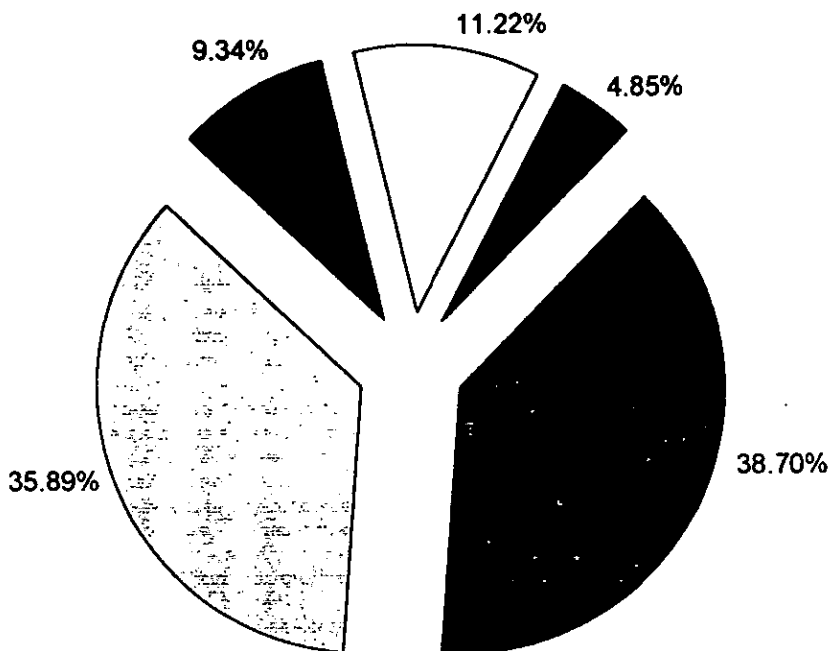
CUADRO No. 27

DISTRIBUCION DE LA OPINION DE LOS USUARIOS EN TORNO AL TIEMPO DE ESTANCIA QUE PERMANECEN AL RECIBIR UN SERVICIO DE ENFERMERIA EN LAS CINCO UNIDADES DE MEDICINA FAMILIAR, DE LA ZONA DE TLALNEPANTLA, DE LA DELEGACION ORIENTE DEL IMSS, EN EL ESTADO DE MEXICO
1998

| OPCIONES | CLINICA CLINICA CLINICA CLINICA CLINICA GRAN TOTAL | | | | | | | | | | | |
|--|--|---|-----|---|-----|---|-----|---|----|---|-----|-------|
| | 52 | F | 60 | F | 62 | F | 64 | F | 79 | F | % | |
| 1. El tiempo de estancia que permanezco en esta clinica para recibir la atención de Enfermería es menor de 15 minutos. | 33 | | 40 | | 56 | | 39 | | 39 | | 207 | 38.70 |
| 2. El tiempo de estancia que permanezco en esta clinica para recibir la atención de Enfermería es de 15 a 30 min. | 27 | | 51 | | 35 | | 51 | | 28 | | 192 | 35.89 |
| 3. El tiempo de estancia que permanezco en esta clinica para recibir la atención de Enfermería es de 30 a 45 minutos. | 4 | | 17 | | 11 | | 15 | | 3 | | 50 | 9.34 |
| 4. El tiempo de estancia que permanezco en esta clinica para recibir la atención de Enfermería es mayor de 45 minutos. | 10 | | 12 | | 16 | | 22 | | - | | 60 | 11.22 |
| 5. Sin respuesta. | 5 | | 10 | | 3 | | 8 | | - | | 26 | 4.85 |
| TOTALES | 79 | | 130 | | 121 | | 135 | | 70 | | 535 | 100 |

FUENTE: Misma del cuadro No. 1

GRAFICA N° 27
DISTRIBUCION DE LA OPINION DE LOS USUARIOS EN TORNO AL TIEMPO DE
ESTANCIA QUE PERMANECEN AL RECIBIR UN SERVICIO DE ENFERMERIA
EN LAS CINCO UNIDADES DE MEDICINA FAMILIAR, DE LA ZONA DE
TLALNEPANTLA, DE LA DELEGACION ORIENTE DEL I.M.S.S., EN EL
ESTADO DE MEXICO.
1998



OBSERVACIONES:

El 38.70% de los usuarios considera que el tiempo de estancia que permanece en las clínicas para recibir la atención de Enfermería, es menor de 15 minutos y el 9.34% cree que el tiempo de estancia que permanece es de 30 ó 45 minutos.

FUENTE: Misma del Cuadro N° 27.

CUADRO No. 28

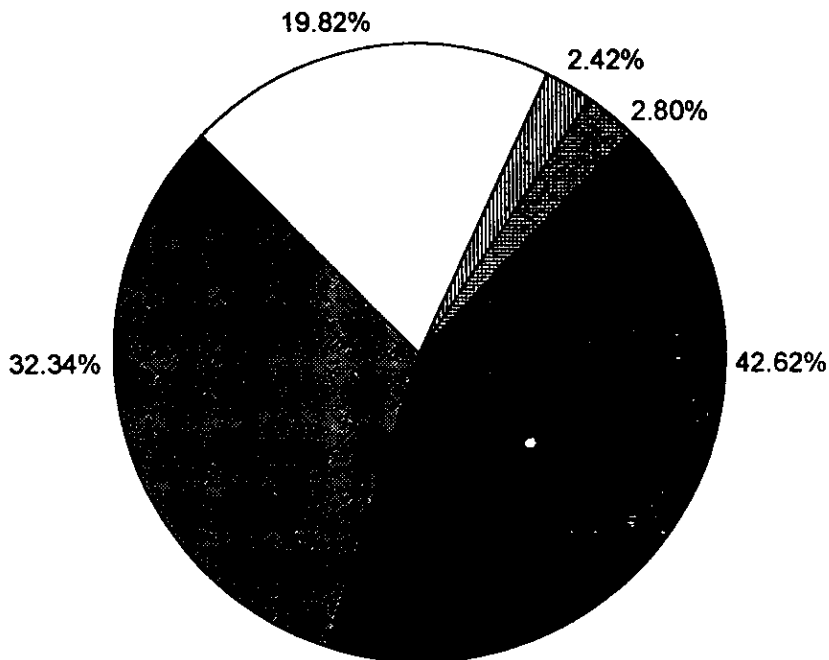
DISTRIBUCION DE LA OPINION DE LOS USUARIOS EN TORNO A SI LA ATENCION QUE RECIBEN POR PARTE DE ENFERMERIA ES LA ADECUADA, EN LAS CINCO UNIDADES DE MEDICINA FAMILIAR, DE LA ZONA DE TLALNEPANTLA, DE LA DELEGACION ORIENTE DEL IMSS, EN EL ESTADO DE MEXICO

1998

| OPCIONES | CLINICA CLINICA CLINICA CLINICA CLINICA CLINICA GRAN TOTAL | | | | | | | | | | | |
|---|--|---|------------|---|------------|---|------------|---|-----------|---|------------|------------|
| | 52 | F | 60 | F | 62 | F | 64 | F | 79 | F | % | |
| 1. Si, aquí siempre recibo la atención adecuada por parte de Enfermería en esta clínica. | 29 | | 51 | | 80 | | 36 | | 32 | | 228 | 42.62 |
| 2. Si, recibo la atención adecuada por parte de Enfermería en esta clínica. | 25 | | 43 | | 13 | | 61 | | 31 | | 173 | 32.34 |
| 3. Algunas veces recibo la atención adecuada por parte de Enfermería en esta clínica. Otras veces no. | 19 | | 29 | | 19 | | 32 | | 7 | | 106 | 19.82 |
| 4. No, nunca recibo la atención adecuada por parte de Enfermería en esta clínica. Siempre me voy muy enojado. | 3 | | 2 | | 7 | | 1 | | - | | 13 | 2.42 |
| 5. Sin respuesta | 3 | | 5 | | 2 | | 5 | | - | | 15 | 2.80 |
| TOTALES | 79 | | 130 | | 121 | | 135 | | 70 | | 535 | 100 |

FUENTE: Misma del cuadro No. 1

GRAFICA N° 28
DISTRIBUCION DE LA OPINION DE LOS USUARIOS EN TORNO A SI
LA ATENCION QUE RECIBEN POR PARTE DE ENFERMERIA ES LA
ADECUADA EN LAS CINCO UNIDADES DE MEDICINA FAMILIAR, DE LA
ZONA DE TLALNEPANTLA, DE LA DELEGACION ORIENTE DEL I.M.S.S.,
EN EL ESTADO DE MEXICO.
1998



OBSERVACIONES:

El 42.62% de los usuarios consideran que siempre han recibido la atención adecuada por parte de Enfermería en las clínicas y el 2.42% cree que nunca reciben la atención adecuada y siempre se van muy enojados.

FUENTE: Misma del Cuadro N° 28.

CUADRO No. 29

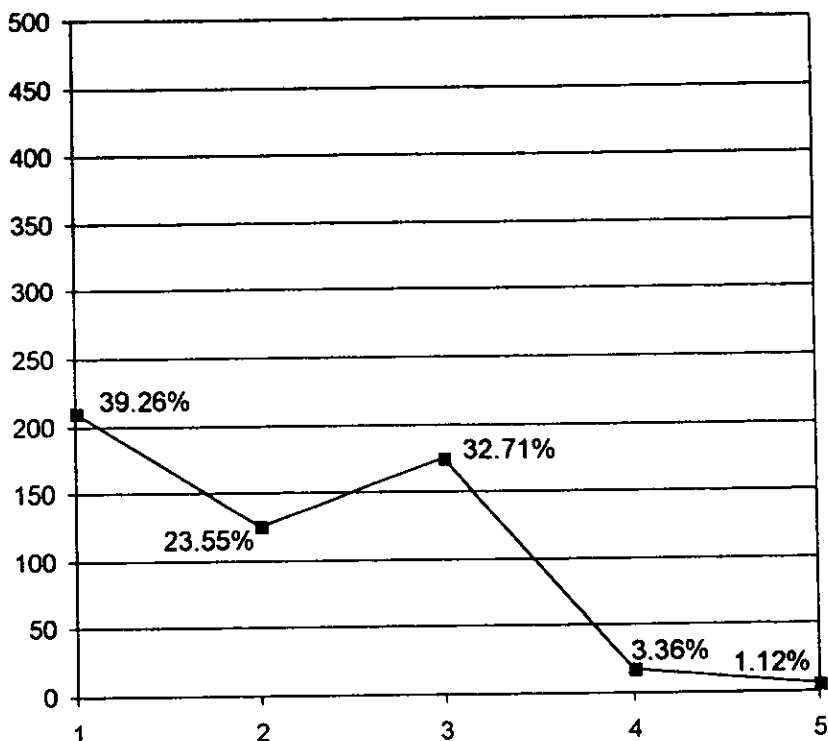
DISTRIBUCION DE LA OPINION DE LOS USUARIOS EN TORNO A SI LAS ENFERMERAS SON AMABLES, EN LAS CINCO UNIDADES DE MEDICINA FAMILIAR, DE LA ZONA DE TLALNEPANTLA, DE LA DELEGACION ORIENTE DEL IMSS, EN EL ESTADO DE MEXICO

1998

| OPCIONES | CLINICA CLINICA | | CLINICA CLINICA | | CLINICA CLINICA | | CLINICA CLINICA | | CLINICA CLINICA | | GRAN TOTAL | |
|--|-----------------|---|-----------------|---|-----------------|---|-----------------|---|-----------------|---|------------|-------|
| | 52 | F | 60 | F | 62 | F | 64 | F | 79 | F | F | % |
| 1. Si, aquí siempre son amables las enfermeras de esta clínica. | 24 | | 52 | | 71 | | 41 | | 22 | | 210 | 39.26 |
| 2. Si, las enfermeras son amables conmigo, en esta clínica. | 24 | | 30 | | 6 | | 39 | | 27 | | 126 | 23.55 |
| 3. Algunas veces son amables las enfermeras, otras veces están enojadas. | 28 | | 43 | | 37 | | 47 | | 20 | | 175 | 32.71 |
| 4. No, aquí las enfermeras nunca son amables. Al contrario, lo tratan a uno muy mal. | 2 | | 2 | | 6 | | 7 | | 1 | | 18 | 3.36 |
| 5. Sin respuesta | 1 | | 3 | | 1 | | 1 | | - | | 6 | 1.12 |
| TOTALES | 79 | | 130 | | 121 | | 135 | | 70 | | 535 | 100 |

FUENTE: Misma del cuadro No. 1

GRAFICA N° 29
DISTRIBUCION DE LOS USUARIOS EN TORNO A SI LAS ENFERMERAS
SON AMABLES EN LAS CINCO UNIDADES DE MEDICINA FAMILIAR,
DE LA ZONA DE TLALNEPANTLA, DE LA DELEGACION ORIENTE
DEL I.M.S.S., EN EL ESTADO DE MEXICO.
1998



OBSERVACIONES:

El 39.26% de los usuarios consideran que siempre las enfermeras de las clínicas son amables y el 3.36% cree que no, que las enfermeras nunca son amables, al contrario, los tratan muy mal.

FUENTE: Misma del Cuadro N° 29.

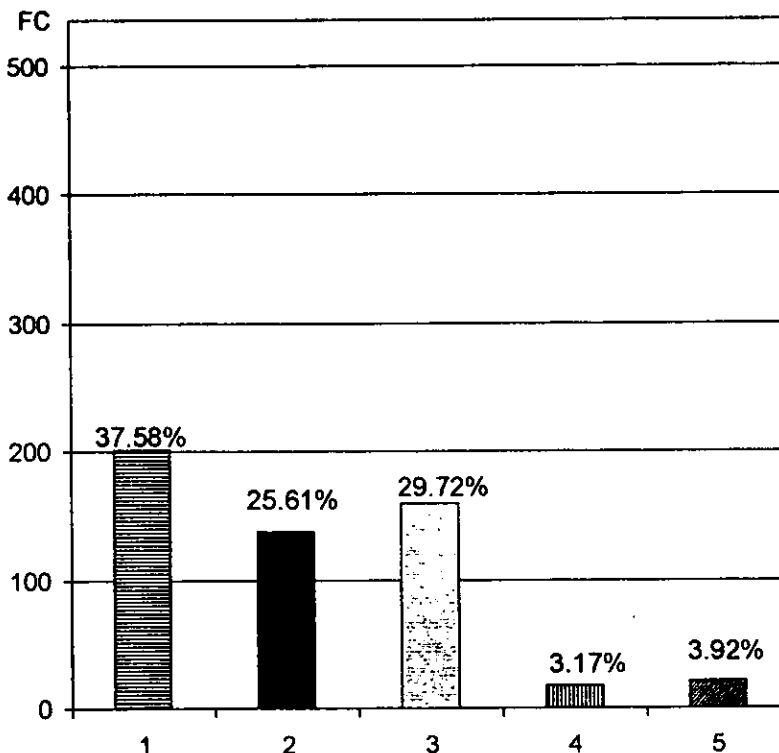
CUADRO No. 30

DISTRIBUCION DE LA OPINION DE LOS USUARIOS EN TORNO A SI EXISTE CORTESIA Y CALIDEZ DEL PERSONAL DE ENFERMERIA, EN LAS CINCO UNIDADES DE MEDICINA FAMILIAR, DE LA ZONA DE TLALNEPANTLA, DE LA DELEGACION ORIENTE DEL IMSS, EN EL ESTADO DE MEXICO
1998

| OPCIONES | CLINICA CLINICA CLINICA CLINICA CLINICA CLINICA GRAN TOTAL | | | | | | | | | | |
|--|--|---|------------|---|------------|---|------------|---|-----------|---|------------|
| | 52. | F | 60 | F | 62 | F | 64 | F | 79 | F | % |
| 1. Si, aquí siempre son corteses y cálidas las enfermeras de esta clínica. | 26 | | 43 | | 66 | | 32 | | 34 | | 37.58 |
| 2. Si, son corteses y cálidas las enfermeras de esta clínica. | 21 | | 35 | | 8 | | 45 | | 28 | | 25.61 |
| 3. Algunas veces son cortés y cálidas las enfermeras de esta clínica. Otras veces, no. | 16 | | 45 | | 40 | | 50 | | 8 | | 29.72 |
| 4. No, aquí las enfermeras nunca son corteses ni cálidas en esta clínica. | 2 | | 4 | | 5 | | 6 | | - | | 3.17 |
| 5. Sin respuesta. | 14 | | 3 | | 2 | | 2 | | - | | 3.92 |
| TOTALES | 79 | | 130 | | 121 | | 135 | | 70 | | 100 |

FUENTE: Misma del cuadro No. 1

GRAFICA N° 30
DISTRIBUCION DE LA OPINION DE LOS USUARIOS EN TORNO A SI EXISTE
CORTESIA Y CALIDEZ DEL PERSONAL DE ENFERMERIA EN LAS CINCO
UNIDADES DE MEDICINA FAMILIAR, DE LA ZONA DE TLALNEPANTLA,
DE LA DELEGACION ORIENTE DEL I.M.S.S., EN EL ESTADO DE MEXICO.
1998



OBSERVACIONES:

El 37.58% de los usuarios consideran que en las clínicas las enfermeras siempre son corteses y cálidas y el 3.17% creen que las enfermeras nunca son corteses ni cálidas.

FUENTE: Misma del Cuadro N° 30.

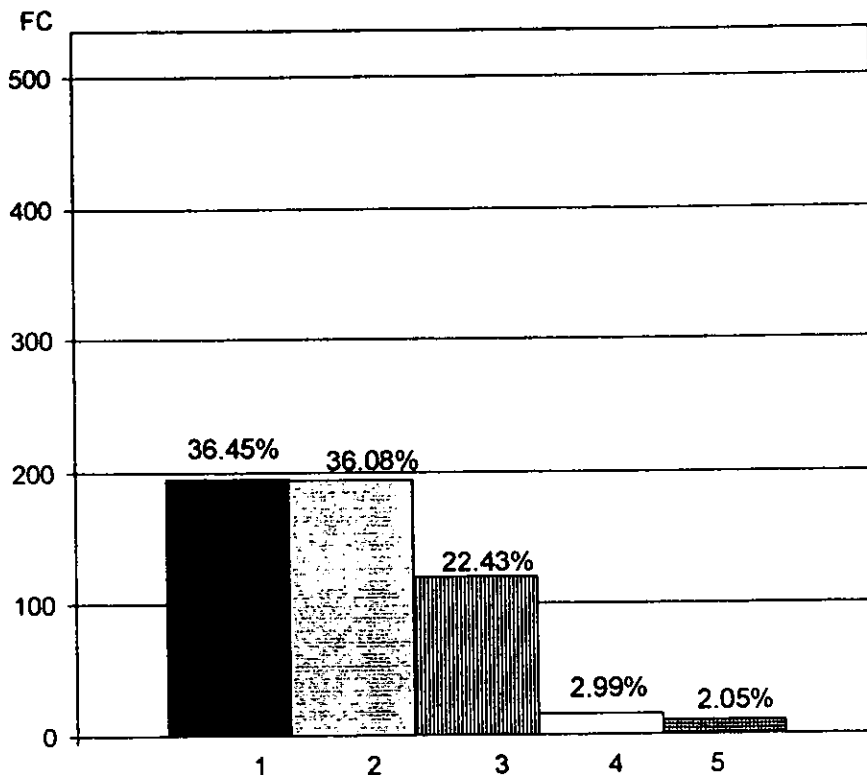
CUADRO No. 31

DISTRIBUCION DE LA OPINION DE LOS USUARIOS EN TORNO A SI LA ATENCION DE ENFERMERIA QUE RECIBEN
 CUMPLEN CON LO QUE DESEAN EN LAS CINCO UNIDADES DE MEDICINA FAMILIAR, DE LA ZONA DE TLALNEPANTLA
 DE LA DELEGACION ORIENTE DEL IMSS, EN EL ESTADO DE MEXICO
 1998

| OPCIONES | CLINICA CLINICA CLINICA CLINICA CLINICA GRAN TOTAL | | | | | | | | | | | |
|----------------------|--|------------|------------|------------|-----------|------------|------------|---|----|---|-----|-------|
| | 52 | F | 60 | F | 62 | F | 64 | F | 79 | F | % | |
| 1. Sí, totalmente. | 19 | | 42 | | 79 | | 25 | | 30 | | 195 | 36.45 |
| 2. Sí, generalmente. | 35 | | 54 | | 11 | | 59 | | 34 | | 193 | 36.08 |
| 3. A veces. | 13 | | 30 | | 23 | | 48 | | 6 | | 120 | 22.43 |
| 4. No, nunca. | 5 | | 2 | | 7 | | 2 | | - | | 16 | 2.99 |
| 5. Sin respuesta. | 7 | | 2 | | 1 | | 1 | | - | | 11 | 2.05 |
| TOTALES | 70 | 13- | 121 | 135 | 70 | 535 | 100 | | | | | |

FUENTE: Misma del cuadro No. 1

GRAFICA N° 31
DISTRIBUCION DE LA OPINION DE LOS USUARIOS EN TORNO A SI LA
ATENCION DE ENFERMERIA QUE RECIBEN CUMPLEN CON LO QUE
DESEAN EN LAS CINCO UNIDADES DE MEDICINA FAMILIAR, DE LA
ZONA DE TLALNEPANTLA, DE LA DELEGACION ORIENTE DEL I.M.S.S.,
EN EL ESTADO DE MEXICO.
1998



OBSERVACIONES:

El 36.45% de los usuarios consideran que la atención que reciben de Enfermería sí cumple totalmente con lo que desean y el 2.99% creen que la atención de Enfermería nunca cumple con lo que ellos desean.

FUENTE: Misma del Cuadro N°31.

CUADRO No. 32

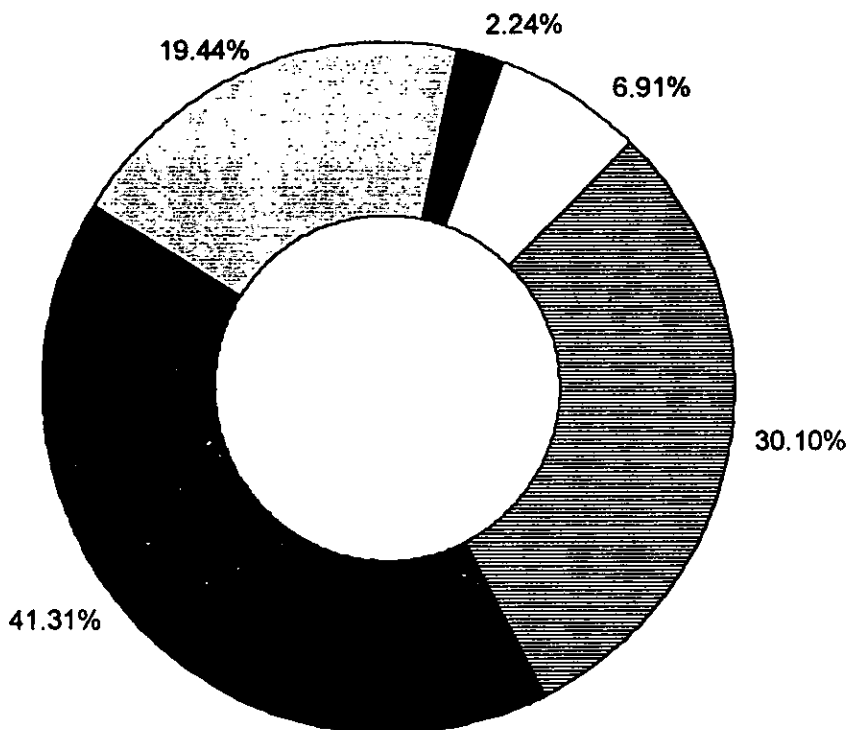
DISTRIBUCION DE LA OPINION DE LOS USUARIOS EN TORNO A SI CREEN QUE HAN MEJORADO CON LA ATENCION QUE ENFERMERIA LES HA PROPORCIONADO, EN LAS CINCO UNIDADES DE MEDICINA FAMILIAR, DE LA ZONA DE TLALNEPANTLA, DE LA DELEGACION ORIENTE DEL IMSS, EN EL ESTADO DE MEXICO

1998

| OPCIONES | CLINICA CLINICA CLINICA CLINICA CLINICA GRAN TOTAL | | | | | | | | | | |
|---|--|---|------------|---|------------|---|------------|---|-----------|---|------------|
| | 52 | F | 60 | F | 62 | F | 64 | F | 79 | F | % |
| 1. Estoy muy mejorado(a) | 15 | | 33 | | 64 | | 27 | | 22 | | 30.10 |
| 2. Sí, he mejorado. | 41 | | 56 | | 25 | | 57 | | 42 | | 41.31 |
| 3. Algunas veces he mejorado. | 18 | | 23 | | 20 | | 37 | | 6 | | 19.94 |
| 4. No, nunca he mejorado. Al contrario, estoy peor. | 4 | | 1 | | 4 | | 3 | | - | | 2.24 |
| 5. Sin respuesta. | 1 | | 17 | | 8 | | 11 | | - | | 6.91 |
| TOTALES | 79 | | 130 | | 121 | | 135 | | 70 | | 100 |

FUENTE: Misma del cuadro No. 1

GRAFICA N° 32
DISTRIBUCION DE LA OPINION DE LOS USUARIOS EN TORNO A SI CREEN QUE HAN MEJORADO CON LA ATENCION QUE ENFERMERIA LES HA PROPORCIONADO, EN LAS CINCO UNIDADES DE MEDICINA FAMILIAR, DE LA ZONA DE TLALNEPANTLA, DE LA DELEGACION ORIENTE DEL I.M.S.S., EN EL ESTADO DE MEXICO.
1998



OBSERVACIONES:

El 41.31% de los usuarios consideran que han mejorado con la atención de Enfermería en las clínicas y el 2.24% cree que nunca han mejorado, al contrario, están empeorando.

FUENTE: Misma del Cuadro N° 32.

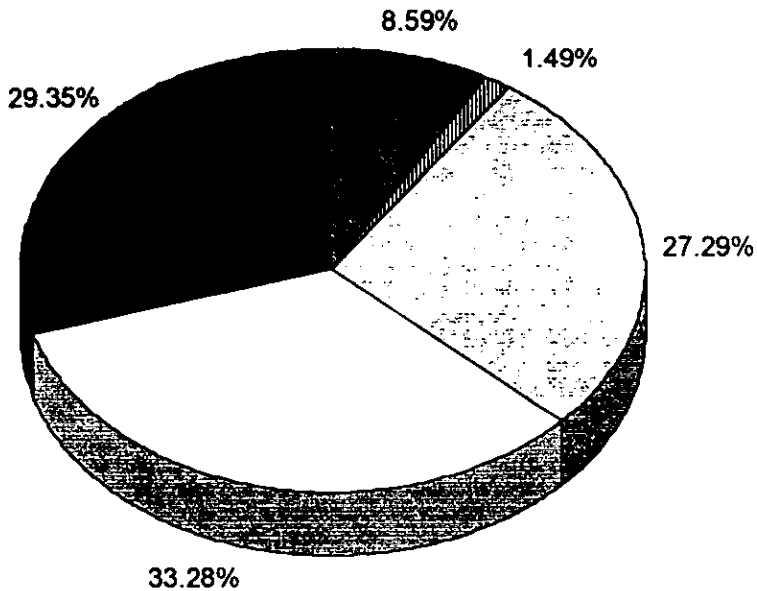
CUADRO No. 33

DISTRIBUCION DE LA OPINION DE LOS USUARIOS EN TORNO A QUE TAN RAPIDO LE ATIENDE EL PERSONAL DE EN-FERMERIA, EN LAS CINCO UNIDADES DE MEDICINA FAMILIAR, DE LA ZONA DE TLALNEPANTLA, DE LA DELEGACION ORIENTE DEL IMSS, EN EL ESTADO DE MEXICO
1998

| OPCIONES | CLINICA CLINICA CLINICA CLINICA CLINICA GRAN TOTAL | | | | | | | | | | |
|---|--|---|-----|---|-----|---|-----|---|----|---|-------|
| | 52 | F | 60 | F | 62 | F | 64 | F | 79 | F | % |
| 1. Sí, aquí siempre me atienden rápido. | 14 | | 25 | | 42 | | 44 | | 21 | | 27.29 |
| 2. Me atienden rápido. | 20 | | 37 | | 23 | | 58 | | 40 | | 33.28 |
| 3. Algunas veces me atienden rápido. | 42 | | 52 | | 42 | | 12 | | 9 | | 29.35 |
| 4. La atención aquí es lentísima. Me pongo mejor a dormir o leer. | 2 | | 14 | | 10 | | 20 | | - | | 8.59 |
| 5. Sin respuesta. | 1 | | 2 | | 4 | | 1 | | - | | 1.49 |
| TOTALES | 79 | | 130 | | 121 | | 135 | | 70 | | 100 |

FUENTE: Misma del cuadro No. 1

GRAFICA N° 33
DISTRIBUCION DE LA OPINION DE LOS USUARIOS EN TORNO A QUE TAN RAPIDO LE ATIENDE EL PERSONAL DE ENFERMERIA EN LAS CINCO UNIDADES DE MEDICINA FAMILIAR, DE LA ZONA DE TLALNEPANTLA, DE LA DELEGACION ORIENTE DEL I.M.S.S., EN EL ESTADO DE MEXICO.
1998



OBSERVACIONES:

El 33.28% de los usuarios consideran que en las clínicas les atienden rápido y el 8.59% cree que la atención es lentísima, y que por ello, se ponen a dormir o a leer.

CUADRO No. 34

DISTRIBUCION DE LA OPINION DE LOS USUARIOS EN TORNO A SI EL PERSONAL DE ENFERMERIA LE ORIENTA EN EL TRATAMIENTO, EN LAS CINCO UNIDADES DE MEDICINA FAMILIAR, DE LA ZONA DE TLALNEPANTLA, DE LA DE

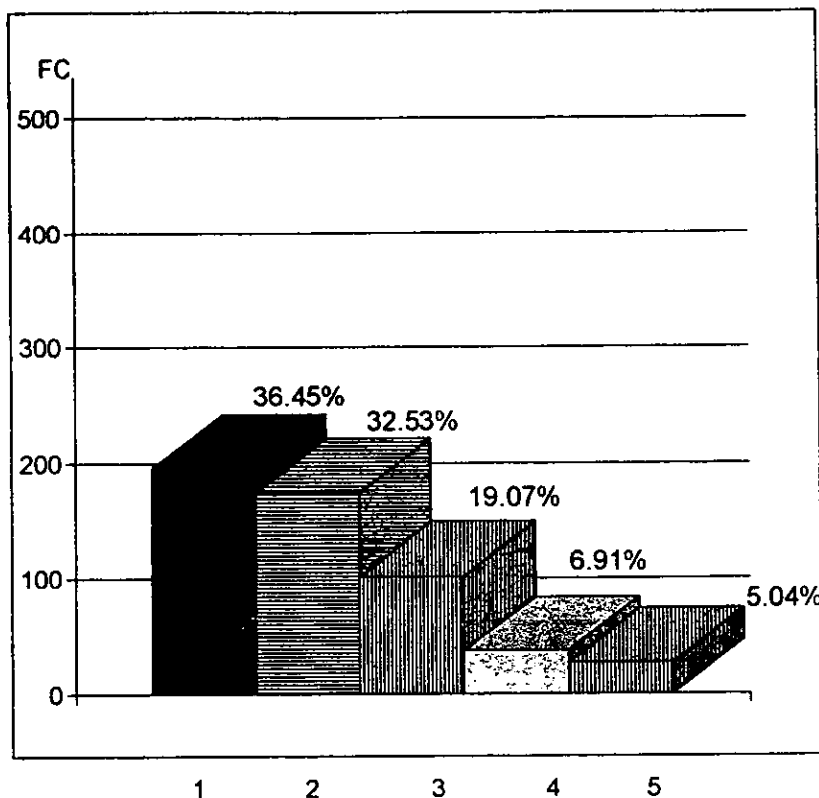
LEGACION ORIENTE DEL IMSS, EN EL ESTADO DE MEXICO

1998

| OPCIONES | CLINICA CLINICA CLINICA CLINICA CLINICA CLINICA GRAN TOTAL | | | | | | | | | | |
|--|--|---|-----|---|-----|---|-----|---|----|---|-------|
| | 52 | F | 60 | F | 62 | F | 64 | F | 79 | F | % |
| 1. Sí, aquí siempre me orienta el personal de Enfermería en mi tratamiento. | 24 | | 48 | | 74 | | 23 | | 26 | | 36.45 |
| 2. Sí, me orienta el personal de Enfermería en mi tratamiento. | 22 | | 46 | | 11 | | 59 | | 36 | | 32.53 |
| 3. Algunas veces me orienta el personal de Enfermería en mi tratamiento, otras veces, me orientan los otros pacientes. | 22 | | 22 | | 16 | | 36 | | 6 | | 19.07 |
| 4. No, aquí nunca me orienta el personal de Enfermería en mi tratamiento. Siempre tienen mucho trabajo. | 9 | | 5 | | 14 | | 8 | | 1 | | 6.91 |
| 5. Sin respuesta | 2 | | 9 | | 6 | | 9 | | 1 | | 5.04 |
| TOTALES | 79 | | 130 | | 121 | | 135 | | 70 | | 100 |

FUENTE: Misma del cuadro No. 1

GRAFICA N° 34
DISTRIBUCION DE LA OPINION DE LOS USUARIOS EN TORNO A SI EL
PERSONAL DE ENFERMERIA LE ORIENTA EN EL TRATAMIENTO EN
LAS CINCO UNIDADES DE MEDICINA FAMILIAR, DE LA ZONA DE
TLALNEPANTLA, DE LA DELEGACION ORIENTE DEL I.M.S.S.,
EN EL ESTADO DE MEXICO.
1998



OBSERVACIONES:

El 36.45% de los usuarios consideran que el personal de Enfermería sí les orienta en sus tratamientos y el 6.91% cree que en las clínicas nunca lo hacen porque siempre tienen mucho trabajo.

FUENTE: Misma del Cuadro N° 34.

CUADRO No. 35

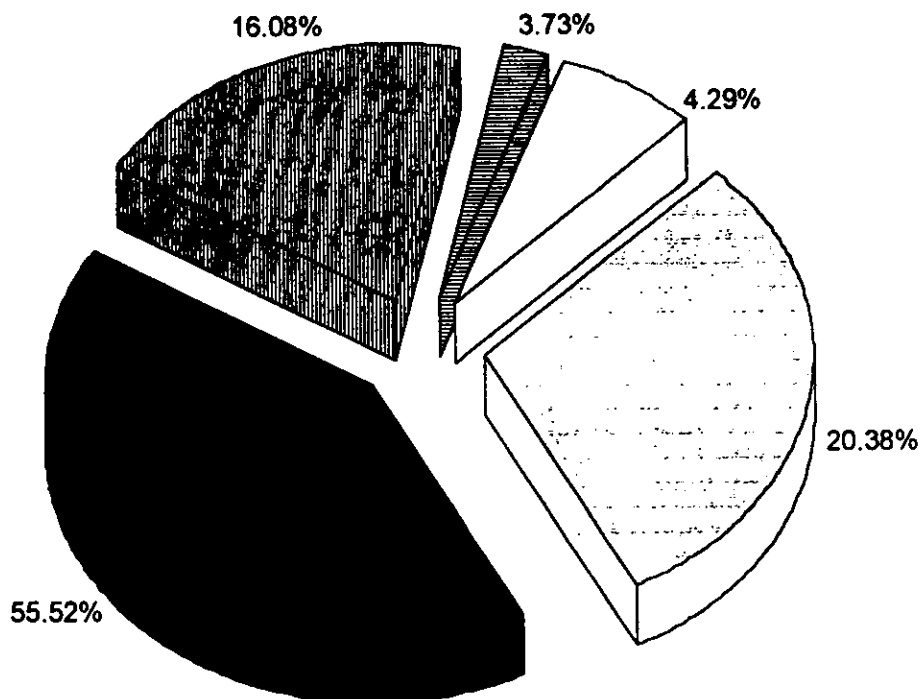
DISTRIBUCION DE LA OPINION DE LOS USUARIOS EN TORNO A SI ES CLARA LA INFORMACION QUE EL PERSONAL DE ENFERMERIA LE PROPORCIONA EN LAS CINCO UNIDADES DE MEDICINA FAMILIAR, DE LA ZONA DE TLALNEPANTLA, DE LA DELEGACION ORIENTE DEL IMSS, EN EL ESTADO DE MEXICO

1998

| OPCIONES | CLINICA CLINICA CLINICA CLINICA CLINICA GRAN TOTAL | | | | | | | | | | |
|--|--|---|------------|---|------------|---|------------|---|-----------|---|------------|
| | 52 | F | 60 | F | 62 | F | 64 | F | 79 | F | % |
| 1. Sí, es clarísima. | 16 | | 32 | | 30 | | 13 | | 18 | | 20.38 |
| 2. Sí, es clara. | 41 | | 70 | | 55 | | 81 | | 50 | | 55.52 |
| 3. Es medio clara. | 13 | | 20 | | 21 | | 30 | | 2 | | 16.08 |
| 4. Es tan confusa, que tengo que preguntar varias veces. | 6 | | 6 | | 1 | | 7 | | - | | 3.73 |
| 5. Sin respuesta. | 3 | | 2 | | 14 | | 4 | | - | | 4.29 |
| TOTALES | 79 | | 130 | | 121 | | 135 | | 70 | | 100 |

FUENTE: Misma del cuadro No. 1

GRAFICA N° 35
DISTRIBUCION DE LA OPINION DE LOS USUARIOS EN TORNO A SI ES CLARA LA
INFORMACION QUE EL PERSONAL DE ENFERMERIA LE PROPORCIONA EN
LAS CINCO UNIDADES DE MEDICINA FAMILIAR, DE LA ZONA DE
TLALNEPANTLA, DE LA DELEGACION ORIENTE DEL I.M.S.S.,
EN EL ESTADO DE MEXICO.
1998



OBSERVACIONES:

El 55.52% de los usuarios consideran que la información que el personal de Enfermería les proporciona es clara y el 3.73% cree que es tan confusa, que tienen que preguntar varias veces.

FUENTE: Misma del Cuadro N° 35.

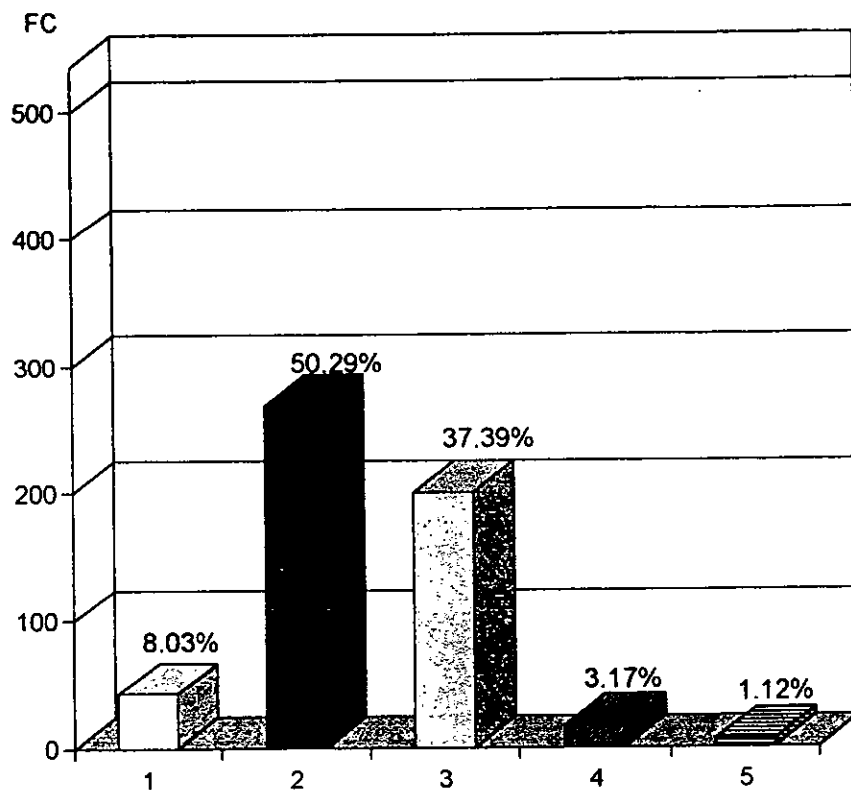
CUADRO No. 36

DISTRIBUCION DE LA OPINION DE LOS USUARIOS EN TORNO A LA CALIDAD DEL SERVICIO, DE LAS CINCO UNIDADES DE MEDICINA FAMILIAR, DE LA ZONA DE TLALNEPANTLA, DE LA DELEGACION ORIENTE DEL IMSS, EN EL ESTADO DE MEXICO
1998

| OPCIONES | CLINICA CLINICA CLINICA CLINICA CLINICA GRAN TOTAL | | | | | | | | | | % | |
|-------------------|--|---|------------|---|------------|---|------------|---|-----------|---|------------|------------|
| | 52 | F | 60 | F | 62 | F | 64 | F | 79 | F | | F |
| 1. Es excelente. | 5 | | 13 | | 7 | | 10 | | 8 | | 43 | 8.03 |
| 2. Es bueno. | 43 | | 78 | | 31 | | 64 | | 53 | | 269 | 50.29 |
| 3. Es regular. | 30 | | 36 | | 73 | | 52 | | 9 | | 200 | 37.39 |
| 4. Es pésimo. | 1 | | 2 | | 8 | | 6 | | - | | 17 | 3.17 |
| 5. Sin respuesta. | - | | 1 | | 2 | | 3 | | - | | 6 | 1.12 |
| TOTALES | 79 | | 130 | | 121 | | 135 | | 70 | | 535 | 100 |

FUENTE: Misma del cuadro No. 1

GRAFICA N° 36
DISTRIBUCION DE LA OPINION DE LOS USUARIOS EN TORNO A LA CALIDAD
DEL SERVICIO DE LAS CINCO UNIDADES DE MEDICINA FAMILIAR, DE LA
ZONA DE TLALNEPANTLA, DE LA DELEGACION ORIENTE DEL I.M.S.S.,
EN EL ESTADO DE MEXICO.
1998



OBSERVACIONES:

El 50.29% de los usuarios consideran que la calidad del servicio de las clínicas es bueno y el 3.17% creen que es pésimo.

FUENTE: Misma del Cuadro N° 36.

4.3 COMPROBACION DE HIPOTESIS

La comprobación de hipótesis se realiza con la técnica de la Distribución Porcentual Decreciente. Para ello, fue necesario establecer cuatro criterios de calificación, en donde se plasman las calificaciones obtenidas en cada criterio. Así, para MB se dió una calificación de 90 a 100%, para B se dió una calificación de 80-89%, para S se dió una calificación de entre 60 y 79% y para NA de 0 a 59%.

Con estas calificaciones se enlistaron los indicadores, tomando como referencia los resultados de los cuadros, para posteriormente enlistar estos resultados de manera decreciente.

A fin de conocer el resultado, en virtud de las tendencias que emitió cada usuario de las clínicas estudiadas, se procedió a sumar las calificaciones de MB y B, como criterios positivos y de S y NA, como criterios negativos. A continuación se presentan dichos resultados.

DISTRIBUCION PORCENTUAL DE MB Y B

En la tabla No. 1, en donde se presenta la Distribución Porcentual de MB y B, es posible observar que las calificaciones caen en los criterios de S y NA. En el criterio de S, aparecen 22 indicadores de los medidos y en el criterio de NA, tan sólo 9 de ellos. Esto da idea de que existe una tendencia a calificar de manera regular la calidad de atención que reciben los usua-

rios. Por el contrario, las calificaciones reportadas entre 0-59% tienden a ser menores para este criterio, como se observa en la tabla No. 1

TABLA No. 1
DISTRIBUCION PORCENTUAL DE MB Y B

| INDICADORES | MB | B | S | NA |
|---|--------|-------|-------|-------|
| | 100-90 | 89-80 | 79-60 | 59-0 |
| Existencia de medicamentos | | | | 58.51 |
| Material y equipo | | | 70.48 | |
| Existencia de ropa | | | | 43.19 |
| Existencia de material didáctico | | | 66.73 | |
| Existencia de manuales de procedimientos | | | | 36.64 |
| Existe orden y limpieza | | | | 59.64 |
| Se atiende a todo el que lo solicita | | | 61.13 | |
| Les toman exámenes de laboratorio | | | 70.85 | |
| Personal de Enfermería necesario | | | 64.69 | |
| Conservan los equipos satisfactoriamente | | | 63.74 | |
| Le realiza detección oportuna de cáncer | | | | 57.58 |
| Le realiza detección oportuna de diabetes | | | | 54.4 |
| Aplican las vacunas | | | 71.03 | |

| | |
|---|--------|
| Atención de embarazo por enfermera materno infantil | 46.35 |
| Que tan rápido le atienden las enfermeras | 67.11 |
| Cómo les aplican las inyecciones | 66.37 |
| Han contado con el servicio de rehidratación oral | 45.61 |
| Han contado con el servicio de atención al niño de 0-4 años | 45.8 |
| Los capacitan y orientan las enfermeras | 55.9 |
| Le realizan detección oportuna de hipertensión | 53.1 |
| Están satisfechos con los servicios | 67.68 |
| Tiempo de estancia | 74.59 |
| La atención recibida por Enfermería es la adecuada | 74.96 |
| Las enfermeras son amables | 62.81 |
| Existe cortesía y calidez del personal de Enfermería | 63.19 |
| La atención de Enfermería cumple con lo que desean | 72.53 |
| Han mejorado con la atención de enfermería | 71.41, |
| Que tan rápido le atiende el personal de Enfermería | 60.57 |
| Le orienta en su tratamiento el personal de Enfermería | 68.98 |
| Es clara la información | 75.9 |
| La calidad del servicio es | 58.32 |

En la tabla No. 2, donde se ubica la Distribución Porcentual Decreciente de MB y B, es posible observar que las mejores calificaciones dadas por los usuarios, están en los siguientes indicadores: claridad en la información, atención adecuada de Enfermería, tiempo de estancia en la clínica, cumplimiento de la atención de Enfermería, mejoría en la atención de Enfermería, aplicación de vacunas y toma de exámenes de laboratorio.

Se ubican también en este criterio los siguientes indicadores: existencia de material y equipo, orientación de Enfermería en los tratamientos, satisfacción en los servicios recibidos. Aún con menores calificaciones, es decir, de 60% se ubican la rapidez en la atención, existencia de material didáctico, aplicación de inyecciones, existencia de personal, conservación de equipos, cortesía y calidez en la atención.

Las peores respuestas dadas por los usuarios en torno a la atención recibida, están en los siguientes indicadores: Existencia de manuales, de ropa, servicio de rehidratación oral y de atención al niño de 0-4 años, atención al embarazo, detección oportuna de hipertensión, capacitación y orientación recibidas, detección oportuna de diabetes y detección oportuna de cáncer. De igual forma, fueron ubicados en este criterio, la existencia de medicamentos y el orden y limpieza de las clínicas.

TABLA No. 2
DISTRIBUCION PORCENTUAL DECRECIENTE DE MB Y B

| INDICADORES | MB 100-90 | B 89-80 | S 79-60 | NA 59-0 |
|---|--------------|------------|------------|------------|
| Claridad en la información | | | 75.9 | |
| Atención adecuada de Enfermería | | | 74.96 | |
| Tiempo de estancia | | | 74.59 | |
| Cumplimiento de la atención de Enfermería | | | 72.53 | |
| Mejoría con la atención de Enfermería | | | 71.41 | |
| Aplicación de vacunas | | | 71.03 | |
| Toma de exámenes de laboratorio | | | 70.85 | |
| Existencia de material y equipo | | | 70.48 | |
| Orientación de enfermería en el tratamiento | | | 68.98 | |
| Satisfacción con los servicios recibidos | | | 67.68 | |
| Rapidez en la atención de Enfermería | | | 67.11 | |
| Existencia de material didáctico | | | 66.73 | |
| Aplicación de inyecciones | | | 66.37 | |
| Personal de Enfermería necesario | | | 64.69 | |
| Conservación de equipos satisfactoria | | | 63.74 | |
| Cortesía y calidez en la atención de Enfermería | | | 63.19 | |

| | |
|--|-------|
| Amabilidad de las enfermeras | 62.81 |
| Atención integral general | 61.13 |
| Rapidez en la atención de Enfermería | 60.57 |
| Existencia de orden y limpieza | 59.64 |
| Existencia de medicamentos | 58.51 |
| Evaluación de la calidad del servicio | 58.32 |
| Detección oportuna de cáncer | 57.58 |
| Capacitación y orientación recibida | 55.9 |
| Detección oportuna de diabetes | 54.4 |
| Detección oportuna de hipertensión | 53.1 |
| Atención del embarazo | 46.35 |
| Servicio de atención al niño de 0-4 años | 45.8 |
| Servicio de rehidratación oral | 45.61 |
| Existencia de ropa | 43.19 |
| Existencia de manuales de procedimientos | 36.64 |

Es posible que las respuestas dadas por los usuarios en los criterios bajos de MB y B, se deban en parte a que muchos de los usuarios, encuestados fueron del sexo masculino, lo que da idea de que el total de la población el 20.5% al ser del sexo masculino, desconoce los servicios de: hidratación oral, atención al niño sano, atención al embarazo y otros que generalmente so

licita el sexo femenino.

Aunado a lo anterior, es necesario considerar también de hecho, que la población estudiada fue en su mayoría muy joven, de entre 20 y 40 años, es decir, el 72.53% oscila en estas edades, de los cuáles el 38.8% está entre 20 y 30 años, en donde todavía algunos de los servicios analizados no ha sido ocupado por ellos, precisamente por tratarse de personas jóvenes. En estos rangos están los siguientes: existencia de manuales, ropa, rehidratación oral, atención al niño, atención al embarazo, detección oportuna de hipertensión, diabetes y cáncer.

Lo anterior, permite ratificar ante 22 indicadores bajos y nueve negativos, la comprobación de la hipótesis nula que dice:

H_0 : Existe una baja calidad de la atención de Enfermería en las 5 Unidades de Medicina Familiar, según la opinión de los usuarios en la zona Tlalnepantla de la Delegación Oriente del IMSS, en el Estado de México.

Asimismo, al comprobar la hipótesis nula, se disprueba la hipótesis de trabajo que dice:

H_2 : Existe una alta calidad de atención de Enfermería en las 5 Unidades de Medicina Familiar, según al opinión de los usuarios en la zona de Tlalnepantla, de la Delegación Oriente, del IMSS, en el Estado de México.

Por lo tanto, la hipótesis general, queda de la siguiente manera:

H_1 : Existe una calidad que tiende a ser baja, en la atención de Enfermería en las 5 Unidades de Medicina Familiar, según la opinión de los usuarios en la zona Tlalnepantla, de la Delegación Oriente del IMSS, en el Estado de México.

Tomando en cuenta los teóricos de la calidad, es posible observar que la opinión de los usuarios, en torno a los resultados tiende a ser positiva, no así, la opinión de ellos en torno a los aspectos de estructura que tiende a ser negativa. Esto es reflejo de que existen problemas estructurales que dificultan y disminuyen los resultados que puedan dar los usuarios en torno al proceso. En otras palabras, si la modalidad del proceso es negativa, se debe a problemas estructurales de la organización.

DISTRIBUCION PORCENTUAL DE S Y NA

En la tabla No. 3, en donde se presenta la Distribución Porcentual de S y NA, es posible observar que para estos criterios, todos las calificaciones caen en NA, lo cual permite ratificar la comprobación de la hipótesis nula y la disprobación de la hipótesis de trabajo, dado que los 31 indicadores medidos caen en el criterio de idea.

TABLA No. 3
DISTRIBUCION PORCENTUAL DE S Y NA

| INDICADORES | MB 100-90 | B 89-80 | S 79-60 | NA 59-0 |
|--|--------------|------------|------------|------------|
| Existencia de medicamentos | | | | 40.56 |
| Existencia de material y equipo | | | | 29.67 |
| Existencia de ropa | | | | 28.4 |
| Existencia de material didáctico | | | | 21.87 |
| Existencia de manuales de procedimientos | | | | 49.53 |
| Existencia de orden y limpieza | | | | 39.62 |
| Atención integral general | | | | 33.27 |
| Toma de exámenes de laboratorio | | | | 25.04 |
| Personal de enfermería necesario | | | | 32.14 |
| Conservación de equipos satisfactoria | | | | 23.55 |
| Detección oportuna de cáncer | | | | 20.74 |
| Detección oportuna de diabetes | | | | 24.85 |
| Aplicación de vacunas | | | | 20.56 |
| Atención del embarazo | | | | 33.08 |
| Rapidez en la atención de Enfermería | | | | 23.54 |
| Aplicación de inyecciones | | | | 15.69 |
| Servicio de rehidratación oral | | | | 21.11 |
| Servicio de atención al niño de 0-4 años | | | | 29.71 |

| | |
|---|-------|
| Capacitación y orientación recibida | 30.46 |
| Detección oportuna de hipertensión | 18.68 |
| Satisfacción con los servicios recibidos | 29.52 |
| Tiempo de estancia | 20.56 |
| Atención adecuada de Enfermería | 22.24 |
| Amabilidad de las enfermeras | 36.07 |
| Cortesía y calidez en la atención de Enfermería | 32.89 |
| Cumplimiento de la atención de Enfermería | 25.42 |
| Mejoría con la atención de Enfermería | 21.68 |
| Rapidéz en la atención de Enfermería | 37.94 |
| Orientación de Enfermería en el tratamiento | 25.98 |
| Claridad en la información | 19.81 |
| Evaluación de la calidad del servicio | 40.56 |

En la tabla No. 4, en donde se presenta la Distribución Porcentual Decreciente de S y NA, es posible observar que las mejores respuestas están en función de: la aplicación de inyecciones, la claridad en la información otorgada, el tiempo de estancia, la mejoría en la atención, existencia de material didáctico y conservación de equipos.

TABLA No. 4
DISTRIBUCION PORCENTUAL DECRECIENTE DE S Y NA

| INDICADORES | MB 100-90 | B 89-80 | S 79-60 | NA 59-0 |
|---|--------------|------------|------------|------------|
| Existencia de manuales de procedimientos | | | | 49.53 |
| Evaluación de la calidad del servicio | | | | 40.56 |
| Existencia de medicamentos | | | | 40.56 |
| Existencia de orden y limpieza | | | | 39.62 |
| Rapidez en la atención de Enfermería | | | | 37.94 |
| Amabilidad de las enfermeras | | | | 36.07 |
| Atención integral general | | | | 33.27 |
| Atención de embarazo | | | | 33.08 |
| Cortesía y calidez en la atención de Enfermería | | | | 32.89 |
| Personal de Enfermería necesario | | | | 32.14 |
| Capacitación y orientación recibida | | | | 30.46 |
| Servicio de atención al niño de 0-4 años | | | | 29.71 |
| Satisfacción con los servicios recibidos | | | | 29.52 |
| Existencia de ropa | | | | 28.4 |
| Orientación de Enfermería en el tratamiento | | | | 25.98 |

| | |
|---|-------|
| Cumplimiento de la atención de Enfermería | 25.42 |
| Toma de exámenes de laboratorio | 25.04 |
| Detección oportuna de diabetes | 24.85 |
| Existencia de material y equipo | 24.67 |
| Conservación de equipo satisfactoria | 23.55 |
| Rapidez en la atención de Enfermería | 23.54 |
| Atención adecuada de Enfermería | 22.24 |
| Existencia de material didáctico | 21.87 |
| Mejoría con la atención de Enfermería | 21.68 |
| Servicio de rehidratación oral | 21.11 |
| Detección oportuna de cáncer | 20.74 |
| Tiempo de estancia | 20.56 |
| Aplicación de vacunas | 20.56 |
| Claridad de la información | 19.81 |
| Detección oportuna de hipertensión | 18.68 |
| Aplicación de inyecciones | 15.69 |

Las peores respuestas están en función de los siguientes indicadores: Existencia de los manuales de procedimiento, evaluación de la calidad del servicio, existencia de medicamentos, orden y limpieza, amabilidad del personal, atención en el embarazo, cortesía y calidez del personal, existencia del personal

necesario y capacitación y orientación recibidas.

Lo anterior permite ratificar una vez más la comprobación de la hipótesis nula que dice:

H_0 : Existe una baja calidad de la atención de Enfermería en las 5 Unidades de Medicina Familiar, según la opinión de los usuarios en la zona de Tlalnepantla, de la Delegación Oriente del IMSS, en el Estado de México.

Asimismo, al comprobar la hipótesis nula, se disprueba la hipótesis de trabajo que dice:

H_2 : Existe una alta calidad de atención de Enfermería en las 5 Unidades de Medicina Familiar, según la opinión de los usuarios en la zona de tlalnepantla, de la Delegación Oriente del IMSS, en el Estado de México.

Por tanto, la hipótesis general queda de la siguiente manera:

H_1 : Existe una calidad que tiende a ser baja, de la atención de Enfermería en las 5 Unidades de Medicina Familiar, según la opinión de los usuarios en la zona Tlalnepantla, de la Delegación Oriente del IMSS, en el Estado de México.

De esta manera, el modelo de relación comprobada, queda de la siguiente forma:

4.4 ANALISIS E INTERPRETACION DE RESULTADOS

En este apartado se presentará el análisis y la interpretación de los resultados, a la luz de los objetivos de la investigación.

En el cuadro No. 1, relativo a la edad de los usuarios, se observa que el 38.88% tiene entre 20 y 30 años, el 33.65% tiene entre 31 y 40 años, el 16.64% tiene entre 41 y 50 años y el 9.90% tiene más de 51 años. Esto significa que el 72.53% de los usuarios tiene entre 20 y 40 años y el 27.47%, más de 41 años de edad, lo cual indica que predominan las personas jóvenes.

En el cuadro No. 2, relativo al sexo de los usuarios, se observa que el 78.88% es del sexo femenino y el 20.75% es del sexo masculino, lo que indica que son en mayor número las usuarias del sexo femenino, porque son las madres quienes llevan a los niños a la atención y quienes coordinan la atención de la salud, en el hogar.

En el cuadro No. 3, relativo a la zona de residencia de los usuarios, se observa que el 23.18% vive en Cuautitlán Izcalli, el 28.79% vive en Tlalnepantla, el 7.85% en Cuautitlán de Romero Rubio, el 4.11% vive en Tequesquahuac, el 2.42% vive en Valle Ceylan y el 33.09% vive en otras poblaciones aledañas lo que muestra que los usuarios viven lejos de las unidades a las que están adscritos.

En el cuadro No. 4, relativo a los usuarios que se atienden en las clínicas, se observa que el 16.82% se atiende en la Clínica 52, el 20.56% en la Clínica 60, el 23% en la Clínica 62, el 25.24% en la Clínica 64 y el 14.01% en la Clínica 79. Esto significa que el 37.38% se atiende en las Clínicas 52 y 60 y el 62.62% en las Clínicas, 62, 64 y 79.

En el cuadro No. 5, relativo a los años que tienen atendiéndose se los usuarios, se observa que el 43.93% tienen entre 1 a 5 años, el 31.78% tiene entre 6 a 10 años, el 10.09% tiene entre 11 y 15 años y el 11.78% tiene más de 16 años. Esto indica que el 75.71% de los usuarios tienen atendiéndose entre 1 y 10 años de antigüedad en las Clínicas.

En el cuadro No. 6, relativo a si la clínica proporciona los medicamentos a los usuarios, se observa que el 33.84% considera que la clínica siempre le dá los medicamentos, el 24.67% cree que la mayoría de las veces la clínica sí se los proporciona, el 37.20% piensa que algunas veces la clínica les dá los medicamentos, pero otras veces, no lo hace y el 3.36% piensa que las clínicas nunca tienen medicamentos y esto hace que se atrase el tratamiento. Esto significa que para el 58.51% de los usuarios, la clínica sí les proporciona el medicamento aunque hay un 40.56% que considera que existe desabasto de medicamentos y que por tanto, a veces no se los proporciona. Esto es sumamente importante, porque el que no existan medicamentos, es un aspecto restrictivo de la calidad de atención que

se le proporciona a los pacientes.

En el cuadro No. 7, relativo a si en las clínicas se cuenta con el material y equipo necesarios para que las enfermeras le otorguen la atención a los usuarios, se observa que el 40.19% considera que siempre se cuenta con todo el material de curación y equipo necesarios, el 30.29% cree que la mayoría de las veces sí se tiene el equipo y material necesario, el 18.51% piensa que algunas veces la clínica cuenta con el material y equipo necesario y otras creen que no tienen nada, y el 6.16% piensa nunca hay el material de curación y equipo para atenderse y siempre tienen muchas carencias de todo. Esto significa que para el 70.48% de los usuarios, la clínica cuenta con el material de curación y equipo necesario, aunque hay un 24.67% que considera que sí hay desabasto de material de curación y equipo, y que por lo tanto, a los pacientes que no se les puede atender, esto les molesta mucho.

En el cuadro No. 8, relativo a si se cuenta en las clínicas con ropa para los usuarios, se observa que el 25.80% considera que siempre se cuenta con la ropa necesaria, el 17.39% cree que la mayoría de las veces tienen la ropa necesaria, el 16.26% piensa que algunas veces la clínica cuenta con ropa, pero otras veces cree que no hay nada y el 12.14% piensa que en las clínicas nunca tienen existencia de ropa. Esto significa que para el 43.19% de los usuarios, la clínica sí cuenta con ropa necesaria para los pacientes, aunque hay un 28.41% que consi-

dera que existe desabasto de ropa. Esto tiene una importancia primordial, ya que el no contar con los equipos de ropa necesarios, no podrán realizarse las exploraciones requeridas. Es notorio en estas respuestas que el 28.41% de los usuarios no contestaron la pregunta. Es posible que desconozcan la utilidad de la ropa en sus tratamientos.

En el cuadro No. 9, relativo a si en las clínicas existe material didáctico para la orientación de los usuarios, se observa que el 44.30% consideran que en la clínica siempre les explican con diversos materiales para hacer más entendible las orientaciones, el 22.43% creen que la mayoría de las veces si se cuenta con material didáctico disponible, el 14.40% piensa que algunas veces la clínica cuenta con material didáctico, pero otras veces no hay nada, y el 7.47% piensa que en las clínicas nunca hay material didáctico, por eso no le pueden explicar nada. Esto significa que para el 66.73% de los usuarios, la clínica sí cuenta con material didáctico, aunque hay un 33.27% que considera que no hay el material y por eso no pueden explicar ampliamente las orientaciones, lo que de alguna manera, afecta en la calidad de atención que se proporciona a los usuarios.

En el cuadro No. 1, relativo a si se tiene conocimiento de que en las clínicas existan manuales de procedimientos que sirvan de guía para las labores que el personal de Enfermería realiza a los usuarios, se observa que el 24.68% consideran que se

han dado cuenta que todas las cosas las tienen escritas y el personal se auxilia de ellas para atenderlos, el 11.96% cree que la mayoría de las veces el personal de Enfermería se auxilia con sus guías y manuales para la atención, el 35.52% piensa que no se ha dado cuenta si existen esas guías o manuales para auxilio del personal de Enfermería y el 14.01% no sabe a que se refiere la pregunta. Esto significa que para el 36.64% de los usuarios, el personal de Enfermería se auxilia con guías y manuales, aunque el 49.53% consideran no comprender a lo que se refiere la pregunta.

En el cuadro No. 11, relativo a si existe orden y limpieza en las clínicas, se observa que el 31.22% consideran que todo está perfectamente ordenado y limpio y es un gusto venir a atenderse, el 28.42% cree que sí hay orden y limpieza, el 28.60% piensa que a veces ve todo muy limpio y ordenado y otras veces ve todo muy sucio y desordenado y el 11.02% piensa que nunca hay orden, está todo muy sucio y creen que deberían ser más aseados. Esto significa que para el 59.64% de los usuarios, hay orden y limpieza en las clínicas, aunque hay un 39.62% que considera que está limpio y ordenado y otros ven todo muy sucio y desordenado. Esto es sumamente importante porque unas unidades limpias y ordenadas son una buena carta de presentación y esto contribuye a una calidad de atención que se le proporciona.

En el cuadro No. 12, relativo a si en las clínicas se atien-

de a toda la población que solicita los servicios, se observa que el 31.97% cree que se atiende muy bien a la población derechohabiente, el 29.16% cree que la mayoría de la población reciben buenos servicios, el 20.19% piensa que algunos son bien atendidos y el 13.08% piensa que muy poca gente es atendida en esta clínica, y son muchos los trámites para ingresar. Esto significa que para el 61.13% de los usuarios, la población recibe buenos servicios, aunque hay un 33.27% considera que algunos son bien atendidos. Esto es sumamente importante porque el derechohabiente debe ser muy bien tratado en general.

En el cuadro No. 13, relativo a si les toman exámenes de laboratorio como apoyo a sus tratamientos, se observa que el 49.72% considera que le realizan todos los exámenes de laboratorio que necesitan en su tratamiento, el 21.13% cree que aunque no se los toman en sus clínicas, los envían a otras unidades para que se los hagan, el 18.88% piensa que es una lata hacerse los exámenes, ya que se requieren muchas autorizaciones para lograrlo y el 6.16% piensa que sólo a los pacientes recomendados se les hacen los exámenes, ya que a todos los demás, casi nunca les toca. Esto significa que para el 70.85% de los usuarios, sí se les toman los exámenes de laboratorio, aunque hay un 25.04% que considera que se requiere de muchos trámites y no hay suficientes, lo que impide se dé la calidad esperada en la atención proporcionada.

En el cuadro No. 14, relativo a si las clínicas cuentan con el personal de Enfermería necesario para su atención de los usuarios, se observa que el 29.54% considera que en las clínicas hay muchas enfermeras en todo momento, el 35.15% cree que sí hay personal de Enfermería suficiente, el 29.15% piensa que a veces hay personal y otras veces hay carencia de éstos y el 2.99% piensa que en las clínicas nunca hay personal de Enfermería que los pueda atender. Esto significa que para el 64.69% de los usuarios, las clínicas cuentan con suficiente personal de Enfermería, aunque hay un 32.14% que considera que en ocasiones no hay el suficiente personal para su atención y que por lo tanto, a veces no se les proporciona una atención integral y de calidad.

En el cuadro No. 15, relativo a si los equipos se conservan de manera satisfactoria, se observa que el 26.35% considera que en las clínicas se tienen estupendos equipos y muy bien cuidados, el 37.39% cree que el personal procura cuidar mucho los equipos, el 20% piensa que hay puros equipos viejos y muchos de ellos no sirven, aunque otros sí los ocupan y el 3.55% piensa que en las clínicas no sirve ningún equipo y nunca hay para comprar otros. Esto significa que para el 63.74% de los usuarios, se cuenta con equipos, aunque hay un 23.55% que considera que muchos de ellos están viejos y no sirven. Esto muestra que las unidades seleccionadas tienen algunos más de 15 años que fueron creados y que deben ir remodelando y cambian-

do equipo para otorgar la calidad de atención necesaria.

En el cuadro No. 16, relativo a si en las clínicas les realizan la detección oportuna de cáncer a los usuarios, se observa que el 28.60% considera que en las clínicas siempre le hacen el examen de detección oportuna de cáncer cada seis meses, el 28.98% piensa que sí se realiza el examen una vez al año por indicación médica, el 10.28% piensa que sólo cuando el médico o la enfermera lo autorizan, se realizan el examen y el 10.46% piensa que es muy difícil lograr realizar este examen, ya que casi nunca hay material para hacerlo. Esto significa que para el 57.58% de los usuarios, el examen de cáncer cervicecero uterino se realiza una vez por año, aunque hay un 20.74% que considera que es difícil lograr realizar este examen por el desabasto del material.

En el cuadro No. 17, relativo a si les realizan la detección oportuna de diabetes a los usuarios, se observa que el 37.76% considera que en la clínica siempre le hacen el examen de diabetes, el 16.64% se realiza el examen una vez al año por indicación médica, el 12.52% piensa que se realizan el examen sólo cuando el médico o la enfermera lo autorizan y el 12.33% que es difícil lograr realizar este examen, casi nunca hay material para hacerlo. Esto significa que para el 54.4% de los usuarios, se realiza el examen una vez al año, aunque hay un 24.85% que considera que existe desabasto de material y que por lo tanto, no se les puede realizar el estudio.

En el cuadro No. 18, relativo a si en la clínica les aplican las vacunas a los usuarios, se observa que el 46.17% considera que siempre les aplican a ellas o a su familia, las vacunas, el 24.86% cree que les aplican las vacunas a ellos o a sus familias, el 12.71% piensa que algunas veces ha venido a la aplicación de las vacunas y por diversas circunstancias no se las pueden aplicar, y el 7.85% piensa que nunca tienen todas las vacunas que tienen que aplicarles y que tienen que ve nir varias veces a solicitar el servicio. Esto significa que para el 71.03% de los usuarios de las clínicas, se les aplican las vacunas, aunque hay un 20.56% que considera que no hay las suficientes y tiene la necesidad de venir varias veces a solicitar el servicio.

En el cuadro No. 19, relativo a si han recibido atención de embarazo de parte de la enfermera, se observa que el 29.35% considera que siempre ha recibido atención del embarazo por la enfermera materno-infantil, el 17.00% acudió un tiempo de su embarazo a recibir atención del embarazo por la enfermera materno-infantil, el 8.78% piensa que sólo cuando el médico lo autorizaba, la enfermera le dió atención una o dos veces y el 24.30% piensa que nunca ha recibido o alguien de su familia, embarazada, atención por parte de la enfermera materno-infantil. Esto significa que para el 46.35% de los usuarios han re cibido atención por parte de la enfermera materno-infantil, aunque hay un 33.08 que considera que una o dos o nunca ha re

cibido atención por parte de la enfermera.

En el cuadro No. 20, relativo a que tan rápido le atienden las enfermeras a los usuarios, se observa que el 19.63% considera que apenas llegan, enseguida son atendidos, el 47.48% cree que le atienden, aunque tiene que esperar unos minutos, el 13.27% piensa que rara vez los atienden rápido y el 10.28% piensa que en las clínicas nunca atienden rápido y hay que esperar horas para que lo atiendan. Esto significa que para el 67.11% tienen que esperar unos minutos para su atención, aunque hay un 23.54% que considera que hay que esperar horas para que los atiendan.

En el cuadro No. 21, relativo a como les aplican las inyecciones las enfermeras a los usuarios, se observa que el 37.95% considera que le aplican las inyecciones de la mejor manera, el 28.42% cree que le aplican bien las inyecciones, el 10.46% piensa que algunas veces ha venido y le aplican a él o a su familia la primera inyección y por diversas circunstancias, el personal de Enfermería no le aplica las demás, y el 5.23% piensa que nunca le aplican las inyecciones en las clínicas y siempre se las tiene que aplicar por su cuenta. Esto significa que el 66.37% de los usuarios se aplican las inyecciones, aunque hay un 15.69% que considera que por diversas circunstancias, sólo se le aplican algunas inyecciones.

En el cuadro No. 22, relativo a si han tenido oportunidad de contar con el servicio de rehidratación oral para sus hijos o

familiares menores de 5 años, se observa que el 27.86% siempre ha contado con el servicio de rehidratación oral, el 17.75% la mayoría de las veces ha contado con el servicio de rehidratación oral, el 9.34% piensa que algunas veces ha tenido que contar con el servicio de rehidratación oral, y el 11.77% piensa que nunca ha tenido la oportunidad de contar con el servicio de rehidratación oral para sus hijos y/o familiares menores de 5 años, ya que ese servicio es sólo para recomendados. Esto significa que para el 45.61% de los usuarios, sí acude al servicio de rehidratación oral, aunque hay un 21.11% que considera que ese servicio no lo conoce.

En el cuadro No. 23, relativo a si han tenido oportunidad de contar con el servicio de atención al niño sano de 0-4 años que otorga la enfermera materno-infantil, se observa que el 27.11% considera que ha contado con el servicio de atención al niño sano de 0-4 años, y que este servicio es excelente, el 18.69% cree que ha contado con el servicio de atención al niño sano de 0-4 años que otorga la enfermera y que este servicio es bueno, el 6.35% piensa que algunas veces ellas han enviado para la atención al niño sano de 0-4 años que otorga la enfermera materno-infantil y el 23.36% piensa que nunca ha tenido la oportunidad de contar con el servicio. Esto significa que para el 45.8% de los usuarios, ha contado con el servicio, aunque hay un 29.71% que no ha tenido oportunidad de contar con este servicio.

En el cuadro No. 24, relativo a si capacitan y orientan las enfermeras en las clínicas a los usuarios, se observa que el 31.41% considera que las enfermeras siempre los capacitan y orientan, el 24.49% cree que generalmente le orientan y capacitan, el 18.88% piensa que algunas enfermeras los capacitan y orientan, otras veces no y el 11.58% piensa que en las clínicas nunca las capacitan y orientan y que cada quien se las arregla como puede. Esto significa que para el 55.9% de los usuarios de las clínicas, las enfermeras los orientan y capacitan, aunque, un 30.46% consideran que casi nunca se les capacita y orienta y cada quien se las arregla como puede. Esto es sumamente importante, ya que la capacitación y orientación es indispensable en el primer nivel de atención.

En el cuadro No. 25, relativo a si el personal de Enfermería le realiza la detección oportuna de hipertensión a los usuarios, se observa que el 36.27% considera que siempre le hacen el examen oportuno de hipertensión, el 16.83% se realizó el examen una vez al año, el 13.45% piensa que sólo cuando el médico o la enfermera lo autorizan, se realiza el examen y el 5.23% piensa que es difícil lograr realizar este examen. Esto significa que para el 53.1% de los usuarios, se realizan el examen una vez al año, aunque hay un 18.68% que considera que es difícil lograr realizar este examen. Esto es importante, pues se observa que no existe una buena difusión del programa relacionado a la detección oportuna de hipertensión.

En el cuadro No. 26, relativo a si están satisfechos los usuarios con los servicios de Enfermería recibidos, se observa que el 39.82% considera que siempre está totalmente satisfecho con los servicios de Enfermería, el 27.86% sí está satisfecho con los servicios de Enfermería, el 26.35% piensa que algunas veces se siente satisfecho con los servicios, otras veces no, y el 3.17% piensa que nunca se siente satisfecho y está pensando que debe acudir al servicio privado. Esto significa que para el 67.68% de los usuarios, los servicios de Enfermería lo hacen sentirse satisfechos, aunque hay un 29.52% que considera que algunas veces se siente o nunca está satisfecho con los servicios de Enfermería.

En el cuadro No. 27, relativo al tiempo de estancia que permanecen los usuarios al recibir un servicio de Enfermería, se observa que el 38.70% considera que permanecen en las clínicas menos de 15 minutos, el 35.89% cree que el tiempo de estancia que permanecen en la clínica es de 15 a 30 minutos, el 9.34% piensa que para recibir la atención de Enfermería tarda de 30 a 45 minutos y el 11.22% piensa que el tiempo de estancia para recibir la atención de Enfermería, es mayor de 45 minutos. Esto significa que para el 74.59% de los usuarios, la atención de Enfermería es menor de 30 minutos, aunque hay un 20.56% que considera que el tiempo es mayor de 45 minutos.

En el cuadro No. 28, relativo a si la atención que los usua-

rios reciben por parte de Enfermería es la adecuada, se observa que el 42.62% considera que siempre ha recibido la atención adecuada por parte de Enfermería, el 32.34% cree que recibió la atención adecuada por parte de Enfermería, el 19.82% piensa que algunas veces ha recibido la atención adecuada por parte de Enfermería, y otras veces, no, y el 2.42% piensa que nunca ha recibido la atención adecuada por parte de Enfermería en las clínicas y que siempre se van muy enojados. Esto significa que para el 74.96% de los usuarios han recibido la atención adecuada, aunque hay un 22.24% que consideran que han recibido una atención inadecuada.

En el cuadro No. 29, relativo a la amabilidad de las enfermeras con los usuarios, se observa que el 39.26% considera que siempre son amables, el 23.55% cree que las enfermeras son amables con ellos, el 32.71% piensa que algunas veces son amables las enfermeras, otras veces están enojadas y el 3.36% piensa que las enfermeras en las clínicas nunca son amables, al contrario, los tratan muy mal. Esto significa que para el 62.81% de los usuarios, son tratados amablemente, aunque hay un 36.07% que considera que en ocasiones están enojadas y que nunca son amables.

En el cuadro No. 30, relativo a si existe cortesía y calidez del personal de Enfermería con los usuarios, se observa que el 37.58% considera que siempre son corteses y cálidas, el

25.61% cree que son corteses y cálidas, el 29.72% piensa que algunas veces son cortés y cálidas las enfermeras de las clínicas y otras veces no, y el 3.17% piensa que nunca son corteses y cálidas en esta clínica. Esto significa que para el 63.19% de los usuarios piensa que son corteses y cálidas, aunque hay un 32.89% que considera que algunas veces o nunca son corteses y cálidas.

En el cuadro No. 31, relativo a si la atención de Enfermería que reciben los usuarios, cumplen con lo que ellos desean, se observa que el 36.45% considera que sí cumple con lo que desean totalmente, el 36.08% creen que generalmente, el 22.43% piensa que a veces la atención que recibe cumple con lo que desean y el 2.99% piensa que nunca cumplen. Esto significa que para el 72.53% de los usuarios sí cumplen con sus expectativas, aunque hay un 25.42% que considera que nunca lo hacen.

En el cuadro No. 32, relativo a si creen que han mejorado con la atención que Enfermería les ha proporcionado, se observa que el 30.10% considera que sí ha mejorado, el 41.31% cree que ha mejorado, el 19.44% piensa que algunas veces ha mejorado y el 2.24% piensa que nunca ha mejorado, al contrario, ha estado empeorando. Esto significa que para el 71.41% de los usuarios mejora con la atención que Enfermería les ha proporcionado, aunque hay un 21.68% que considera que no lo hacen.

En el cuadro No. 33, relativo a que tan rápido le atiende el personal de Enfermería a los usuarios, se observa que el 27.29% considera que siempre le atienden rápido, el 33.28% cree que le atienden rápido, el 29.35% piensa que algunas veces le atienden rápido y el 8.59% piensa que la atención es lentísima, y por tanto, mejor se ponen a dormir o leer. Esto significa que para el 60.57% de los usuarios les atienden rápido, aunque hay un 37.94% que considera que la atención es lenta.

En el cuadro No. 34, relativo a si el personal de Enfermería les orienta en el tratamiento a los usuarios, se observa que el 36.45% considera que siempre les orienta el personal de Enfermería en su tratamiento, el 32.53% cree que le orientan en su tratamiento, el 19.07% piensa que algunas veces le orienta el personal de Enfermería en su tratamiento, otras veces, le orientan otros pacientes y el 6.91% piensa que nunca le orienta el personal de Enfermería en su tratamiento, porque siempre tienen mucho trabajo. Esto significa que para el 68.98% de los usuarios, el personal de Enfermería sí los orienta, aunque hay un 25.98% que considera que el personal de Enfermería no los orienta en su tratamiento.

En el cuadro No. 35, relativo a si es clara la información que el personal de Enfermería les proporciona a los usuarios, se observa que el 20.38% considera que es clarísima, el 55.52% cree que es clara, el 16.08% piensa que es medio clara, el

16.08% piensa que es medio clara y el 3.73% piensa que es tan confusa, que tiene que preguntar varias veces. Esto significa que para el 75.9% de los usuarios, la información que proporciona el personal de Enfermería, es clara, aunque hay un 19.81% que considera que le resulta confusa y que tiene que preguntar varias veces.

En el cuadro No. 36, relativo a la calidad del servicio de las clínicas, se observa que el 8.63% considera que es excelente, el 50.29% cree que es bueno, el 37.39% piensa que es regular y el 3.17% piensa que es pésimo. esto significa que para el 58.32% de los usuarios, la calidad del servicio es buena, aunque hay un 40.56% que considera que la calidad del servicio de las clínicas es de regular a pésima.

5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

En este capítulo se presentarán las recomendaciones y conclusiones derivadas de los hallazgos de la presente investigación.

5.1 CONCLUSIONES

- Se lograron los objetivos de la investigación, al analizar la calidad de atención de Enfermería en las cinco unidades de Medicina Familiar, según la opinión de los usuarios, en la zona de Tlalnepantla, de la Delegación Oriente del IMSS, en el Estado de México.
- Se pudo identificar que la calidad de atención del personal de Enfermería de las cinco Unidades tiende a ser baja. En opinión de los usuarios, esa baja calidad se debe en parte a los problemas estructurales, por los que atravieza el IMSS dando como resultado que estos problemas se reflejen en el proceso de atención de Enfermería.
- Los principales problemas en donde se denota la carencia de la calidad de estructura, son los siguientes: Existencia de ropa, de manuales, servicio de rehidratación oral 0-4 años, de detección oportuna, de hipertensión, de diabetes y de cáncer. Así mismo, hay baja orientación y capacitación de los pacientes, problemas en la dotación de los medicamentos en el orden y limpieza y conservación de equipos.

- Todos estos indicadores anteriormente anotados, inciden negativamente en la atención de Enfermería que es valorada como calidad de proceso. En este rubro, están todos aquellos aspectos de servicio, de atención oportuna, de calidez y corttesía y de amabilidad. A pesar de ello, los pacientes evaluaron en términos generales, como servicios positivos, los que son recibidos, ya sea porque valoran el contar con la atención médica necesaria cuando la solicitan, o porque no tienen la oportunidad de contar con otro tipo de atención.

- En relación con el objetivo específico donde se solicitaba identificar las principales quejas que tienen los usuarios en las cinco entidades, se pudo conocer que estas quejas van en el sentido de la falta de dotación de medicamentos, de ropa y de los servicios básicos que deben prestar las clínicas que ofrecen un primer nivel de atención: detecciones, orientación y capacitación a los pacientes. De igual forma, existen quejas en relación a la cortesía y calidez del personal lo que es reflejo de la falta de recursos humanos por una parte, y del exceso de trabajo de la otra, lo que impide que este personal tenga el contacto necesario y esperado con los pacientes.

- En relación con el marco teórico, se estudiaron aspectos de importancia en torno a la calidad, entre los que destacan los siguientes: conceptos de calidad, de calidad de atención,

los teóricos de la calidad, entre los que están: Deming, Ju
rán, Ishikawa y Crosby. Como parte de la calidad, se estudió
la calidad del IMSS, con sus antecedentes, objetivos y polí
ticas y sus ámbitos de aplicación, de igual forma, se anali
zaron las normas de calidad de Enfermería en función de la
estructura, el proceso y los resultados.

- También se pudo analizar en el Marco teórico, quienes son
los usuarios, el papel que juegan en la evaluación de la ca
lidad y los fundamentos de la responsabilidad de la garantía
de la calidad, entre los que están: conocimientos básicos,
suministro de recursos y acceso a los servicios. En este sen
tido, el marco teórico permitió fundamentar la variable de
calidad de la atención, en un aspecto amplio, lo que dió pau
ta para entender la importancia de los servicios de Enferme
ría y la importancia de los usuarios, en la evaluación de
esos servicios.
- En torno a la Metodología, ésta se considera una investiga
ción descriptiva, diagnóstica, analítica, transversal y de
campo. En los criterios de inclusión, se tomó en cuenta a
las cinco unidades de Medicina Familiar de la zona de Tlalne
pantla. En el criterio de exclusión se tomó en cuenta a aque
llos usuarios que siendo del IMSS, acuden a otras zonas: Eca
tepec y Los Reyes, que no pertenecen a las clínicas 52, 60,
62, 64 y 79. En el criterio de eliminación, se tomó en cuen-

ta a los usuarios que en el día de la encuesta no se presentaron a recibir los servicios.

- En cuanto a la Instrumentación estadística, se encuestó a 535 usuarios, de los cuales se incluyeron en el criterio de exclusión a 25 de ellos, de la muestra total que eran 550. Los principales aspectos que se destacan en los usuarios son los siguientes:
- El 72.53% de los usuarios tienen entre 20 y 30 años de edad y el 78.88% son del sexo femenino.
- El 51.97% de los usuarios viven en Cuautitlán Izcalli y en Tlalnepantla, y el 48.03% viven en Cuautitlán de Romero Rubio Tequesquihuac, Valle Ceylan y otras poblaciones.
- El 62.62% de los usuarios se atienden en la clínica 79 y el 75.71% tienen atendiéndose entre 1 y 5 años.
- El 58.51% de los usuarios reciben los medicamentos y el 70.48% dice que no se cuenta con el material y equipo necesarios para atenderlos.
- El 56.81% dice que no se cuenta con ropa y el 66.73% de los usuarios dice que a veces sí se cuenta con material didáctico.
- El 63.36% de los usuarios no se ha dado cuenta si existen los

manuales de procedimientos y el 59.64% dice que hay orden y limpieza.

- El 61.13% de los usuarios recibe buenos servicios y el 70.85% les toman los exámenes de laboratorio en su unidad o en otra.
- El 71.03% les aplican las vacunas y al 53.65% no han recibido atención del embarazo por la enfermera materno-infantil.
- El 64.69% de los usuarios, dice que se cuenta con personal de Enfermería suficiente y el 63.74% observan que el personal procura cuidar los equipos.
- El 57.58% de los usuarios se realiza una vez al año el examen de Detección Oportuna de Cáncer, y el 54.4% el de diabetes.
- El 67.11% de los usuarios dice que tiene que esperar unos momentos y el 66.37% le aplican las inyecciones bien.
- El 54.39% de los usuarios opinan que no han tenido la oportunidad de contar con el servicio de rehidratación oral y el 54.2% que tampoco han utilizado el servicio de atención de niño sano de 0-4 años.
- El 55.9% de los usuarios dicen que generalmente las orientan y capacitan y el 53.1% una vez al año se realizan el examen de detección oportuna de hipertensión.

- El 67.68% dice estar satisfecho con los servicios de Enfermería recibidos y el 74.59% comenta que permanece menos de 30 minutos en la atención.
- El 74.96% de los usuarios dicen que la atención de Enfermería es la adecuada y el 62.81% comenta que las enfermeras son accesibles.
- El 63.19% de los usuarios dice que las enfermeras son corteses y cálidas y el 72.53% dice que la atención de Enfermería cumple con lo que desean.
- El 71.41% de los usuarios cree que han mejorado con la atención y el 60.57% creen que les atienden rápido.
- El 68.98% de los usuarios consideran que el personal de Enfermería le orienta en su tratamiento y el 75.9% dice que sí es clara la información que le proporcionan.
- El 58.32% de los usuarios dice que la calidad del servicio es de buena a regular.
- Se comprobó la hipótesis nula que dice: Existe una baja calidad de la atención de Enfermería en las 5 unidades de Medicina Familiar, según la opinión de los usuarios en la zona de Tlalnepantla, de la Delegación Oriente del IMSS, en el Estado de México.

- Así mismo, al comprobar la hipótesis nula se disprueba la hipótesis de trabajo que dice: Existe una alta calidad de atención de Enfermería en las 5 Unidades de Medicina Familiar, según la opinión de los usuarios en la zona de Tlalnepantla de la Delegación Oriente, del IMSS, en el estado de México.

5.2 RECOMENDACIONES

DE ESTRUCTURA

Derivado de las conclusiones anteriores, se presentan ahora las siguientes recomendaciones en las modalidades de estructura, proceso y resultados.

- Evaluar mediante análisis corto, beneficio de los artículos que el personal de Enfermería detecte que afectan la calidad de la atención y que como resultado disminuya el tiempo de estancia en los pacientes con diabetes, úlceras varicosas.
- Contar con un suministro regular de medicamentos de los que se tengan contemplados en el cuadro básico, con la finalidad de surtir las recetas de los usuarios, lo que permitirá dar una mejor atención de calidad.
- Canjear la ropa deteriorada y/o en mal estado que sólo implica gasto y no permite que se le dé el uso indicado.
- Tener a la mano los manuales de procedimientos para tomarlos como apoyo en la capacitación y adiestramiento de la atención

del paciente en su domicilio y su familia u otros que lo so
liciten.

- Jerarquizar las claves de mayor consumo en relación con las patologías con mayor incidencia en la Consulta Externa y pre
veer los medicamentos con antelación para evitar quejas por falta de ellos.
- Mantener en las mejores condiciones posibles de orden y limpieza la unidad, que sirva para la educación y orientación del usuario.
- Conservar el material y equipo y darle el uso adecuado para disminuir los costos con la finalidad de brindar una mejor atención de enfermería.
- Concientizar el papel que desempeña Enfermería en su unidad ya que su ausentismo ocasiona insatisfacción del usuario.
- Conservar y mantener el equipo en buen estado, con que cuenta la unidad para contribuir a su conservación y buen uso, lo que redundará en su duración.
- Contar con la ropa según la dotación asignada en 24 horas que permitirá hacer los cambios necesarios que se requieran para la atención del usuario, en los dos turnos y en los diferentes servicios de las Unidades médicas.

- Entregar los resultados de laboratorio en la brevedad posible para disminuir el promedio de atención y lograr que se dé un diagnóstico precoz y oportuno.
- Dar los cuidados necesarios al equipo al término de cada actividad, para lograr el buen funcionamiento de los mismos.
- Colocar en los contenedores la separación de desechos según la norma ecológica 0-84, lo que permitirá mejorar el orden, evitando tirar los desechos fuera de los recipientes de la basura.
- Solicitar el mantenimiento preventivo en equipo y material cada 6 meses para disminuir el deterioro del mismo y conservarlo por más tiempo.
- Destinar la ropa quirúrgica para el uso programado, dotando de sanitas, y no se usen como toalla de manos, ocasionando la falta de recurso en Central de Equipo y Esterilización.

DE PROCESO

- Involucrar al personal de Enfermería en la participación de los programas de enseñanza en servicios de medicina familiar con enfoque de calidad.
- Capacitar en el tratamiento farmacológico a las enfermeras para orientar a los usuarios en su tratamiento.

- Ejecutar los procedimientos de Enfermería con calidad a los pacientes crónico degenerativos, ya que esto contribuirá a disminuir el tiempo de estancia en los servicios.
- Capacitar a los usuarios con ayuda de material didáctico disponible en todos los servicios de Enfermería.
- Insistir a los médicos familiares en la importancia que tiene el hacer uso del servicio de rehidratación oral, las ventajas del uso "vida suero oral" y la capacitación que imparte la enfermera.
- Promover el programa de detección oportuna de hipertensión a la población usuaria de forma personalizada.
- Brindar atención inmediata en todos los servicios de enfermemería a cuanto derechohabiente solicite el servicio.
- Realizar la toma de tensión arterial a pacientes sin factores de riesgo en la población usuario en los dos turnos.
- Aplicar según el procedimiento, las inyecciones con la orientación respectiva de la continuidad del tratamiento.
- Promover en los usuarios que asistan a las pláticas de grupo del servicio de rehidratación oral, para que acudan a él o le pidan al médico familiar los envíe en caso de tener problemas de diarrea.

- Aplicar las vacunas de acuerdo a la cartilla y campañas de vacunación asignadas en las unidades, para beneficio de la población usuaria.
- Tomar el tiempo promedio de espera y disminuirlo a menos de 10 minutos al momento de recibir el carnet del usuario.
- Lograr la meta programada en relación al promedio mensual de atención de los usuarios, mediante la realización de la detección oportuna de diabetes, mínimo cada 6 meses.
- Difundir mediante charlas, la diabetes mellitus y su forma de prevención, a través del programa de detección oportuna de diabetes.
- Fomentar entre el personal de Enfermería el autocuidado para el manejo del usuario crónico-degenerativo.
- Capacitar a la madre del menor de 0-4 años, sobre su crecimiento y desarrollo, con realización de serie de ejercicios en el hogar.
- Proporcionar la orientación con ayuda de materiales didácticos para que los temas sean más accesibles y/o entendibles para el usuario.
- Ampliar la difusión del programa de detección oportuna de diabétes a todos los usuarios.

- Apoyar las pláticas de Enfermería con materiales didácticos que permitan sea más sencilla la orientación y capacitación del usuario.
- Promover de forma personalizada en la embarazada de bajo riesgo al servicio de Enfermería materno-infantil.
- Identificar las principales causas de atención de los usuarios para elaborar, requisitar, dotar, distribuir el material didáctico para su orientación y capacitación.
- Orientar y describir el funcionamiento de la unidad para que se oriente mejor de los servicios a los usuarios que lo soliciten.
- Otorgar los servicios con calidad a todo el que lo solicite las 12 horas que la unidad brinda atención.
- Contar con el recurso de Enfermería todo el tiempo para realizar en forma permanente, el programa de detección oportuna de diabetes.
- Otorgar a la madre una guía de actividades que deberá realizar para ayudar al niño de 0-4 años y las aplique en su hogar.
- Planear la atención de enfermería en pacientes subsecuentes en el servicio de curación con problemas crónico-degenerativos, lo que permitirá que mejoren su atención.

- Disminuir el tiempo de espera del usuario que asiste a la consulta de Enfermería en los dos turnos.
- Describir las indicaciones médicas, de acuerdo al nivel del usuario, permitiendo un mejor resultado en su tratamiento.
- Difundir el funcionamiento del servicio de Enfermería materno-infantil, en los dos turnos, dando a conocer las ventajas y beneficios de estar capacitado durante esta etapa.

DE RESULTADOS

- Encuestar en forma mensual a los usuarios, para evaluar la atención otorgada por los servicios de Enfermería.
- Distribuir las actividades entre el personal que sí acude a trabajar para disminuir las cargas de trabajo y evitar la insatisfacción del usuario por el tiempo perdido.
- Observar si las enfermeras son amables con los usuarios, al otorgar la atención de Enfermería.
- Informar de los beneficios y resultados que tienen los usuarios al tomar los tratamientos completos para tener mejor salud y no regresar a la consulta en forma recurrente.
- Capacitar al personal en trato al público para brindar una atención de calidad en enfermería.
- Crear conciencia en el personal de Enfermería de la importancia

cia de ser amables, corteses y cálidas con los usuarios, ya que esto contribuirá a una atención de calidad.

- Disminuir los tiempos de estancia de los usuarios de la unidad Médico Familiar, a un mínimo de tiempo.
- Entrevistar en forma directa si la atención recibida por Enfermería es la adecuada durante la estancia en los servicios.

6. ANEXOS Y APENDICES

ANEXO No. 1 : EL PROCESO DE CALIDAD DE DEMING

ANEXO No. 2 : METODOLOGIA DE JURAN PARA IMPLANTAR LA CALIDAD

ANEXO No. 3 : METODOLOGIA DE ISHIKAWA PARA IMPLANTAR LA CALI-
DAD

ANEXO No. 4 : METODOLOGIA DE CROSBY PARA IMPLANTAR LA CALIDAD

ANEXO No. 5 : PROGRAMAS DEL IMSS, PUESTOS EN MARCHA EN 1997.

APENDICE No. 1 : MODELO DE TARJETA SIMPLE

APENDICE No. 2 : MODELO DE TARJETA DE CONCENTRACION DE DATOS

APENDICE No. 3 : MODELO DE TARJETA MATRIZ DE CONCENTRACION DE
DATOS

ANEXO No. 1

EL PROCESO DE LA CALIDAD DE DEMING

En un proceso por conseguir la calidad, entran en juego los siguientes factores críticos:

Clientes. Necesitamos:

- Comprender sus necesidades actuales y futuras
- Satisfacer tales necesidades
- Lograr que nos reconozcan como proveedor innovador, de alta calidad y bajo costo.
- Forjar relaciones de largo plazo con ellos.

Personal. Se requiere:

- Trabajo en equipo
- Prevención, no corrección de defectos
- Capacitación como proceso continuo
- Motivación a participar en el mejoramiento innecesario del proceso.
- Responsabilidad y autoridad desplegadas lo más cerca posible del nivel donde se realiza el trabajo.
- Iniciativa, innovación y toma de riesgos necesarios para el desarrollo
- Comunicación libre y abierta de ideas y opiniones.

Inversionistas. Estamos obligados a:

- Mejorar incesantemente la calidad y la posición competitiva.
- Ofrecer ganancias razonables a los accionistas.

Proveedores. Debemos:

- Integrarlos a la organización
- Involucrarlos con el compromiso del mejoramiento incesante.
- Establecer con ellos vínculos a largo plazo.
- Sostener con ellos relaciones que se basen en la confianza.
- Exigir de ellos evidencias estadísticas de calidad.

La comunidad. El compromiso es:

- Trato justo, ético y profesional con todos los integrantes de la comunidad.
- Influencia positiva sobre la comunidad
- Cumplimiento de todas las leyes y reglamentos relacionados con el negocio
- Difusión amplia de nuestras operaciones entre la colectividad

FUENTE: MARTINEZ, Raúl. Manual de implantación de un proceso de mejoramiento de la calidad: Los secretos del consultor revelados. Ed. Panorama. México, 1996. 15 pp.

ANEXO No. 2

METODOLOGIA DE JURAN PARA IMPLANTAR LA CALIDAD

Las etapas que Juran propone son las siguientes:

1. Crear un comité de calidad
2. Formular políticas de calidad
3. Establecer objetivos estratégicos de calidad para satisfacer las necesidades de los clientes
4. Planificar para cumplir los objetivos
5. Proveer los recursos necesarios
6. Establecer controles para evaluar el comportamiento respecto de los objetivos:
 - Unidades comunes de medida para evaluar la calidad
 - Medios "sensores" para evaluar
7. Establecer auditorías de calidad
8. Desarrollar un paquete normalizado de informes.

FUENTE: Misma del anexo No. 1. p. 18.

ANEXO No. 3

METODOLOGIA DE ISHIKAWA PARA IMPLANTAR LA CALIDAD

El Dr. Ishikawa organiza el proceder de la organización para conseguir el control de la calidad en los siguientes pasos:

PLANEAR:

1. Definir metas y objetivos
2. Determinar métodos para alcanzarlos

HACER:

3. Proporcionar educación y capacitación
4. Realizar el trabajo

VERIFICAR:

5. Constatar los efectos de la realización

ACTUAR:

6. Empezar las acciones apropiadas

Dada la importancia de los círculos de calidad dentro de la metodología promovida por el Dr. Ishikawa, aquí se incluyen los pasos que él recomienda para estos equipos:

1. Escoger un tema (fijar metas)
2. Aclarar las razones por las cuales se elige dicho tema
3. Evaluar la situación actual

4. Analizar (investigar las causas)
5. Establecer medidas correctivas y ponerlas en acción
6. Evaluar los resultados
7. Garantizar y prevenir los errores y su repetición
8. Repasar y
9. Planear para el futuro

FUENTE: Misma del anexo No. 1. p. 12.

ANEXO No. 4

METODOLOGIA DE CROSBY PARA IMPLANTAR LA CALIDAD

Phillip Crosby tiene muy bien definidos los pasos que deben seguirse para que en una organización se implante el Proceso para el Mejoramiento de la Calidad (PMC)

1. Compromiso de la dirección
2. Equipo para el mejoramiento de la calidad
3. Medición
4. Costo de la calidad
5. Conciencia sobre la calidad
6. Acción correctiva
7. Planeación del día de cero defectos
8. Educación al personal
9. Fijación de metas
10. Eliminación de las causas de error
11. Reconocimiento
12. Consejos de calidad
13. Repetición de todo el proceso.

FUENTE: Misma del anexo No. 1. p. 24.

ANEXO No. 5

PROGRAMAS DEL IMSS, PUESTOS EN MARCHA EN 1997

A continuación se describen los programas para 1997.

Promoción a la salud y Medicina Preventiva

Tiene como finalidad el fortalecimiento de la salud a través de la orientación de las actividades preventivas que se desarrollan en las tres coordinaciones correspondientes: Salud comunitaria y prevención de enfermedades, Salud Reproductiva y Materno Infantil y Salud en el trabajo.

Atención a la salud del adulto mayor

Tiene un enfoque fuertemente preventivo, será fortalecido con un enfoque integral de atención, tanto a la salud a través de la prevención y el fomento de la misma, como a la enfermedad o daño, mediante la atención oportuna del mismo.

Mejora continua en Unidades de Medicina Familiar

Se ha consolidado el concepto de mejora continua como una forma de ser y hacer para dar una respuesta satisfactoria a las necesidades y demandas de nuestra población dentro del marco institucional de lineamientos de racionalidad y eficiencia.

La referencia y contrarreferencia de pacientes

Este es un proceso que establece un vínculo entre los tres ni

veles de operación, en beneficio de la atención médica integral.

Prescripción médica y consumos razonables

Estas son actividades compartidas entre las áreas médico y administrativas y que se dirige a lograr que el usuario reciba los medicamentos y otros insumos terapéuticos necesarios para su atención y por último,

La investigación médica

Que tiene como objetivo generar conocimientos científicos que faciliten el desarrollo de las tareas institucionales y el programa de Educación Médica, el cual es el eje de los cambios en el desempeño del personal y un componente vital de la calidad de los servicios que otorgamos.

FUENTE: IMSS. Lineamientos para la mejora continua de las unidades médicas. Subdirección General Médica. Documento impreso. México, 1997. p. 10.

APENDICE No. 1

UNIVERSIDAD NACIONAL AUTONOMA DE MEXICO
ESCUELA NACIONAL DE ENFERMERIA Y OBSTETRICIA

CUESTIONARIO DE LA INVESTIGACION

EVALUACION DE LA CALIDAD DE LA ATENCION DE ENFERMERIA EN 5 UNI
DADES DE MEDICINA FAMILIAR, SEGUN LA OPINION DE LOS USUARIOS
EN LA ZONA DE TLALNEPANTLA, DE LA DELEGACION ORIENTE DEL IMSS,
EN EL ESTADO DE MEXICO

No. DE CUESTIONARIO _____

ELABORADO POR

SILVIA MARICELA OLMOS GARCIA

CON LA ASESORIA DE LA MAESTRA

CARMEN L. BALSEIRO ALMARIO

Fecha de elaboración: 5 de abril de 1998.

OBJETIVO DEL CUESTIONARIO. Recabar datos de las fuentes fidedignas a fin de conformar la información necesaria para comprobar la hipótesis de trabajo y la general.

JUSTIFICACION. El presente cuestionario se hace necesario en virtud de que es el instrumento vital con el que podrá obtener la información, conjuntamente con la observación y con el apoyo de las entrevistas. A partir de la obtención de la información, se podrán elaborar las tablas y gráficas necesarias para el conocimiento y presentación de los resultados.

INSTRUCCIONES. El presente cuestionario se ha estructurado con el objeto de recabar los datos, por lo tanto, se hace necesario que las personas encuestadas sigan las siguientes instrucciones:

1. Contestar en forma honesta las preguntas que a continuación se mencionan.
2. Marcar con una "X" una opción de respuesta de cada pregunta ya que si se contestan dos opciones se invalida la respuesta.
3. Todo lo recabado es estrictamente de uso confidencial.

NOTA: Se agradece su colaboración en las respuestas que den a este cuestionario, y si desea conocer los resultados, estarán a su disposición al terminar la investigación.

DATOS GENERALES

1. ¿CUAL ES SU EDAD?

1. Tengo entre 20 y 30 años
 2. Tengo entre 31 y 40 años
 3. Tengo entre 41 y 50 años
 4. Tengo más de 51 años
 5. Sin respuesta

2. ¿CUAL ES SU SEXO?

1. Femenino
 2. Masculino
 3. Sin respuesta

3. ¿CUAL ES SU ZONA DE RESIDENCIA?

1. Vivo en Cuautitlán Izcalli
 2. Vivo en Tlalnepantla
 3. Vivo en Cuautitlán de Romero Rubio
 4. Vivo en Tequesquinahuac
 5. Vivo en Valle Ceylan
 6. Vivo en otras poblaciones aledañas
 7. Sin respuesta

4. ¿EN QUE CLINICA SE ATIENDE UD?

1. En la 52
 2. En la Cl. 60
 3. En la Cl. 62
 4. En la Cl. 64
 5. En la Cl. 79
 6. Sin respuesta

5. ¿CUANTOS AÑOS TIENE UD. ATENDIENDOSE EN ESTA CLINICA?

1. Tengo entre 1-5 años
 2. Tengo entre 6-10 años
 3. Tengo entre 11-15 años
 4. Tengo más de 16 años
 5. Sin respuesta.

6. ¿CONSIDERA UD. QUE ESTA CLINICA LE PROPORCIONA LOS MEDICAMENTOS?

1. Sí, esta clínica siempre me da los medicamentos para poder aliviarme.

- 2. Sí, la mayoría de las veces esta clínica sí me proporciona los medicamentos.
- 3. Algunas veces la clínica sí me da los medicamentos, pero otras veces no.
- 4. No, aquí nunca hay medicamentos. Esto hace que se atrase mi tratamiento.
- 5. Sin respuesta.

7. ¿CONSIDERA UD. QUE ESTA CLINICA CUENTA CON EL MATERIAL Y EQUIPO NECESARIOS PARA QUE LAS ENFERMERAS LE OTORGUEN LA ATENCION?

- 1. Sí, aquí siempre se cuenta con todo el material de curación y equipo necesarios.
- 2. Sí, la mayoría de las veces sí tienen el equipo y material necesario para poder atenderme.
- 3. Algunas veces la clínica cuenta con el material y equipo necesario, creo que no tienen nada.
- 4. No, aquí nunca hay el material de curación y equipo para atenderme, siempre tienen muchas carencias de todo.
- 5. Sin respuesta.

8. ¿CONSIDERA UD. QUE ESTA CLINICA CUENTA CON ROPA PARA LOS PACIENTES?

- 1. Sí, aquí siempre se cuenta con la ropa necesaria para los pacientes.
- 2. Sí, la mayoría de las veces tienen la ropa necesaria.
- 3. Algunas veces la clínica cuenta con ropa, pero otras veces creo que no hay nada.
- 4. No, aquí nunca tienen existencia de ropa
- 5. Sin respuesta.

9. ¿EXISTE EN ESTA CLINICA MATERIAL DIDACTICO PARA SU ORIENTACION?

- 1. Sí, aquí siempre le explican a uno con diversos materiales para hacer más entendible las orientaciones.
- 2. Sí, la mayoría de las veces sí se cuenta con material didáctico disponible.
- 3. Algunas veces la clínica cuenta con material didáctico, pero otras veces no hay nada.
- 4. No, aquí nunca hay material didáctico, por eso no me pueden explicar nada.
- 5. Sin respuesta.

10. ¿TIENE UD. CONOCIMIENTO DE QUE EN ESTA CLINICA EXISTAN MANUALES DE PROCEDIMIENTOS QUE SIRVAN DE GUIA PARA LAS LABORES QUE EL PERSONAL REALIZA?

- 1. Sí, me he dado cuenta que aquí todas las cosas las tienen escritas y el personal se auxilia de ellas para atenderme.
- 2. Sí, la mayoría de las veces el personal de enfermería se auxilia con sus guías y manuales para la atención.
- 3. Realmente no me he dado cuenta si existen esas guías o manuales para auxilio del personal de enfermería.
- 4. No sé a que se refiere la pregunta.
- 5. Sin respuesta.

11. ¿CREE UD. QUE EXISTA ORDEN Y LIMPIEZA EN ESTA CLINICA?

- 1. Sí, aquí está todo perfectamente ordenado y limpio, es un gusto venir aquí a atenderse.
- 2. Sí, creo que sí hay orden y limpieza.
- 3. A veces veo todo muy limpio y ordenado y otras veces veo todo muy sucio y desordenado.
- 4. No, aquí nunca hay orden, está todo muy sucio. Creo que deberían ser más aseados.
- 5. Sin respuesta.

12. ¿CREE UD. QUE EN ESTA CLINICA SE ATIENDE A TODA LA POBLACION QUE SOLICITA LOS SERVICIOS?

- 1. Sí, yo creo que aquí se atiende muy bien a la población derechohabiente.
- 2. Sí, la mayoría de la población recibe buenos servicios aquí.
- 3. Sólo algunos son bien atendidos aquí.
- 4. No, yo creo que muy poca gente es atendida en esta clínica. Son muchos los trámites para ingresar.
- 5. Sin respuesta.

13. ¿LE TOMAN A UD. EXAMENES DE LABORATORIO COMO APOYO A SUS TRATAMIENTOS?

- 1. Sí, aquí me realizan todos los exámenes de laboratorio que necesito en mi tratamiento.
- 2. Sí, aunque no me los toman aquí, me envían a otras unidades para que me los hagan.
- 3. Es una lata hacerse un examen aquí. Se requieren muchas autorizaciones para lograrlo.
- 4. Creo que sólo a los pacientes recomendados se les hacen los exámenes, ya que a todos los demás casi nunca nos toca.

___ 5. Sin respuesta.

14. ¿CUENTA ESTA CLINICA CON EL PERSONAL DE ENFERMERIA NECESARIO PARA ATENDER A LA POBLACION?

___ 1. Sí, desde luego, aquí hay muchas enfermeras en todo momento.

___ 2. Sí, hay personal de enfermería suficiente.

___ 3. A veces hay personal y otras veces hay mucha carencia de éstos.

___ 4. No; aquí nunca hay personal de enfermería que nos pueda atender.

___ 5. Sin respuesta.

15. ¿CREE UD. QUE AQUI LOS EQUIPOS SE CONSERVAN DE MANERA SATISFACTORIA?

___ 1. Sí, aquí tienen estupendos equipos y muy bien cuidados.

___ 2. Sí, aquí el personal procura cuidar mucho los equipos.

___ 3. Aquí hay puros equipos viejos y muchos de ellos no sirven, aunque otros sí los ocupan.

___ 4. No, aquí no sirven ningún equipo y nunca hay para comprar otros.

___ 5. Sin respuesta.

16. ¿LE REALIZAN EN ESTA CLINICA LA DETECCION OPORTUNA DE CANCER?

___ 1. Sí, aquí siempre me hacen el examen de detección oportuna de cáncer cada seis meses.

___ 2. Sí, yo me realizo el examen una vez al año por indicación médica.

___ 3. Sólo cuando el médico o la enfermera lo autorizan, me realizan el examen.

___ 4. Es muy difícil lograr realizar este examen. Casi nunca hay material para hacerlo.

___ 5. Sin respuesta.

17. ¿LE REALIZAN EN ESTA CLINICA LA DETECCION OPORTUNA DE DIABETES?

___ 1. Sí, aquí siempre me hacen el examen oportuno de diabetes.

___ 2. Sí, yo me realizo el examen una vez al año por indicación médica.

___ 3. Sólo cuando el médico o la enfermera lo autorizan, me realizan el examen.

___ 4. Es difícil lograr realizar este examen. Casi nunca hay material para hacerlo.

___ 5. Sin respuesta.

18. ¿EN ESTA CLINICA LE APLICAN A UD. VACUNAS O A ALGUIEN DE SU FAMILIA?

- 1. Sí, aquí siempre me aplican o le aplican a alguien de mi familia las vacunas.
- 2. Sí, me aplican las vacunas o se las aplican a mi familia.
- 3. Algunas veces he venido a la aplicación de las vacunas y por diversas circunstancias no me las pueden aplicar a mi o a mi familia.
- 4. No, aquí no tienen todas las vacunas que tienen que aplicarme, tienen que venir varias veces a solicitar el servicio.
- 5. Sin respuesta.

19. ¿HA RECIBIDO UD. O ALGUIEN DE SU FAMILIA ATENCION DE EMBARAZO DE PARTE DE LA ENFERMERA?

- 1. Sí, aquí siempre he recibido atención del embarazo por la enfermera materno/infantil.
- 2. Sí, yo acudí un tiempo de mi embarazo a recibir atención por la enfermera materno/infantil.
- 3. Sólo cuando el médico lo autorizaba, la enfermera me dió atención una o dos veces.
- 4. No, nunca he recibido yo o alguien de mi familia embarazada atención por parte de la enfermera materno/infantil.
- 5. Sin respuesta.

20. ¿QUE TAN RAPIDO LE ATIENDEN A UD. LAS ENFERMERAS EN ESTA CLINICA?

- 1. Aquí, apenas llego, enseguida me atienden.
- 2. Me atienden aunque tengo que esperar unos minutos.
- 3. Rara vez lo atienden a uno rápido.
- 4. Aquí nunca atienden rápido, hay que esperar horas para que lo atiendan a uno.
- 5. Sin respuesta.

21. ¿COMO LE APLICAN INYECCIONES EN ESTA CLINICA?

- 1. Aquí siempre me aplican o la aplican a alguien de mi familia las inyecciones de la mejor manera.
- 2. Aquí me aplican bien las inyecciones a mí o a mi familia.
- 3. Algunas veces he venido y me aplican a mí o mi familia la primera inyección y por diversas circunstancias, el personal de Enfermería no me aplican las demás.
- 4. No, aquí nunca me aplican las inyecciones en esta clínica, siempre me las tengo que aplicar por mi cuenta.
- 5. Sin respuesta.

22. ¿HA TENIDO UD. OPORTUNIDAD DE CONTAR CON EL SERVICIO DE REHIDRATACION ORAL PARA SUS HIJOS O FAMILIARES MENORES DE 5 AÑOS?

- 1. Sí, aquí siempre he contado con el servicio de rehidratación oral o alguien de mis familiares.
- 2. Sí, he contado con el servicio de rehidratación oral para mis hijos y/o familiares menores de 5 años.
- 3. Algunas veces he tenido que contar con el servicio de rehidratación oral para mis hijos o familiares menores de 5 años, pero es deficiente.
- 4. No, nunca he tenido la oportunidad de contar con el servicio de rehidratación oral para mis hijos y/o familiares menores de 5 años. Ese servicio es sólo para recomendados.
- 5. Sin respuesta.

23. ¿HA TENIDO UD. OPORTUNIDAD DE CONTAR CON EL SERVICIO DE ATENCION AL NIÑO SANO DE 0-4 AÑOS QUE OTORGA LA ENFERMERA MATERNO INFANTIL?

- 1. Sí, aquí siempre he contado con el servicio de atención al niño sano de 0-4 años que otorga la enfermera materno-infantil. Este servicio es excelente.
- 2. Sí, he contado con el servicio de atención al niño sano de 0-4 años que otorga la enfermera materno-infantil. Este servicio es bueno.
- 3. Algunas veces me ha enviado el doctor a la atención del niño sano de 0-4 años que otorga la enfermera materno-infantil.
- 4. No, aquí nunca he tenido la oportunidad de contar con el servicio de atención al niño sano de 0-4 años que otorga la enfermera materno-infantil.
- 5. Sin respuesta.

24. ¿LE CAPACITAN Y ORIENTAN LAS ENFERMERAS EN ESTA CLINICA?

- 1. Sí, las enfermeras aquí siempre me capacitan y orientan en esta clínica.
- 2. Sí, aquí generalmente me orientan y capacitan las enfermeras en esta clínica.
- 3. algunas enfermeras me capacitan y orientan, otras veces no.
- 4. No, aquí nunca me capacitan y orientan en esta clínica las enfermeras. Cada quien se las arregla como puede.
- 5. Sin respuesta.

25. ¿LE REALIZAN EN ESTA CLINICA LA DETECCION OPORTUNA DE HIPERTENSION?

- 1. Sí, aquí siempre me hacen el examen oportuno de hipertensión.
- 2. Sí, yo me realizo el examen una vez al año.
- 3. Sólo cuando el médico o la enfermera lo autorizan, me realizan el examen.
- 4. Es difícil lograr realizar este examen, casi nunca hay material.
- 5. Sin respuesta.

26. ESTA UD. SATISFECHO CON LOS SERVICIOS DE ENFERMERIA RECIBIDOS EN ESTA CLINICA?

- 1. Sí, yo siempre estoy totalmente satisfecho con los servicios de enfermería recibidos en esta clínica.
- 2. Sí, estoy satisfecho con los servicios de enfermería recibidos en esta clínica.
- 3. Algunas veces me siento satisfecho con los servicios de enfermería recibidos en esta clínica. Otras veces, no.
- 4. No, nunca me siento satisfecho con los servicios de enfermería recibidos en esta clínica. Estoy pensando que debo acudir al servicio privado.
- 5. Sin respuesta.

27. ¿CUAL ES EL TIEMPO DE ESTANCIA QUE UD. PERMANECE EN ESTA CLINICA AL RECIBIR UN SERVICIO DE ENFERMERIA?

- 1. El tiempo de estancia que permanezco en esta clínica para recibir la atención de enfermería, es menor de 15 minutos.
- 2. El tiempo de estancia que permanezco en esta clínica para recibir la atención de enfermería, es de 15 a 30 min.
- 3. El tiempo de estancia que permanezco en esta clínica para recibir la atención de enfermería, es de 30 a 45 min.
- 4. El tiempo de estancia que permanezco en esta clínica para recibir la atención de enfermería, es mayor de 45 min.
- 5. Sin respuesta.

28. ¿CREE UD. QUE LA ATENCION QUE RECIBE POR PARTE DE ENFERMERIA ES LA ADECUADA EN ESTA CLINICA?

- 1. Sí, aquí siempre recibo la atención adecuada por parte de enfermería en esta clínica.
- 2. Sí, recibo la atención adecuada por parte de enfermería en esta clínica.
- 3. Algunas veces recibo la atención adecuada por parte de enfermería en esta clínica. Otras veces, no.

- ___ 4. No, nunca recibo la atención adecuada por parte de enfermería en esta clínica. Siempre me voy muy enojado.
- ___ 5. Sin respuesta.

29. ¿SON LAS ENFERMERAS AMABLES CON UD. EN ESTA CLINICA?

- ___ 1. Sí, aquí siempre son amables las enfermeras de esta clínica.
- ___ 2. Sí, las enfermeras son amables conmigo, en esta clínica.
- ___ 3. Algunas veces son amables las enfermeras, otras veces están enojadas.
- ___ 4. No, aquí las enfermeras nunca son amables. Al contrario lo tratan a uno muy mal.
- ___ 5. Sin respuesta.

30. ¿EXISTE CORTESIA Y CALIDEZ DEL PERSONAL DE ENFERMERIA EN ESTA CLINICA?

- ___ 1. Sí, aquí siempre son corteses y cálidas las enfermeras de esta clínica.
- ___ 2. Sí, son corteses y cálidas las enfermeras de esta clínica.
- ___ 3. Algunas veces son cortés y cálidas las enfermeras de esta clínica, otras veces, no.
- ___ 4. No, aquí las enfermeras nunca son corteses ni cálidas en esta clínica.
- ___ 5. Sin respuesta.

31. ¿LA ATENCION DE ENFERMERIA QUE UD. RECIBE CUMPLE CON LO QUE UD. DESEA?

- ___ 1. Sí, totalmente.
- ___ 2. Sí, generalmente.
- ___ 3. A veces.
- ___ 4. No, nunca.
- ___ 5. Sin respuesta.

32. ¿CREE UD. QUE HA MEJORADO CON LA ATENCION QUE ENFERMERIA LE HA PROPORCIONADO EN ESTA CLINICA?

- ___ 1. Estoy muy mejorado(a)
- ___ 2. Sí, he mejorado.
- ___ 3. Algunas veces he mejorado.
- ___ 4. No, nunca he mejorado. Al contrario, estoy peor.
- ___ 5. Sin respuesta.

33. ¿QUE TAN RAPIDO LE ATIENDE EL PERSONAL DE ENFERMERIA EN ESTA CLINICA?

- 1. Sí, aquí siempre me atienden rápido.
- 2. Me atienden rápido.
- 3. Algunas veces me atienden rápido.
- 4. La atención aquí es lentísima. Me pongo mejor a dormir o leer.
- 5. Sin respuesta.

34. ¿LE ORIENTA EL PERSONAL DE ENFERMERIA EN SU TRATAMIENTO EN ESTA CLINICA?

- 1. Sí, aquí siempre me orienta el personal de enfermería en mi tratamiento.
- 2. Sí, me orienta el personal de enfermería en mi tratamiento.
- 3. Algunas veces me orienta el personal de enfermería en mi tratamiento, otras veces, me orientan los otros pacientes.
- 4. No, aquí nunca me orienta el personal de enfermería en mi tratamiento. Siempre tienen mucho trabajo.
- 5. Sin respuesta.

35. ¿ES CLARA LA INFORMACION QUE EL PERSONAL DE ENFERMERIA LE PROPORCIONA EN ESTA CLINICA?

- 1. Sí, es clarísima.
- 2. Sí, es clara.
- 3. Es medio clara.
- 4. Es tan confusa, que tengo que preguntar varias veces.
- 5. Sin respuesta.

36. ¿QUE OPINA DE LA CALIDAD DEL SERVICIO DE ESTA CLINICA?

- 1. Es excelente.
- 2. Es bueno.
- 3. Es regular.
- 4. Es pésimo.
- 5. Sin respuesta.

APENDICE No. 2

MODELO DE TARJETA DE CONCENTRACION DE DATOS

| 01 | 02 | 03 | 04 | 05 | 06 | 07 | 08 | 09 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | |
|-------|-------|-------|--|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
| 1 ___ | 1 ___ | 1 ___ | 1 ___ | 1 ___ | 1 ___ | 1 ___ | 1 ___ | 1 ___ | 1 ___ | 1 ___ | 1 ___ | 1 ___ | 1 ___ | |
| 2 ___ | 2 ___ | 2 ___ | 2 ___ | 2 ___ | 2 ___ | 2 ___ | 2 ___ | 2 ___ | 2 ___ | 2 ___ | 2 ___ | 2 ___ | 2 ___ | |
| 3 ___ | 3 ___ | 3 ___ | 3 ___ | 3 ___ | 3 ___ | 3 ___ | 3 ___ | 3 ___ | 3 ___ | 3 ___ | 3 ___ | 3 ___ | 3 ___ | |
| 4 ___ | 4 ___ | 4 ___ | 4 ___ | 4 ___ | 4 ___ | 4 ___ | 4 ___ | 4 ___ | 4 ___ | 4 ___ | 4 ___ | 4 ___ | 4 ___ | |
| 5 ___ | 5 ___ | 5 ___ | 5 ___ | 5 ___ | 5 ___ | 5 ___ | 5 ___ | 5 ___ | 5 ___ | 5 ___ | 5 ___ | 5 ___ | 5 ___ | |
| 36 | 1 ___ | 4 ___ | MODELO DE TARJETA DE CONCENTRACION DE DATOS DEL CUESTIONARIO ___ AL ___ | | | | | | | | | 15 | 1 ___ | 4 ___ |
| | 2 ___ | 5 ___ | | | | | | | | | | 16 | 2 ___ | 5 ___ |
| | 3 ___ | | | | | | | | | | | 17 | 3 ___ | |
| 35 | 1 ___ | 4 ___ | | | | | | | | | | 18 | 1 ___ | 4 ___ |
| | 2 ___ | 5 ___ | | | | | | | | | | | 2 ___ | 5 ___ |
| | 3 ___ | | | 3 ___ | | | | | | | | | | |
| 34 | 1 ___ | 4 ___ | | | | | | | | | | | | |
| | 2 ___ | 5 ___ | | | | | | | | | | | | |
| | 3 ___ | | | | | | | | | | | | | |
| 33 | 1 ___ | 4 ___ | | | | | | | | | | | | |
| | 2 ___ | 5 ___ | | | | | | | | | | | | |
| | 3 ___ | | | | | | | | | | | | | |
| 32 | 31 | 30 | 29 | 28 | 27 | 26 | 25 | 24 | 23 | 22 | 21 | 20 | 19 | |
| 1 ___ | 1 ___ | 1 ___ | 1 ___ | 1 ___ | 1 ___ | 1 ___ | 1 ___ | 1 ___ | 1 ___ | 1 ___ | 1 ___ | 1 ___ | 1 ___ | |
| 2 ___ | 2 ___ | 2 ___ | 2 ___ | 2 ___ | 2 ___ | 2 ___ | 2 ___ | 2 ___ | 2 ___ | 2 ___ | 2 ___ | 2 ___ | 2 ___ | |
| 3 ___ | 3 ___ | 3 ___ | 3 ___ | 3 ___ | 3 ___ | 3 ___ | 3 ___ | 3 ___ | 3 ___ | 3 ___ | 3 ___ | 3 ___ | 3 ___ | |
| 4 ___ | 4 ___ | 4 ___ | 4 ___ | 4 ___ | 4 ___ | 4 ___ | 4 ___ | 4 ___ | 4 ___ | 4 ___ | 4 ___ | 4 ___ | 4 ___ | |
| 5 ___ | 5 ___ | 5 ___ | 5 ___ | 5 ___ | 5 ___ | 5 ___ | 5 ___ | 5 ___ | 5 ___ | 5 ___ | 5 ___ | 5 ___ | 5 ___ | |

FUENTE: Misma del cuadro No. 1

APENDICE No. 3

MODELO DE TARJETA MATRIZ DE CONCENTRACION DE DATOS

| 01 | 02 | 03 | 04 | 05 | 06 | 07 | 08 | 09 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | |
|----|----|----|---|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|---|
| 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | |
| 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | |
| 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | |
| 36 | 1 | 4 | MODELO DE TARJETA MATRIZ DE CONCENTRACION DE DATOS TOTAL DE CUESTIONARIOS _____ | | | | | | | | | 15 | 1 | 4 |
| | 2 | 5 | | | | | | | | | | 16 | 1 | 4 |
| | 3 | | | | | | | | | | | 17 | 1 | 4 |
| 35 | 1 | 4 | | | | | | | | | | 18 | 1 | 4 |
| | 2 | 5 | | | | | | | | | | | 2 | 5 |
| | 3 | | | 3 | | | | | | | | | | |
| 34 | 1 | 4 | | | | | | | | | | | | |
| | 2 | 5 | | | | | | | | | | | | |
| | 3 | | | | | | | | | | | | | |
| 33 | 1 | 4 | | | | | | | | | | | | |
| | 2 | 5 | | | | | | | | | | | | |
| | 3 | | | | | | | | | | | | | |
| 32 | 31 | 30 | 29 | 28 | 27 | 26 | 25 | 24 | 23 | 22 | 21 | 20 | 19 | |
| 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | |
| 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | |
| 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | |

FUENTE: Misma del cuadro No. 1

7. GLOSARIO DE TERMINOS

ACCESIBILIDAD

Es la facilidad que tiene el derechohabiente para utilizar los servicios de la unidad de salud y está determinada por la ubicación de la clínica, las vías de comunicación, y los factores educativos como culturales y económicos de los usuarios, así como los trámites administrativos para hacer uso de los servicios. Es también la facilidad con la que los servicios sanitarios pueden ser obtenidos en relación a barreras organizativas (distancia, horario) económicos, culturales y emocionales.

ANALISIS

Es la clasificación de los datos, la identificación de lagunas o vacíos en los datos y la determinación de patrones o esquemas básicos a partir de grupos aislados de datos.

ANALISIS DEL DESEMPEÑO

Análisis colectivo del equipo de salud que conlleva a la identificación y solución de los problemas de calidad que afectan los servicios que prestan.

AUDIT MEDICO

Valoración de la calidad de la asistencia médica, utilizando los datos procedentes de las Historias Clínicas.

CALIDAD DE LA ATENCION

Actividades encaminadas a garantizar unos servicios accesibles y equitativos, con unas prestaciones profesionales óptimas, te niendo en cuenta los recursos disponibles y logrando la adhesión y satisfacción del usuario con la atención recibida.

CALIDAD DE UN SERVICIO

Es el conjunto de atributos o propiedades que nos permiten omi tir un juicio de valor acerca de él.

CALIDAD CIENTIFICO-TECNICA

Competencia del profesional para utilizar de forma idónea, los más avanzados conocimientos y los recursos a su alcance para producir salud y satisfacción en la población atendida.

CLIMA ORGANIZACIONAL

Medición o evaluación cualitativa de las percepciones individuales de diferentes aspectos de la organización.

CRITERIOS DE CALIDAD

Característica observable que permite conceptualizar lo que se debe considerar una buena práctica.

CLIENTE

Se considera cualquier persona que reciba servicios de un pro fesional de la salud. Se usa este término principalmente para hacer referencia a quienes los reciben en instituciones extra-

hospitalarias, en especial, cuando el servicio más importante que se ofrece es el de mantenimiento de la salud y no de tratamiento de enfermedades.

COMPETENCIA

Capacidad para desarrollar una tarea. Puede ser académica y laboral.

CULTURA INSTITUCIONAL

Fenómeno que envuelve creencias y conductas que existen en diferentes niveles de la organización y que se manifiestan en una amplia franja de hechos de la vida organizacional.

DATOS DE ESTRUCTURA

Información sobre la cantidad y características de las instalaciones, equipamiento, organización y personal disponible para prestar asistencia.

DATOS DE PROCESO

Información intercambiada entre pacientes y profesionales, decisiones y acciones emprendidas en nombre del paciente, por el profesional y la organización sanitaria.

DATOS DE RESULTADOS

Información que describe el nivel de salud (producto) como resultado de los servicios o asistencia recibida.

DESEMPEÑO

Conducta real durante el ejercicio de la profesión de un recurso humano y que para su estudio se deriva gradualmente en roles, problemas y actividades/tareas.

DIMENSIONES DE LA CALIDAD

Son los atributos o componentes de la calidad, siendo los que aparecen más frecuentemente en la bibliografía revisada: calidad científico-técnica o competencia, satisfacción o aceptabilidad del usuario, accesibilidad, eficiencia, efectividad.

EFICACIA

Se mide cuando consideramos que un proceso de producción de acciones o de servicios de salud que, aplicados en condiciones ideales, producen los resultados deseados.

EFICIENCIA

Grado con el que se consigue obtener el más alto nivel de calidad posible, con unos recursos determinados. Es la mejor relación objetivos-resultados y para ésto toma en cuenta los costos generados.

EFFECTIVIDAD

Grado en que una determinada práctica asistencial consigue producir una mejora del nivel de salud del paciente y/o población, en condiciones de aplicación reales.

ENTREVISTA

Procedimiento principal para la recopilación de datos, cuya finalidad puede ser tan variada como la recogida de información para recibir información.

ESTRUCTURA

Características relativamente estables de los proveedores de la atención, de los instrumentos y recursos que tienen a su alcance, de los lugares físicos donde trabajan y de la organización que se adopta.

ESTANDARES DE CALIDAD

Margen tolerable de desviación respecto a la toma de un criterio.

ENFERMERIA

Se deriva del latín infirmitas, que significa enfermedad. La enfermería es una profesión que participa en la promoción de la salud a la sociedad. Los cuidados o la atención de salud son brindados por los especialistas de esta área.

EVALUACION DEL DESEMPEÑO

Evaluación individual de los recursos humanos que consiste en una comparación entre su conducta real durante el ejercicio de la profesión y la que se espera a partir de un patrón prefijado, conduciendo a la emisión de un juicio.

EVALUACION ECONOMICA

Una necesidad en salud debido a que enfrentamos como nunca antes el paradigma económico de los recursos escasos o limitados, recursos escasos o limitados, recursos que deben compensar los beneficios potenciales buscando la maximización de los mismos. Para esto la evaluación usa alternativas que permitan analizar medir, comparar el comportamiento de determinados procesos como programas y tratamientos.

GARANTIA DE CALIDAD

Concepto compuesto en el que se integran otros como el de evaluación, indispensable para identificar puntos de partida y logros alcanzados; diseño y desarrollo organizacional, que permitan asegurar las condiciones más propicias al proceso de atención. En los servicios de tipo humano como es el caso de la atención a la salud, resulta difícil "garantizar" o asegurar su calidad, por lo tanto, este término ha sido utilizado en el campo de la calidad de la atención, pero tiende a ser substituido por el mejoramiento continuo de la calidad.

INSUMOS

Producción de bienes materiales para la existencia del hombre.

INSTITUCION

Organismo público o privado o una subdivisión del mismo, que se dedica principalmente a brindar cuidados, servicios de tra

tamiento de salud para una persona o un grupo de individuos a cambio de una cuota pagada con anticipación.

INDICADORES DE CALIDAD

Parámetro susceptible de evaluación que puede identificar problemas y/o variaciones en los modelos de actuación en la práctica asistencial.

LINEAMIENTOS

Pautas que ayudan a la redacción, sugieren una ruta a seguir, una ruta permite definir el proceso.

MISION

Es la razón de ser de la organización, empresa privada o institución pública de su correcta comprensión depende el éxito de la planeación y el sentido de las metodologías de la mejora continua.

NECESIDAD DE APRENDIZAJE

Desviación real entre el desempeño práctico del individuo y el que el Sistema tiene previsto en esa función o puesto de trabajo, siempre que esa dificultad obedezca a falta de conocimientos, preparación o entrenamiento.

NORMAS O CRITERIOS

Son cualidades, atributos o características medibles que especifican destrezas, conocimientos o estado de salud; describen

los niveles aceptables de rendimiento al establecer las conduc
tas esperadas.

OPORTUNIDAD EN LA ATENCION MEDICA

Otorgamiento de los servicios en el momento en que se requie-
ran y comprende: accesibilidad a los mismos, diferimiento de
la atención y tiempo que tiene que esperar el usuario.

POLITICAS

Son las prescripciones normativas que definen los límites y
las causas de la acción administrativa. Las políticas condicioo
nan el comportamiento administrativo de un sistema de trabajo
en su totalidad.

PREVENCION

Actividades dirigidas a prevenir enfermedades y para fomentar
la salud aplicados al individuo como unidad. La prevención pue
de actuar en diferentes niveles, puede hacerlo sobre el ambiene
te, modificando factores biológicos o adversos sobre el indivii
duo, sano o aparentemente sano.

PROCESO

Conjunto de actividades que los profesionales realizan a, por
o para el paciente, así como la respuesta de éste a dichas ac
tividades.

PROCESOS O SISTEMAS DE ATENCION

Secuencia de acciones e interacciones entre las distintas unidades funcionales que participan en la prestación de un servicio.

PROBLEMA

Diferencia observada entre el debe ser, construido por expertos y usuarios y el "es" obtenido a través de una medición.

PROGRAMAS DE CONTROL DE CALIDAD INTERNO

Son los que se realizan en cada institución por parte de los propios profesionales o una comisión.

PROGRAMA DE CONTROL DE CALIDAD EXTERNO

Son los que llevan a cabo los organismos relacionados con la institución de que se trate, pero ajenos a ellos.

RESULTADOS

Logros obtenidos tanto en el nivel de salud del paciente como en la propia satisfacción de éste ante la atención recibida.

RECURSOS

Conjunto de bienes que son necesarios proveer, para que un organismo social opere hacia objetivos disponibles.

SALUD

Es un estado de completo bienestar físico, mental y social y de capacidad para la función y no sólo la ausencia de enferme

dad (en cualquier grado) o de invalidez (según Terris)

SATISFACCION

Conseguir lo que se desea bajo ciertas condiciones, cuando se habla de satisfacción de un paciente, hay que considerar que éste desconoce las condiciones técnicas de la atención médica, por lo que le resulta difícil evaluar con certeza la calidad de la dimensión técnica.

SATISFACCION DEL PACIENTE

Medida en que la atención sanitaria y el estado de salud resultante cumplen con las expectativas del usuario.

SISTEMA

Conjunto de componentes o unidades que interactúan entre sí dentro de límites definidos que sirven de filtros tanto para el tipo como para la velocidad del flujo de entrada y salida a y de; los sistemas.

TIEMPO DE ESPERA

Es el lapso que transcurre entre el momento en que el usuario solicita atención o se presenta a su cita en la unidad de salud y aquel en que se le proporciona el servicio en consulta externa, urgencias, auxiliares de diagnóstico y de tratamiento.

UNIDADES MEDICAS DE MEDICINA FAMILIAR

Sistema de atención que cuenta con una población adscrita, a la que le brindará un reconocimiento precoz de las enfermedades, manejo integral, prevención de complicaciones y protección oportuna de riesgos y el mantenimiento de su salud a todo el grupo familiar.

8. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

AGUIRRE G; Héctor. Evaluación de la calidad de la atención médica. Expectativas de los pacientes y de los trabajadores de las Unidades Médicas. En Revista de Salud Pública No. 32. México, 1990. 11 pp.

- - - - - Evaluación y garantía de la atención médica. En Revista de Salud Pública. No. México, 1991. 33 pp.

- - - - - Calidad total en la atención hospitalaria estudio. En Revista Médica. México, 1991. 11 pp.

ALVAREZ P; Adolfo y cols. Diagnóstico organizacional: Una propuesta de intervención estratégica para el mejoramiento continuo de la calidad en los servicios de Enfermería. En Revista Desarrollo Científico de Enfermería. Vol. 5. No. 3. Abril. México, 1997. 7 pp.

- - - - - Metodología para la evaluación de los servicios y programas de Enfermería. En Revista Desarrollo Científico de Enfermería. Vol. 6. No. 1. Enero-febrero. México, 1998. 8 pp.

ARANDA, Federico. Método experimental para principiantes. Ed. Mortiz. México, 1985. 80 pp.

ARROYO, Pedro. Posible papel de los usuarios de los servicios

médicos. Departamento de Investigación. Instituto Nacional de Perinatología. México, 19 . 4 pp.

BALSEIRO A; Lasty. Investigación en Enfermería. Ed. Prado, S.A. DE C.V. México, 1991. 216 pp.

BUNGE, Mario. La investigación científica. En Hugo Padilla. El pensamiento científico. Antología. Ed. Diseño y Composición Litográfica, S.A. México, 1974. 303 pp.

DEMING, Edwards. Calidad, productividad y competitividad: La calidad y el consumidor. Ed. Díaz Santos, S.A. Madrid, 1994. 29 pp.

DE GEYNDT, Willy. Sinopsis de los planteamientos para evaluar la calidad de la atención al paciente. En Revista de Salud Pública. México, 1986. 9 pp.

DONABEDIAN, Avedis. Garantía de la calidad. Quién es el responsable? En la Antología Gerencia de los servicios de Enfermería. Ed. ENEO-UNAM. México, 1997. pp.

DONABEDIAN, Avedis. Calidad, costo y salud. Un modelo integrador. Investigaciones sobre servicios de salud. México, 1982. 19 pp.

- - - - - Evaluación de la calidad de la atención médica. Investigaciones sobre servicios de salud. México, 1982. 23 pp.

- - - - - La calidad de la atención médica. Ed. La Prensa Médica Mexicana, S.A. de C.V. México, 1991. 169 pp.

- - - - - La dimensión internacional de la evaluación y garantía de la calidad. En Revista de Salud Pública. No. 32. México, 1990. 5 pp.

GARCIA, Alberto y cols. Calidad de la atención médica en Medicina Familiar. En Revista Médica. IMSS. México, 1995. 4 pp.

GARZA M; Ario. Manual de técnicas de investigación para estudiantes de ciencias sociales. Ed. El Colegio de México y Ed. Harla. México, 1988. 351 pp.

GITLOW, Howard y Shelly Gitlow. Cómo mejorar la calidad y productividad con el método Deming. Ed. Norma. Bogotá, 1992, 280 pp.

GOODE, William y Paul Hatt. Métodos de investigación social. Ed. Trillas. México, 1984. 469 pp.

GRIFFITH, Janet y Paula Christensen. Proceso de atención de enfermería aplicación de teorías, guías y modelos. Ed. El Manual Moderno, S.A. de C.V. México, 1993. 406 pp.

HERNANDEZ, Francisca. et. al. Metodología de la investigación Manual para el desarrollo de personal de salud. Ed. OPS. México, 1989. 327 pp.

IBARRA, Guadalupe. Aplicación del proceso de mejoramiento continuo de la calidad en enfermería. En Revista Desarrollo Científico de la Enfermera. Vol. 2. No. 1. Enero, 1994. 4 pp.

IMSS. Indicadores de los programas básicos del área médica. Subdirección General Médica. Documento impreso. México, 1997. 17 pp.

- - - Líneas de acción en la eficacia operativa y mejora en la calidad de los servicios: Programas básicos del área médica. Subdirección General Médica. Documento impreso. México, 1997. 16 pp.

- - - Lineamientos para la mejora continua de las Unidades Médicas. Subdirección General Médica. Documento impreso. México, 1997. 48 pp.

ISHIKAWA, Kaoru. Características del control de calidad japonés En ¿Qué es el control de calidad?. La Modalidad Japonesa. Traducción David J. Lu. Ed. Norma. Bogotá, 1992. 26 pp.

MARTINEZ, Raúl. Manual de implantación de un proceso de mejoramiento de la calidad. Los secretos del consultor revelador. Ed. Panorama. México, 1997. 83 pp.

MASON E.J. Normas de calidad de enfermería, métodos de elaboración. Ed. Doyma. Barcelona, 1993. 273 pp.

NOTTER, Lucille y Jacqueline Rose Hott. Principios de la investigación en enfermería. Ed. Doyma. Barcelona, 1992. 196 pp.

PACHECO, Laura y cols. Grado de satisfacción del personal de enfermería en unidades de medicina familiar. En Revista de Enfermería del IMSS. Vol. 6. No. 1. Enero-Diciembre. México, 1994
4 pp.

PARDINAS, Felipe. En Mario Tamayo y Tamayo. El proceso de la investigación científica. Fundamentos de investigación. Ed. Li
musa. México, 1985. 127 pp.

POLIT, Denise y Bernadette Hungler. Investigación científica en ciencias de la Salud. Ed. Interamericana. Mc Graw Hill. México, 1994. 595 pp.

PONCE DE LEON, S. Reflexiones sobre la calidad de la atención médica en México. Revista Investigación Clínica. Vol. 44. No. 3. Julio-Septiembre. México, 1992. 2 pp.

REERINK, Evert. Garantía de la calidad de la atención a la salud en los países bajos. Revista de Salud Pública. Vol. 32. No. 2. Marzo-Abril. México, 1990. 22 pp.

ROJAS S: Raúl. El proceso de investigación científica. Ed. Tri-
llas. México, 1981. 124 pp.

ROSENBLUETH, Arturo. El método científico. Ed. La Prensa Médi-

ca Mexicana. México, 1980. 94 pp.

RUELAS, Enrique y cols. Hacia una estrategia de garantía de calidad. De los conceptos a las acciones. Revista Salud Pública de México. México, 1992. 15 pp.

- - - - - Bases para la evaluación de la calidad de la atención en las unidades médicas del Sector Salud. Revista de Salud Pública de México. Vol. 32, No. 2. Marzo-Abril. 1990. 14 pp.

- - - - - Unidad de garantía de calidad. Estrategia para asegurar niveles óptimos en la calidad de la atención médica. Revista Salud Pública de México. Vol. 32. No. 2. Marzo Abril. México, 1990. 7 pp.

REYES, Hilda y cols. Programa de garantía de calidad en el primer nivel de atención. Revista de Salud Pública. México, Vol. 32. No. 2. México, 1990. 11 pp.

SALINAS, Carolina y cols. La satisfacción laboral y su papel en la evaluación de la calidad de la atención médica. Revista de Salud Pública de México. Vol. 36. No. 1. Enero-Febrero. México, 1994. 8 pp.

SCHAFFER, Carlos. La planeación estratégica como instrumento de modernización en la Seguridad Social. Documento fotocopiado México, 1996. 44 pp.

- TAMAYO T; Mario. El proceso de la investigación científica. Fundamentos de investigación. Ed. Limusa. México, 1985. 127 pp.
- TECLA, Alfredo. Teorías, métodos y técnicas de la investigación social. Ed. Taller Abierto. México, 1980. 162 pp.
- VARO, Jaime. Círculos de calidad. En gestión estratégica de la calidad en los servicios sanitarios. Ed. Díaz de Santos, S.A. Madrid, 1994. 10 pp.
- - - - - Dimensiones de la calidad de la atención médica.
E. gestión Estratégica de la calidad en los servicios sanitarios. Ed. Díaz de Santos, S.A. Madrid, 1994. 6 pp.
- VAZQUEZ, Luis. El método científico en la investigación en ciencias de la salud. Ed. Francisco Méndez Oteo. México, 1985. 278 pp.
- WHITE, Kerr. Organización de la atención de salud: Perspectiva epidemiológica. Investigaciones sobre servicios de salud. México, 1990. 18 pp.
- YARZA, Elena y Carolina Guzmán. Modelo de calidad de los servicios de salud. Revista Desarrollo Científico de la Enfermera. Vol. 2. No. 1. Enero, 1994. 5 pp.