

**UNIVERSIDAD EVANGÉLICA DE
EL SALVADOR FACULTAD DE
MEDICINA DOCTORADO EN
MEDICINA**



Tema:

Percepción de la calidad de atención de servicios de salud de Alta Vista del Fondo Solidario para la Salud, 2024.

**INFORME FINAL DE TESIS PARA OPTAR AL TÍTULO DE DOCTOR EN
MEDICINA**

Presentado por:

Alfaro González, Cindy Marielos

Almendarez Cruz, Daniel Arturo

Calderón Argueta, Martha Regina

SAN SALVADOR, OCTUBRE 2024

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	4
RESUMEN	5
Capítulo I. Planteamiento del problema	6
A. Situación problemática	6
B. Enunciado del problema	8
C. Objetivos de la investigación.....	8
D. Contexto de la investigación	9
E. Justificación	13
F. Factibilidad del Estudio	13
Capítulo II: Fundamentación Teórica.....	15
A. Estado Actual.....	15
Funcionamiento	22
Calidad de atención.	23
CAPÍTULO III METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	27
A. Enfoque y tipo de investigación	27
B. Sujetos y Objeto de estudio	27
Unidades de análisis. Población y muestra.....	27
C. técnicas, materiales e instrumentos	28
Técnicas y procedimientos para la recopilación de la información.....	28
D. MATRIZ DE VARIABLES.....	29
E. Procesamiento y análisis de la información	32
F. Aspectos éticos de la investigación	32
G. Cronograma de actividades.....	36
H. Presupuesto.....	37
I. Estrategia de utilización de resultado	37
Capítulo IV Análisis de la información.....	38
A. Análisis descriptivo de la información.....	38
Discusión de resultados.....	50
Capítulo V Conclusiones y Recomendaciones.....	51
Conclusiones	51

Recomendaciones	52
Bibliografía	54
Anexos	56
Anexo 1.....	56
Anexo 2 Netquest resultado de muestra por población	57
Anexo 3 Consentimiento Informado	58
Anexo 4 Aprobación del anteproyecto por parte del jurado calificador	64
Anexo 5 Acta de Visto bueno por el Director de FOSALUD para realización del trabajo de investigación.....	65
Anexo 6 Acta de solicitud de permiso por parte de FOSALUD dirigido a Dr. Mejía director de la unidad de salud de AltaVista	66
Anexo 7 Acta de aprobación del comité de ética de la región de salud metropolitana.....	67

INTRODUCCIÓN

La calidad de la atención es el grado en que los servicios de salud para las personas y las poblaciones aumentan la probabilidad de resultados de salud deseados. Se basa en conocimientos profesionales basados en la evidencia y es fundamental para lograr la cobertura sanitaria universal. La Constitución Política de El Salvador establece que todos los salvadoreños deben tener acceso a la salud, en este sentido, el Fondo Solidario Para la Salud (FOSALUD), como parte del Sistema Nacional Integrado de Salud, oferta este bien público y busca dar una atención de calidad para lograr las metas deseadas por lo que se realizó esta investigación de enero a octubre del 2024 en la unidad de salud de AltaVista en horario fosalud con ayuda de los usuarios mayores de 18 años que consultaron con el propósito de poder identificar defectos en la calidad de atención y así poder mejorar en dicho defecto se logró tener nuestra muestra de 233 participantes por otro lado es importante saber que el nivel de satisfacción hace referencia a la vasta variedad de reacciones que pueden emitir los usuarios respecto a la experiencia del trato recibido cuando se le ofrece un producto cabe recalcar que la satisfacción resulta ser un término muy complejo y subjetivo, ya que es vista desde diferentes posturas, las cuales atienden a los diversos significados y contextos en que se desarrollan.

En esta investigación se buscó evaluar la satisfacción de los usuarios que consultan en FOSALUD AltaVista en diferentes áreas de atención esto se logró utilizando el instrumento SERVQUAL el cual es un modelo de calidad más aplicado para la medición del servicio a los clientes, con esto se buscó de igual manera dar respuesta para mejorar la calidad de los servicios que han tenido la más baja percepción de satisfacción de los usuarios que asisten a los centros de salud.

A continuación, se presenta el capítulo uno, en donde se detalla la situación problemática de la investigación; el capítulo dos, se desarrolla el marco teórico de las variables de estudio y en el capítulo tres, se explica la metodología que se empleó en la investigación; y en el capítulo cuatro y cinco se presenta el análisis de los resultados las conclusiones y recomendaciones de la investigación.

RESUMEN

El Fondo Solidario para la Salud, se encarga de brindar atención de salud a la población salvadoreña en horario de fines de semana y horarios nocturnos los días de la semana, por lo que, es imperativo investigar si existen áreas de mejora para brindar una atención de calidad y calidez a los usuarios. La siguiente investigación tiene como **OBJETIVO:** Describir la percepción de la calidad de atención de los servicios de salud de AltaVista del Fondo Solidario para la Salud (FOSALUD), periodo 2024.**METODOLOGÍA:** La investigación tiene un enfoque cuantitativo de tipo descriptivo midiéndose en porcentajes. El estudio se realizó con una muestra de 240 personas. **RESULTADOS:** el 89 % de los usuarios perciben la atención medica como muy buena, así también el 83 % perciben la atención de enfermería como muy buena, por otro lado, el 29% de la población la percibe como una mala atención del servicio de enfermería y un 8% una mala atención en la consulta. **CONCLUSIÓN:** se identificaron áreas y procesos de mejora, una de ellas el tiempo de espera para recibir la atención de diferentes servicios así como el tiempo de espera para recibir los medicamentos en farmacia, en un tiempo de espera de 30 minutos a 1 hora; en el caso de curaciones, toma de peso y talla, dependerá del día que los usuarios consulten ya que se percibe mayor afluencia de usuarios los días sábados en comparación con día domingo

Palabras claves: Percepción de la Calidad , Atención en salud , mejora continua.

Capítulo I. Planteamiento del problema

A. Situación problemática

La Constitución Política de El Salvador establece que todos los salvadoreños deben tener acceso a la salud, en este sentido, el Fondo Solidario Para la Salud (FOSALUD), (1) como parte del Sistema Nacional Integrado de Salud, oferta este bien público; dentro de sus valores institucionales se encuentra la humanización, con lo cual, busca personalizar la atención, sabiendo que detrás de cada enfermedad hay una persona que está viviendo su experiencia de una manera determinada y tiene que incorporarlo en su vida

Según la información publicada en la página oficial de FOSALUD en enero 2024, esta organización cuenta con 232 establecimientos a nivel nacional; (1) de las cuales 183 unidades de salud en donde se dan atenciones por emergencias y urgencias médicas, consulta médica general, ya sea de tipo curativa o preventiva, servicios de odontología, aplicación de vacunas del esquema regular, así como entrega de medicamentos gratuitos, curaciones, aplicación de inyecciones, entre otras.

También la Institución cuenta con 25 Centros de Espera Materna, 11 Oficinas Sanitarias Internacionales, 7 Centros de Prevención y Tratamiento de Adicciones, 2 Centros de Atención y Emergencias Médicas (CAE), (1) ubicados en el municipio de San Martín y en la Isla Tasajera; así como las 4 Bases Operativas del Sistema de Emergencias Médicas (BOSEM).

En los centros de salud en los que se encuentra funcionando la estrategia de FOSALUD, se ha percibido inconformidad acerca de las atenciones recibidas de los distintos miembros que conforman el equipo de trabajo, por lo que refieren preferir esperar las atenciones de MINSAL en lugar de ser atendidos por el sistema de FOSALUD.

Un estudio de 3484 pacientes evaluados en los 7 hospitales de Latinoamérica; de los cuales 1475 pacientes se encuentran satisfechos, representando el 42,3% de la población total y 2009 pacientes se encuentran insatisfechos, representando el 57,7% de los usuarios encuestados. (3) Con respecto a las dimensiones de la

satisfacción, encontramos que la fiabilidad fue 32,5 %, capacidad de respuesta 24,52%, seguridad 34,9%, empatía 38,1% y Aspectos tangibles 32,7%.

En los distintos estudios descriptivos, se puede concluir que existe un bajo nivel de satisfacción por parte de los usuarios de servicio de salud. A excepción del estudio del Hospital Santa Rosa, Lima Perú, en el cual el nivel de satisfacción supera al resto de estudios realizados. (4) En la cual se resalta que la dimensión Empatía, la cual representa el acceso fácil y las buenas comunicaciones que se brinda al usuario acerca del servicio, presenta el mayor nivel de satisfacción (43,8%); y la dimensión fiabilidad, la cual consiste en la habilidad para prestar el servicio de forma acertada y cuidadosa

Al evaluar la relación entre la calidad de atención y el grado de satisfacción de los pacientes atendidos en una cadena de clínicas odontológicas en Lima, Perú, en los años 2019 y 2020. De los 150 encuestados se identificó que el 93,30 % de ellos percibieron una alta calidad (Parcialmente de acuerdo y Totalmente de acuerdo); el 3,30 % evidenciaron su desacuerdo con la calidad (Totalmente en desacuerdo y Parcialmente en desacuerdo) y, por tanto, fueron clasificados en un nivel de calidad baja. (1). También se observó que el 96,70 % (145) de los pacientes entrevistados mostraron estar satisfechos con la atención recibida en la cadena de clínicas odontológicas; el 3,30 % estuvieron insatisfechos, y ninguno evidenció estar moderadamente satisfecho

En México el 90% de los encuestados refirió siempre recibir un trato amable; el 67.5% recibió la explicación acerca de su tratamiento, el 74.5% mencionó recibir educación para mejorar su salud bucal, el 36.5 % evaluó como excelente el tiempo de espera por ser menor a 20 minutos, el 44.5% como bueno por ser menor a 40 minutos

En un estudio realizado por FOSALUD en el 2016, se evaluó las áreas de vigilancia, enfermería, archivo, medicina general, odontología y farmacia, bajo los criterios de capacidad, desempeño, confiabilidad y recursos. Las percepciones de los usuarios fueron recopiladas a través de una nota, obteniendo notas promedio por áreas. Los resultados evidenciaron que la nota más baja fue para el área de archivo (6.8),

seguido de vigilancia (7.01) y enfermería (7.02), indicándose que son las áreas que requieren mayor trabajo para su mejora. (1) Por otro lado, las notas más altas correspondieron a los odontólogos, médicos y personal de farmacia con 8.75, 8.7 y 7.23, respectivamente

El último estudio se realizó en el 2021, Se empleó un diseño muestral probabilístico estratificado con selección aleatoria, siendo los estratos las regiones de salud, a fin de obtener una muestra representativa a nivel nacional se estableció un total de 1,210 usuarios participantes. (2) En este estudio se identificó que 9 de cada 10 (94.2%) usuarios consideran que el servicio brindado en las UCSF en horario de Fosalud es Excelente o muy bueno. 0.5% le otorgan una valoración de muy mala o pésima, el 5.1% indicaron que es una atención regular. El restante 0.2% no respondieron.

B. Enunciado del problema

¿Cuál es la percepción de la calidad de atención de los servicios de salud de AltaVista del Fondo Solidario para la Salud (FOSALUD) en el año 2024?

C. Objetivos de la investigación

Objetivo General:

Describir la percepción de la calidad de atención de los servicios de salud de AltaVista del Fondo Solidario para la Salud (FOSALUD), periodo 2024.

Objetivos específicos:

1. Identificar el nivel de satisfacción que tienen los usuarios con respecto a las atenciones recibidas en el establecimiento de AltaVista con servicio FOSALUD en las áreas de enfermería, médicos y servicios generales.
2. Identificar áreas de mejora en la prestación de los servicios de salud AltaVista con horario FOSALUD.

3. Verificar el grado de entendimiento de los usuarios de FOSALUD sobre la consulta y recomendaciones médicas.

D. Contexto de la investigación

Durante el paso de los años, la población de los Departamentos de El Salvador, ha ido experimentando cambios en sus estilos de vida, así como también en la manera de dar solución a las distintas problemáticas que han ido surgiendo, por factores tanto naturales como causados por el mismo ser humano; no siendo la excepción todos los usuarios que habitan en AltaVista, colonia en la que el pasar de los años incrementa la necesidad de contar con una institución de salud que proporcione todo lo necesario para dar solución a los problemas que más afectan la salud de dicha población. Siendo así que, a partir del 2002, se cuenta con la infraestructura y personal de salud para tratar de dar solución a todas las morbilidades y situaciones que ponen en algún momento en riesgo la salud y vida de la población asignada al Área Geográfica de Influencia de dicha Unidad. (1)

Con el aumento poblacional a nivel Nacional, AltaVista no se ha quedado atrás en dicha aseveración y encontrándose con situaciones de escasez de agua, viviendas dormitorios, nivel socioeconómico medio, riesgo social, etc; es de tener presente que la población se ve expuesta a distintos problemas que pueden llevar al final a padecer de alguna morbilidad que afecte su desempeño normal de las actividades cotidianas de su diario vivir, siendo de vital importancia conocer todos aquellos que pueden ser manejados con una buena atención por el área de salud, que es en lo que nosotros podemos intervenir de manera oportuna y eficaz.

Por eso, el presente trabajo se enfoca en la atención por parte del personal de salud, sin olvidarnos de la definición de salud más ampliamente conocida, la propuesta por la Organización Mundial de la Salud (OMS) en la que se señala que “salud no es sólo la ausencia de enfermedad, sino la existencia de bienestar físico, mental y social”.

Para lograr dicho objetivo se debe enfocar los esfuerzos en no únicamente realizar atenciones por morbilidades, sino que también es necesario indagar todos los

factores de nivel de atención en salud, por parte del médico, enfermera, servicios generales, asegurando escuchar y dar respuestas a las inquietudes generadas por dicha población, dando soluciones viables y accesibles en un contexto sociodemográfico que sea permitido por las instituciones pertinentes y que se vean reflejados en el grado de aceptación de la población meta sobre los prestadores de salud.

Delimitación espacial

La presente investigación se llevó a cabo en la Unidad de Salud AltaVista, Unidad de Salud Familiar del FOSALUD con horario ampliado de 24 horas; ubicadas en la región metropolitana zona Oriente de El Salvador. (1)

a. Caracterización físico geográfica: La superficie territorial con que cuenta la Unidad es 5 Km², con una Altitud sobre el nivel del mar entre 265 y 3000 metros y con límites al Norte Tonacatepeque, al Sur y Poniente con Ilopango y al Oriente con San Martín.

Densidad poblacional 9,591 hab x Km²

El Municipio de Tonacatepeque, está situado en una altiplanicie, a 600 metros sobre el nivel del mar, entre los 13° 46, 54" Latitud norte y los 89° 7, 12" Longitud oeste del meridiano de Greenwich, a 18 kilómetros al noreste de San Salvador. (1)

Límites jurisdiccionales

- Al norte San José Guayabal.
- Al sur Ilopango y Soyapango.
- Al oeste Ciudad Delgado, Apopa y Guazapa.
- Al este San Martín.

b. Ubicación: Como USI AltaVista, cuenta con áreas geográficas de responsabilidad, en tres municipios: Ilopango, Tonacatepeque y San Martín, pero la estructura física del establecimiento está dentro del Municipio de Tonacatepeque. (1)

La Unidad de Salud de Alta vista se encuentra ubicada en Urbanización AltaVista polígono 5-A frente a estacionamiento # 8 Tonacatepeque y ofrece servicios como medicina general, odontología, pediatría, vacuna, materno infantil y laboratorio clínico además de también tiene horario extendido de 24 horas cubiertas por FOSALUD.

Delimitación demográfica

Población de beneficiada

USI- AltaVista cuenta con una población de 563 usuarios donde se tomó una muestra de 233 habitantes que consulta en horarios FOSALUD

Escolaridad: Para el Municipio es de 6.8, y aunque es un área urbana, hay personas que han migrado de otros lugares, en donde no han cursado niveles superiores de estudio.

Condiciones socio económicas: Gran parte de su dinámica económica está basada, por los sectores comercio y servicios

Estado familiar: Un 17% de las mujeres tienen su primer embarazo de manera extramarital, lo que hace pensar que en un 83% de ellas, si están de alguna manera unidas a su pareja al momento de tener su primer embarazo.

Ocupación: La mayor parte de la población, es empleado o empleada, de una empresa o de una dependencia del gobierno; una minoría tiene sus propios negocios.

Pensionados: Se estima que un 61.1% de la población arriba de los 60 años, cuentan con una pensión, la cual varía según los años de edad y trabajo, que tenía al retirarse.

Fecundidad: Según FESAL 2008, la tasa de fecundidad es de 2.5 hijos por mujer.

Tamaño promedio de familia: Un 3.7 son los miembros que conforman una familia en la zona de AltaVista, ya que las viviendas no dan capacidad para más.

Vivienda (Patrimonio, alquilada): El 20.7% de la población no cuentan con una vivienda propia, lo cual hace que el resto sí la tengan, pero en su mayoría son de manera arrendada y un mínimo porcentaje son las que tienen una propia. (1)

Delimitación contextual

Urbanización y servicios públicos: El área de AltaVista es un 100% urbano, ya que lo que se encuentra cerca y que son rurales, pertenecen específicamente a la UCSF Tonacatepeque. Debido a ser un área puramente urbana, los servicios con que cuentan son agua, luz y disposición de excretas, es un 100%, así también a una telefonía 42.4% y el 1.1% en internet.

Organizaciones comunitarias: El contar con una población que es meramente urbano, las organizaciones que son frecuentes, son por medio de Directivas de Polígonos, lo cual es según necesidad de la misma, ya que no toda la residencial cuenta con ellas.

Religiones: Un 50.4% es católico, un 34.2% es evangélico, el 3.5% es de otra religión y un 13.9% tiene otra religión.

Migraciones: Una tasa de 8.44 por 1000 habitantes es un dato que revela la situación durante la cual se encuentra actualmente nuestra población. El país al que se tiene mayor tránsito es Estados Unidos, en donde la mayor parte de los habitantes de AltaVista cuentan con un familiar, el cual es el responsable muchas veces de la manutención de su hogar aquí en el país. (1)

Delimitación temporal: La investigación se realizó desde enero a octubre 2024, realizando la recolección de datos en el mes de agosto del mismo año

E. Justificación

FOSALUD, como institución prestadora de servicios de salud a nivel nacional, tiene como finalidad brindar una atención con estándares de calidad a sus usuarios, en este sentido, es necesario verificar el cumplimiento de la atención con calidad de estos servicios a través de investigaciones periódicas, con estas se refleja el estado actual del servicio en general así también se conoce si los usuarios se encuentran satisfechos con la atención recibida por parte del personal que labora en las áreas de enfermería, medicina externa, farmacia, archivo y servicios generales.

La opinión de los usuarios permite identificar áreas de mejora en la unidad de salud de AltaVista, de esta forma desarrollar intervenciones con diversas estrategias que permitan mejorar las deficiencias encontradas en este estudio, la necesidad de realizar esta investigación nace debido a ciertas opiniones de inconformidad expresadas por algunos usuarios con el objetivo de poder captar los servicios que pueden ser mejorados y así poder lograr que los Usuarios tengan una mejor calidad de vida y control en su enfermedades, se desarrolló en colaboración con el personal de FOSALUD, ya que permitieron poder realizar las entrevistas a sus usuarios consultantes y en sus instalaciones.

La población beneficiada serán los usuarios que soliciten algún servicio en la unidad comunitaria de salud familiar donde labore personal de FOSALUD en el horario de 24 horas de Alta Vista. De igual forma, los resultados permitirán orientar intervenciones de capacitación y sensibilización dirigida a los empleados de esta unidad para que ofrezcan una mejor atención a la que en la actualidad se brinda a la población en general.

F. Factibilidad del Estudio

Personal encargado

El estudio fue viable y factible, debido a que contó con tres investigadores médicos en servicio de año social de la Universidad Evangélica, así también se contó con la autorización de la dirección del FOSALUD.

Economía.

Se considera un estudio de bajo costo económico, ya que no se requirió de inversión honrosa; solo se invirtió en el tiempo de los investigadores, uso de tecnología digital para procesamiento de información, equipo informático e internet de propiedad de los investigadores y gastos de movilización al establecimiento de salud.

Acceso a los datos, búsqueda y obtención de información

Unidad de Salud Intermedia AltaVista donde se pasó el instrumento para la recolección de los datos. Se solicitó autorización a la región metropolitana para poder realizar la investigación; con la revisión y visto bueno previo de la Unidad de salud.

Capítulo II: Fundamentación Teórica

A. Estado Actual

Historia de FOSALUD

El Fondo Solidario para la Salud nace como parte de una reforma fiscal desarrollada en El Salvador en el año 2004. La idea fundamental fue la creación de un “Fondo” que fuera alimentado por medio de impuestos a productos considerados nocivos para la salud y que sirviera para mejorar y ampliar la atención médica brindada a la población en las Unidades de Salud; tras algunos meses en discusión, la constitución de Fosalud se llevó a cabo finalmente, por medio de una Ley Especial aprobada por la totalidad de diputados de la Asamblea Legislativa de El Salvador el 17 de diciembre de 2004. La ley de Fosalud entró en vigencia el 1 de enero del año 2005, proyectando una recaudación de 20 millones de dólares cada año, destinando un millón de dólares como capital semilla para el inicio de sus actividades.

Las acciones operativas de Fosalud iniciaron el 11 de agosto de 2005, en la Unidad de Salud “Dr. Carlos Díaz del Pinal”, en la ciudad de Santa Tecla, departamento de La Libertad con la apertura de servicios de atención médica durante horas nocturnas. Progresivamente, Fosalud fue incrementando el número de Unidades de Salud funcionando de lunes a viernes por las noches (24 horas) los fines de semana y los días festivos.

Posteriormente, durante su creación, se hizo a través "Ley Especial para la Constitución del Fondo Solidario para la Salud (FOSALUD)" por Decreto Legislativo No. 538 y su reglamento fue autorizado según Decreto Ejecutivo No. 57 de fecha 8 de junio del 2005, en el cual se identifican distintos decretos y leyes, entre los cuales están: (1)

DECRETO No. 538

LA ASAMBLEA LEGISLATIVA DE LA REPÚBLICA DE EL SALVADOR,
CONSIDERANDO:

- I. Que de conformidad con el Artículo 65 de la Constitución, la salud de los habitantes de la República constituye un bien público, correspondiendo al Estado velar por su conservación y restablecimiento.
- II. Que la salud de las personas es un elemento determinante y fundamental para alcanzar el desarrollo económico y social del país.
- III. Que es necesario acelerar el cumplimiento de las metas del milenio, especialmente las relaciones con la prestación de servicios de salud, en condiciones adecuadas de forma que permitan continuar reduciendo la tasa de mortalidad infantil y ampliar la cobertura para mujeres embarazadas.
- IV. Que es necesario contar con medidas que constituyan a prevenir el uso y consumo de sustancias nocivas para los seres humanos, así como contar con recursos adecuados para atender las enfermedades y emergencias médicas causadas por el consumo o uso excesivo de productos nocivos y peligrosos para la salud de la población.

Por tanto: En uso de sus facultades constitucionales y a iniciativa del presidente de la República, por medio del Ministro de Hacienda y del Ministro de Salud Pública y Asistencia Social.

Decreta la siguiente: **LEY ESPECIAL PARA LA CONSTITUCIÓN DEL FONDO SOLIDARIO PARA LA SALUD**

Objeto de la ley Art. 1.- La presente Ley tiene como objeto establecer los mecanismos legales para el financiamiento y gestión de programas especiales para la conservación de la salud pública y asistencia social, con énfasis en atender lo relacionado con la extensión de la cobertura en servicios esenciales de salud en las áreas rural y urbana, así como la atención de urgencias y emergencias médicas en todos sus aspectos.

Creación del Fondo Solidario para la Salud Art. 2.- Créase el Fondo Solidario para la Salud que en adelante podrá denominarse FOSALUD, como una entidad de derecho público, de carácter técnico, de utilidad pública, de duración indefinida y

con personalidad y patrimonio propio, con plena autonomía en el ejercicio de sus funciones, tanto en lo financiero como en lo administrativo y presupuestario, el cual estará adscrito al Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social.

Responsabilidad Art. 3.- El FOSALUD tendrá como responsabilidad administrar eficientemente los recursos que le corresponden, dándole estricto cumplimiento a lo que la presente Ley señala en su artículo 1; sin perjuicio de la responsabilidad de dar cuenta pública de sus acciones al menos una vez al año.

Objetivos Fundamentales Art. 4.- Los objetivos fundamentales del FOSALUD son:
a. Velar por su sostenibilidad financiera, así como por la eficiencia y eficacia institucional;

b. Propiciar la creación de programas especiales para ampliar la cobertura en los servicios de salud para la atención al usuario y de los habitantes en general, y en particular de aquellas que aún no tienen acceso a los servicios básicos de salud, buscando ampliar la cobertura a mujeres, niños y discapacitados.

c. Formular y ejecutar programas integrales que atiendan las necesidades básicas de salud de la población más vulnerables del país; en coordinación con el Ministro de Salud Pública y Asistencia Social; priorizando la atención en aquellas locaciones geográficas estratégicas, en donde se encuentren asentamientos que se vieren amenazados o pudieren ser objeto de catástrofes provenientes de la acción de la naturaleza o de la acción del hombre;

d. Fomentar campañas de educación de salud, a fin de prevenir enfermedades derivadas del uso y consumo de sustancias nocivas y peligrosas para la salud de las personas; y,

e. Cualquier otra acción que sea necesaria para el cumplimiento de los objetivos anteriormente señalados.

Estructura Orgánica Art. 5.- El FOSALUD tendrá como ente de administración y dirección a un Consejo Directivo, el cual estará integrado, elegido y representado

de acuerdo a lo que señala la presente Ley. Además, contará con un Directivo Ejecutivo.

Integración del Consejo Directivo Art. 6.- El Consejo Directivo del FOSALUD estará integrado por: El Ministro de Salud Pública y Asistencia Social, quien será el Presidente, y ejercerá la representación legal del FOSALUD; Un representante del Coordinador Nacional del Programa Social del Gobierno; Un representante de la Cruz Roja Salvadoreña; y, Un representante del Instituto Salvadoreño del Seguro Social.

Art. 7.- Por cada miembro propietario del Consejo Directivo habrá un suplente que sustituirá a éste en su ausencia con los mismos derechos y facultades.

Nombramiento del Consejo Directivo Art. 8.- El nombramiento de los representantes propietarios y suplentes del Consejo Directivo se hará, según el caso, por el Coordinador Nacional del Programa Social del Gobierno, por el titular de la Cartera del Ramo que representa, por el Director General del Instituto Salvadoreño del Seguro Social y por el Presidente de la Cruz Roja Salvadoreña, respectivamente.

El Director Ejecutivo será nombrado por el Consejo Directivo del FOSALUD.

Atribuciones del Consejo Directivo de FOSALUD Art. 9.- Son atribuciones del Consejo Directivo de FOSALUD:

- a. Establecer los programas especiales que se consideren necesarios y estratégicos, para complementar los esfuerzos del Ministerio de Salud en materia de salud preventiva y curativa así como en atención de emergencias, que lleven a ampliar la cobertura de los servicios de salud a nivel nacional;
- b. Velar porque ingresen oportunamente al FOSALUD los recursos que le corresponden y ejercer las acciones conducentes para ello;
- c. Elaborar anualmente el proyecto de presupuesto para cada ejercicio financiero fiscal correspondiente a los ingresos y egresos de la Institución, y remitir al

Ministerio de Hacienda para que sea presentado a la Asamblea Legislativa para su aprobación;

d. Administrar los recursos que le sean asignados;

e. Elaborar la memoria de labores del año anterior y presentarla a la Asamblea Legislativa por medio del Ministro de Salud Pública y Asistencia Social para su aprobación

f. Garantizar que las auditorías se practiquen oportunamente y correspondan a los períodos indicados.

g. Ejecutar las políticas, programas y lineamientos del FOSALUD en concordancia con las políticas que al respecto emanen del ente rector.

h. Establecer sistemas de información gerencial que permitan un monitoreo objetivo y transparente de los proyectos, recursos y gestión del FOSALUD.

i. Diseñar y operar un sistema de información, servicio y relaciones con los usuarios, que permita a éstos conocer las actividades y programas desarrollados con los recursos del FOSALUD.

j. Adquirir y contratar los recursos, bienes y servicios que para el logro de sus programas de trabajo sean necesarios.

k. Establecer convenios de cooperación para el cumplimiento de sus objetivos

En el 2004 El Fondo Solidario para la Salud entra en rigor a formar parte de la reforma fiscal como entidad derecho público, carácter técnico, de utilidad pública, de duración indefinida y con personalidad jurídica y patrimonio propio con plena autonomía en el ejercicio de sus funciones

Comunicaciones y Capacitación. Art. 10.- El FOSALUD incluirá en su presupuesto de cada año la partida correspondiente para financiar programas de divulgación,

capacitación, promoción, educación y comunicación, en todos los aspectos propios de su competencia

Patrimonio Art. 11.- El patrimonio del FOSALUD estará constituido por:

a. Un aporte inicial proveniente del Presupuesto General del Estado en concepto de capital fundacional, el cual podrá ascender hasta un millón de dólares de los Estados Unidos de América (\$ 1,000,000,00).

b. Las transferencias de recursos que anualmente se deberán consignar en el Presupuesto General del Estado.

c. Aportes extraordinarios que por cualquier concepto le otorgue el Estado

d. Herencias, legados y donaciones nacionales o extranjeras destinadas a la consecución de los objetivos del FOSALUD.

e. Los bienes muebles, inmuebles y valores adquiridos a cualquier título al inicio de sus funciones o durante su operación.

f. Donaciones de Organismos Internacionales.

Los recursos destinados a financiar los gastos a que se refiere el artículo 10 de esta Ley y gastos administrativos del FOSALUD, no podrá superar el 5 % del total de los ingresos corrientes que dicho fondo perciba en cada ejercicio fiscal

Fuente de financiamiento Art. 12.- La fuente de financiamiento para el FOSALUD tendrá su origen en aquellos recursos que el Ministerio de Hacienda deberá incorporar en las correspondientes leyes de presupuesto que sean aprobadas en cada ejercicio fiscal.

El monto de los recursos con que deberá financiarse FOSALUD incluirá el total del incremento anual de los ingresos que por concepto de recaudación se perciban en lo que se refiere a producción y comercialización de alcohol y de bebidas

alcohólicas; productos del tabaco; armas de fuego, municiones, explosivos y artículos similares.

Actualmente, Fosalud cuenta:

184 unidades de Salud, 69 Unidades de Salud con extensión de horarios de servicios médicos las 24 horas y 115 con extensión de servicios médicos para todos los días del año, incluyendo los fines de semana y días festivos.

11 oficinas Sanitarias Internacionales (OSI), para vigilancia epidemiológica en fronteras terrestres, aéreas y marítimas. Estas unidades de salud cubren los 14 departamentos del país.

25 centros de Espera Materna (CEM), distribuidos en todo el país, donde se brinda atención a la salud a mujeres embarazadas, puérperas y sus recién nacidos con riesgos sociales. Desde los Centros de Espera Materna también apoyamos la recolección de leche materna y al Banco de Leche Materna ubicado en el Hospital Nacional de la Mujer.

7 centros de Prevención y Tratamiento de Adicciones (CPTA), donde el paciente recibe una atención integral brindada por médicos, psicólogos y trabajadores sociales para tratar la adicción de tabaco, alcohol y otras sustancias psicoactivas.

5 clínicas de Atención a la Violencia de Género (CAVG), donde se brinda atención especializada a las víctimas de violencia intrafamiliar, sexual, y maltrato infantil.

5 unidades Móviles (UM), que responden de forma inmediata, organizada y eficaz a las necesidades de salud de la población en situaciones de emergencia, epidemias y desastres.

6 bases Operativas del Sistema Nacional de Emergencias Médicas (SEM), que es una red de coordinación que, a través de recursos médicos y tecnológicos, proveen atención de emergencias a víctimas de COVID-19 y otras emergencias, (1) donde se ha sufrido lesiones o una enfermedad repentina, que pueden ser atendidos en el sitio y luego trasladar al paciente al hospital que corresponda de forma gratuita con

ambulancias especializadas propiedad de FOSALUD. Esta Identidad cuenta con aproximadamente 20 ambulancias solo para el SEM

Funcionamiento

Para una buena funcionalidad y llegar al éxito de un proyecto, (2) es necesario tener una modelo de organización y delegación de funciones surgiendo la necesidad de elaborar el Manual de Organización y Funciones (MOF) para el Fondo Solidario para la Salud (Fosalud) de acuerdo con su estructura organizativa.

El MOF es un documento técnico normativo de gestión institucional donde se describe en forma ordenada y sistemática la información básica relativa al marco jurídico-administrativo, misión, funciones, estructura orgánica, diagrama de puestos, contribuyendo a la integración del personal en su área de trabajo, aun cuando sea de nuevo ingreso, evita conflictos por duplicidad de funciones o invasión de facultades.

Dentro de las funciones del FOSALUD destacan las siguientes:

- Formar parte del SNIS participando en la Política Nacional de Salud y garantizando su cumplimiento, según su competencia.
- Mantener colaboración con el MINSAL y demás instituciones públicas y privadas, que desarrollen actividades relacionadas con la salud.
- Fomentar campañas de educación de salud, a fin de prevenir enfermedades derivadas del uso y consumo de sustancias nocivas y peligrosas para la salud de las personas. Fosalud cuenta con 7 Centros de Prevención y Tratamiento de Adicciones en donde ofrecen una atención integral ya que estas adicciones deterioran la salud no solamente a nivel orgánico si no también en el ámbito social de las personas que lo rodean es por eso que FOSALUD delegan tanto a médicos, enfermeras, psicólogos, psiquiatras, trabajadores sociales para su atención. Se incorpora a sesiones de terapias grupales cognitivo-conductuales. Si lo requiere, la persona es tratada con medicamento especializado.

- Fortalecer las estrategias de promoción y educación de la salud, prevención de la enfermedad, curación y rehabilitación de la persona que sufre un daño a su salud.
- Propiciar la creación de programas especiales para ampliar la cobertura al usuario y a la población en general.
- Formular y ejecutar programas integrales que atiendan las necesidades básicas de salud de la población más vulnerable del país.
- Brindar servicios esenciales de salud en el primer nivel de atención y en centros especializados, priorizando los municipios con alta densidad poblacional y demanda de atención, así como, las comunidades de alto riesgo epidemiológico y de difícil acceso.
- Fortalecer la capacidad de respuesta de los servicios de emergencia y urgencia en salud. (2)

Calidad de atención.

Según la OPS, la calidad de la atención es el grado en que los servicios de salud para las personas y las poblaciones aumentan la probabilidad de resultados de salud deseados. Se basa en conocimientos profesionales basados en la evidencia y es fundamental para lograr la cobertura sanitaria universal. A medida que los países se comprometen a lograr la salud para todos, es imperativo considerar cuidadosamente la calidad de la atención y los servicios de salud. La atención sanitaria de calidad se puede definir de muchas maneras, pero hay un creciente reconocimiento de que los servicios de salud de calidad deben ser: (4)

Eficaz – proporcionar servicios de salud basados en evidencia a quienes los necesitan;

Seguro – evitar daños a las personas para las que el cuidado está destinado; Y

Centrado en las personas: proporcionar atención que responda a las preferencias, necesidades y valores individuales.

Para aprovechar los beneficios de una atención médica de calidad, los servicios de salud deben ser:

Oportuno – reducción de los tiempos de espera y a veces de retrasos dañinos;

Equitativo – proporcionar atención que no varía en calidad debido al género, la etnia, la ubicación geográfica y la situación socioeconómica;

Integrado – proporcionar atención que pone a disposición toda la gama de servicios de salud a lo largo del curso de la vida;

Eficiente: maximiza el beneficio de los recursos disponibles y evita el desperdicio.

A nivel mundial, existen los objetivos para un desarrollo sostenible, los cuales instan a los países a lograr la Cobertura Universal de Salud (CSU), incluida la protección contra los riesgos financieros y el acceso a servicios esenciales de atención médica de *calidad*. Sin embargo, la realidad en muchos entornos es que proporcionar atención de calidad sigue siendo un desafío importante, y la calidad inadecuada resulta en una mortalidad evitable, sufrimiento humano y pérdidas económicas significativas, es decir, cada país debe de tener un sistema de salud estable que logre garantizar atención de calidad y accesible para todos, que se adecue a cada necesidad de los usuarios.

Al entender sobre la calidad de atención, se puede comprender las bases para lograr la satisfacción de cada usuario del sistema de salud, (5) el cual no solo consiste en que el médico tratante logre curar, reducir o controlar las dolencias que aquejan a sus pacientes; sino también involucra la calidad en el servicio de atención concerniente a la relación médico-paciente.

Existen otras definiciones sobre la satisfacción del usuario de salud, entre las cuales se puede definir como la medida en que la atención sanitaria y el estado de salud resultante cumplen con las expectativas del usuario; así, este último está satisfecho cuando los servicios cubren o exceden sus expectativas. (6) Es un parámetro útil para valorar el resultado del proceso asistencial, las consultas y la comunicación, pues es predictor del cumplimiento del tratamiento y de la adherencia a la consulta; también puede utilizarse como instrumento de mejora de los servicios por proveer

Para poder medir correctamente la satisfacción de los usuarios sólo evaluaban las características de los productos como su principal atributo, midiendo la recompensa de la inversión en función de su efecto en la salud de los usuarios que acceden a tales servicios. Según esto, se considera a la satisfacción como el resultado de un proceso cognitivo de la información, que media entre las expectativas del usuario y lo brindado por los servicios de salud (percepciones). (7) En este sentido, la calidad de la atención que debe brindar una institución de salud es percibida por las características del proceso de atención: la relación interpersonal, el contenido de la consulta, la duración, las acciones clínicas de revisión y el diagnóstico; por el resultado en su salud, por las características de la estructura física, humana y organizacional, con y por condiciones relativas a la accesibilidad; básicamente la satisfacción del usuario se ve reflejada cuando sus expectativas fueron alcanzadas o superadas por lo brindado por los servicios de salud. En este sentido, la calidad es la capacidad de satisfacer las expectativas del usuario ampliamente.

Luego de comprender sobre las bases en las que se pueden reflejar la satisfacción personal, tomando en cuenta el peso psicológico y social que puede tener la percepción personal de este y la calidad de superación individual, el cual puede jugar un papel fundamental el consentir o no un nivel mayor de satisfacción con el exterior y con las individualidades en cada atención clínica brindada, se ha demostrado que no se debe utilizar instrumentos de investigación carentes de preguntas sobre la percepción de cada individuo y su percepción en el momento de la entrevista.

Para la realización de encuestas de satisfacción, puede realizarse con la escala de Likert, la cual es la calificación que se utiliza para cuestionar a una persona sobre su nivel de acuerdo o desacuerdo con una declaración. Es ideal para medir reacciones, actitudes y comportamientos de una persona, en este tipo de encuestas, en lugar de únicamente utilizar preguntas de “sí” o “no” se hace que el entrevistado puntúe de manera análoga el nivel de acuerdo o desacuerdo en el que se encuentra

con cada pregunta, de esta manera, se puede ampliar la cantidad de opciones de respuesta para cada persona, dando mayor capacidad de expresión en cada enunciado pues se asume que la fuerza e intensidad de la experiencia es lineal, (8) por lo tanto va desde un totalmente de acuerdo a un totalmente desacuerdo, asumiendo que las actitudes pueden ser medidas.

Un ejemplo de este tipo de herramienta, sería La encuesta SERVQUAL, la cual consta de dos secciones, la primera evalúa las expectativas del usuario y la segunda encuesta, la percepción del servicio brindado. La estructura del cuestionario del modelo SERVQUAL, está constituido por 5 dimensiones, y 22 ítems en total. Para determinar la importancia de cada ítem, se maneja una escala de Likert 3 de 1 al 7, en donde, 1 representa el puntaje más bajo, es decir, cuando el usuario está en total desacuerdo, y 7 representa el puntaje más alto, es decir, cuando el cliente está muy de acuerdo con la pregunta (Imagen 1) (7)

CAPÍTULO III METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

A. Enfoque y tipo de investigación

Enfoque cuantitativo ya que la investigación se fundamentó en medir el nivel de la calidad de atención de los servicios de salud de Alta Vista del Fondo Solidario para la Salud (FOSALUD), periodo 2024 para lo cual se obtuvo la recolección de datos utilizando procedimientos estandarizados y aceptados por una comunidad científica y debido a que los datos son productos de medir la calidad de atención se representan mediante números que serán analizados en porcentajes.

Tipo de investigación: descriptivo ya que al buscar qué nivel de satisfacción poseen los usuarios que consultan en FOSALUD sobre la calidad de atención se obtuvo resultados variable excelente, muy bueno, bueno, regular, pésimo en base a su vivencia.

Según el periodo y secuencia del estudio es transversal ya que el estudio tiene un periodo determinado, se estudió la satisfacción de la calidad de atención de los usuarios de alta vista que consulten con FOSALUD del mes de Agosto del 2024

B. Sujetos y Objeto de estudio

Unidades de análisis. Población y muestra.

Unidad de análisis: usuarios mayores de 18 años que consultaron en FOSALUD de Alta Vista y nos proporcionaron información para el estudio en el mes de Agosto del 2024

Población: usuarios mayores de 18 años que consultaron en FOSALUD de Alta vista

El tipo de muestreo es no probabilístico o por conveniencia o cuota ya que se recolectaron la información con los usuarios que se presentan día a día en la unidad de salud. La muestra por cuotas se utiliza mucho en estudios de opinión en donde

los encuestadores aplicaron cuestionarios o realizan entrevistas abiertas a individuos en un lugar en nuestro caso UCSF AltaVista horario FOSALUD (8). Al hacerlo, van llenando cuotas de acuerdo con la proporción de ciertas variables demográficas. el levantamiento de información se realizó en un mes con días hábiles, por lo cual, para el cálculo de la muestra, se utilizará el dato del universo de 590 usuarios y utilizando la calculadora netquest en línea dando como muestra a 233 personas, con un nivel de confianza de 95% y un margen de error del 5%. (Imagen 1: Netquest, resultado de muestra por población)

CRITERIOS DE INCLUSIÓN	CRITERIOS DE EXCLUSIÓN
Usuarios mayores de 18 años	Usuarios estado crítico que consulte
Usuarios que esté de acuerdo en brindar información sobre la atención que brinda FOSALUD	Acompañante de usuario, es quien brinde información sobre la atención que brinda FOSALUD
Usuarios que estén dentro de cobertura de AltaVista (Tonacatepeque e Ilopango)	Usuarios que No estén dentro de cobertura de AltaVista (Tonacatepeque e Ilopango)
Usuarios que consultan en unidad de salud AltaVista en horario de FOSALUD	Usuarios que consultan en unidad por primera vez en horario de FOSALUD
Usuarios que consulten en el mes de mayo a junio 2024	Usuarios que No consulten en el periodo de levantamiento de información
Usuarios que posean buen estado de salud mental	Usuarios que presenten alguna discapacidad mental.

C. técnicas, materiales e instrumentos

Técnicas y procedimientos para la recopilación de la información

La Técnica utilizada fue la encuesta estructurada a través de un instrumento como el cuestionario que fue realizado en la aplicación de Google Form, en el que se le brindó apoyo a las personas que lo soliciten, el instrumento constó de 21 preguntas cerradas destinada a una población mayores de 18 años de edad a indagar sobre Percepción de la calidad de atención de los servicios de salud de Alta Vista del Fondo Solidario para la Salud (FOSALUD), por medio investigación de campo.

D. MATRIZ DE VARIABLES

Tema: Percepción de la calidad de atención de servicios de salud de Alta Vista del Fondo Solidario para la Salud año 2024.						
Enunciado del problema: ¿Cuál es la percepción de la calidad de atención de los servicios de salud de AltaVista del Fondo Solidario para la Salud (FOSALUD) en el año 2024?						
Objetivo General: Describir la percepción de la calidad de atención de los servicios de salud de AltaVista del Fondo Solidario para la Salud (FOSALUD), periodo 2024.						
Objetivos específicos	Unidades de análisis	Variable	Conceptualización de variables	Indicador	Técnica a utilizar	Tipo de instrumento a utilizar
Identificar el nivel de satisfacción que tienen los usuarios con respecto a las atenciones recibidas en el establecimiento de AltaVista con servicio FOSALUD en las áreas de archivo, enfermería, médicos, servicios generales y vigilancia.	Características sociodemográficas	Sexo	Diferencias biológicas entre hombres y mujeres, diferencias que por lo tanto son naturales.	Porcentaje de mujeres y hombres usuarios de los servicios de 24 horas	P1	Cerrada
		Edad	Tiempo vivido en años desde su nacimiento	Distribución de usuarios del servicio de Fosalud de 24 horas por edad.	P2	Abierta
		Nivel educativo	Nivel educativo que cursa actualmente el usuario de los servicios de Fosalud de 24 horas	Distribución de usuarios del servicio Fosalud 24 horas por nivel educativo	P3	Cerrada
		Estatus de trabajador Empleado	Población usuaria de servicios de 24 horas de Fosalud que se encuentran ocupados	Porcentaje de usuarios del servicio de Fosalud 24 horas que se encuentran ocupados.	P4	Cerrada
		Ocupación actual	Es el ambiente de trabajo en el que se desempeña el usuario ocupado.	Distribución de usuarios del servicio Fosalud 24 horas por tipo de ocupación	P5	Cerrada
	Atención recibida	Valoración del tiempo de atención	Es la percepción con la que el usuario valoran el tiempo de espera para la atención de salud	Distribución de la valoración del tiempo de servicio de FOSALUD	P6	Cerrada
		Área de atención	Áreas de servicio de la unidad de FOSALUD que se encarga de entender a cada usuario	Distribución de áreas de servicio de FOSALUD	P7	Cerrada

		Valoración de la atención por personal médico	Es la percepción con la que el usuario valoran las atenciones del médico tratante	Distribución de la valoración de la atención de los médicos de FOSALUD	P9	Cerrada
		Aclarado de dudas por médico	Es la capacidad de solventar las dudas surgidas durante la consulta médica	Porcentaje de usuarios que afirman haber solventado sus dudas	P10	Cerrada
	Tiempo de atención y atención por médico	Valoración del tiempo de atención	Es el tiempo transcurrido desde la llegada al establecimiento hasta brindar la atención	Tiempo estimado para la atención de cada usuario en el establecimiento	P11	Cerrada
		Valoración de la atención recibida por médico	Es la percepción con la que el usuario de servicios de 24 horas del Fosalud valoran la atención recibida por médico	Distribución de la valoración de los usuarios del servicio FOSALUD 24 horas de la atención recibida por médico.	P12	Cerrada
Identificar áreas de mejora en la prestación de los servicios de salud Altavista con horario FOSALUD.	Satisfacción de cada usuario	Valoración de la atención recibida en archivo	Es la percepción con la que el usuario de servicios de 24 horas del Fosalud valoran la atención recibida en archivo	Distribución de la valoración de los usuarios del servicio FOSALUD 24 horas sobre la atención recibida en archivo	P13	Cerrada
		Valoración de la solvencia de dudas	Es la percepción con la que el usuario de servicios de 24 horas del Fosalud valoran capacidad de solvencia de consultas y la comodidad para esto	Distribución de la valoración de los usuarios del servicio FOSALUD 24 horas sobre la atención recibida	P14	Cerrada
		Evaluación del nivel de satisfacción de cada usuario	Es la percepción del usuario sobre la satisfacción de la atención de Fosalud	Distribución de la valoración de los usuarios del servicio FOSALUD 24 horas sobre el grado de satisfacción	P15	Cerrada
	Horario de consulta	Evaluación de horario de atención	Es el horario en que cada usuario acude a las instalaciones de Fosalud.	Distribución de los horarios de Fosalud y la hora en la que consultan	P16	Cerrada
	Satisfacción de área de farmacia	Satisfacción del tratamiento recibido	Es la satisfacción de cada usuario acerca de su tratamiento	Porcentaje de usuarios que están satisfechos con el tratamiento brindado	P17	Cerrada

		Tiempo de espera para recibir medicamentos	Es el tiempo que se tardó para recibir los medicamentos recetados	Distribución del tiempo de los usuarios del servicio FOSALUD 24 horas sobre recibida el tiempo para brindar los medicamentos	P18	Cerrada
		Dudas de farmacia	Es la capacidad de solventar las dudas del tratamiento por personal de farmacia	Porcentaje de usuarios que solventaron sus dudas por personal de farmacia	P19	Cerrada
Verificar el grado de entendimiento de los usuarios de FOSALUD sobre la consulta y recomendaciones médicas	Claridad de consultas y recomendaciones médicas	Claridad de los médicos durante la consulta	Es el entendimiento del usuario de la atención médica	Distribución del entendimiento de los usuarios del servicio FOSALUD 24 horas sobre la claridad de la consulta médica	P20	Cerrada
		Valoración de la recomendación de Fosalud	Es la percepción con la que el usuario de servicios de 24 horas de Fosalud valoran la posibilidad de recomendar las atenciones a terceros.	Distribución de la probabilidad recomendación de los usuarios del servicio FOSALUD 24 horas sobre la atención recibida.	P21	Cerrada

E. Procesamiento y análisis de la información

En el trabajo de investigación el procesamiento de datos primero se realizó la recolección de datos, donde se obtuvo toda información del cuestionario, segundo se elaboró una preparación de los datos de investigación con aplicación de excel y ayuda de Google Form, verificando el correcto llenado de estos, en caso en donde un cuestionario no fue correctamente llenado se descartó por no cumplir criterios de calidad, tercero se hizo una introducción de los datos de investigación por medio de la herramienta Excel donde se utilizó tablas para ordenar y almacenar los resultados obtenidos del cuestionario, quinto el análisis de información se realizó por medio del programa Excel donde se representaron gráficas estadística de cada pregunta del cuestionario, con su respectivo análisis, en el análisis se dio las proporciones de cada ítem, dividiendo la cantidad de personas encuestadas entre las respuestas positivas de cada respuesta de las distintas opciones de cada pregunta de esta forma se logró identificar con mayor facilidad la tabulación de los resultados y la presentación de estos.

F. Aspectos éticos de la investigación

El presente estudio se realizó bajo cuatro principios éticos básicos: respeto por las personas, beneficencia, justicia y privacidad de la información recolectada. En forma general, se concuerda en que estos principios guiaron la preparación responsable de protocolos de investigación. Las presentes pautas están dirigidas a la aplicación de estos principios en la investigación con seres humanos, asegurando así que el presente anteproyecto se realizó sin riesgo hacia los pacientes.

Se realizó la investigación en un formato de recolección de datos obtenidos a través de unas encuestas a la población estudiada de manera anónima. La información se manejó evitando la revelación de información personal clave encontrada dentro de cada cuestionario. Por tanto, se realizó un consentimiento informado, la cual será firmada por cada uno de los integrantes del grupo de investigación, que servirá de

respaldo de la confidencialidad de los datos obtenidos; abogando así por la seguridad e integridad, física, psicológica, social y personal de las personas.

Es importante mencionar, la solicitud de autorización del director del Fondo Solidario Para la Salud. Además, se realizó acorde a las pautas éticas internacionales relacionada con la salud de seres humanos:

Pauta #1: valor social y científico, y respeto de los derechos

Esta investigación tuvo como relevancia el valor social debido a que se pretende socializar el nivel de satisfacción evidenciado por los usuarios de la estrategia FOSALUD de la Unidad de Salud AltaVista, así como las áreas donde se encuentran las mayores dificultades

Pauta #3: distribución equitativa de beneficios y cargas en la selección de individuos y grupos de participantes en una investigación

El presente trabajo se realizó con una distribución de los beneficios y las cargas en la selección de los participantes que conforman el estudio de forma justa y basándose en los criterios de selección.

Pauta #6: Atención de las necesidades de salud de los participantes

En este trabajo de investigación se buscó la identificación de las problemáticas y de las quejas relacionadas con la atención en salud vistas por cada uno de los usuarios de FOSALUD AltaVista, así mismo se brindó apoyo durante la realización de la encuesta y se tomó en cuenta la disponibilidad de cada integrante, sin forzar a ningún usuario.

Pauta #9: personas que tienen capacidad de dar consentimiento informado

Debido a que la presente investigación se basó en la recolección de datos por medio de encuestas. se realizó consentimiento informado para distribución a sujetos de investigación, se les explicó cada uno de los puntos a estudiar con el instrumento, también se aclaró cualquier duda que surgió durante el llenado de este, así mismo, se realizó carta de solicitud para aprobación para la realización de esta actividad en el centro objetivo de la investigación.

Pauta #12: recolección, almacenamiento y uso de datos en una investigación relacionada con la salud

La información se manejó evitando la revelación de información personal clave de cada usuario entrevistado. Por tanto, se realizó un consentimiento informado, la cual fue firmada por cada uno de los integrantes del grupo de investigación, que servirá de respaldo de la confidencialidad de los datos obtenidos; abogando así por la seguridad e integridad, física, psicológica, social y personal de las personas. Se realizó la codificación de números de cada encuesta para mantener el secreto médico y así poder mantener acceso a cada cuestionario revisados de ser necesaria una segunda revisión en el futuro; dicha codificación será alfanumérica colocando el prefijo E previo a un correlativo numérico del 0-233.

Pauta #22: uso de datos obtenidos en entornos en línea y de herramientas digitales en la investigación con la salud

Se tomo en cuenta que durante la investigación se realizó revisión de datos de índole personal, por lo cual se minimizara la utilización de información personal más allá de información importante para la realización de la investigación como edad, sexo, nivel académico y ocupación actual, por lo que no se realizara uso de información como nombre, número de expediente u otros.

Pauta #23: requisitos para establecer comités de ética de la investigación y para revisión de protocolos

El proyecto fue sometido a la evaluación de del comité de ética a nivel regional

Pauta #24: rendición pública de cuentas sobre la investigación relacionada con la salud

Para limitar los riesgos y aumentar los beneficios de la presente investigación se realizó rendición de cuentas públicas y resultados para su revisión por la población y autoridades involucradas.

Pauta #25: conflictos de intereses

Como parte del proceso de elaboración del anteproyecto, se verificó que no se encuentra ningún conflicto de interés a reportar.

Para la validación del cumplimiento de los aspectos éticos, este estudio fue enviado a revisión del Comité de ética a región metropolitana quienes brindaron su aval de contener los puntos requeridos para su desarrollo de la misma con el oficio NO.2024-CLEIS-071; para este fin cada miembro dentro del equipo presentó una carta de compromiso, firmada por cada integrante, la cual se detalló que se tomaron las medidas pertinentes para mantener la integridad de cada una de las personas involucradas en esta investigación.(Anexo 7)

G. Cronograma de actividades

Trabajo de tesis	Fecha de inicio	Fecha de finalización	Estado	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre
Elección del tema de investigación	25.01.2024	25.01.2024	Terminado	■									
Realización del contenido e introducción	01.02.2024	02.02.2024	Terminado		■								
Elaboración de capítulo I	09.02.2024	14.02.2024	Terminado		■								
Correcciones del capítulo I	17.02.2024	18.02.2024	Terminado		■								
Entrega del capítulo I	19.02.2024	19.02.2024	Terminado		■								
Elaboración de capítulo II	23.02.2024	29.02.2024	Terminado			■							
Correcciones del capítulo II	09.03.2024	09.03.2024	Terminado			■							
Entrega del capítulo II	12.03.2024	12.03.2024	Terminado			■							
Reunión de realización del capítulo III	19.03.2024	19.03.2024	Terminado			■							
Elaboración del capítulo III	25.03.2024	16.04.2024	Terminado			■	■						
Entrega del capítulo III	18.04.2024	18.04.2024	Terminado					■					
Defensa de anteproyecto de tesis	04.05.2024	04.05.2024	Terminado					■					
Carta de solicitud al comité de ética de región metropolitana	23.05.2024	27.05.2024	Terminado					■					
Sometimiento de proyecto a la región metropolitana	12.07.2024	09.08.2024	Terminado								■	■	
Paso de instrumento para la recolección de datos	15.08.2024	25.08.2024	Terminado									■	
Realización de la matriz de base de datos recolectados	19.08.2024	23.08.2024	Terminado									■	
Análisis de los datos recolectados	26.08.2024	30.08.2024	Terminado									■	
Elaboración del capítulo IV	02.09.2024	12.09.2024	Terminado										■
Elaboración del capítulo V	12.09.2024	06.10.2024	Terminado										■
Elaboración de artículo	07.10.2024	15.10.2024	Terminado										■
Entrega de tesis	15.10.2024	16.10.2024	Terminado										■

H. Presupuesto

Ítems	Descripción	Unidad	Cantidad	Precio unitario (\$)	Subtotal (\$)
1	Equipos y materiales				
1.1	Equipos				\$ 525.00
1.1.1	Renta de equipo informático	mes	10	\$ 45.00	\$ 450.00
1.1.2	Proyector	día	3	\$ 25.00	\$ 75.00
1.2	Materiales				\$ 387.90
1.2.1	Papel bond T. carta	Resma	3	\$ 4.30	\$ 12.90
1.2.2.	Impresiones	Hoja	1500	\$ 0.05	\$ 75.00
1.2.3	Fotocopias	Hoja	5000	\$ 0.04	\$ 200.00
1.2.4.	Empastado	c/u	5	\$ 20.00	\$ 100.00
2	Gastos Salariales				\$ 2,307.50
2.1	Pago mensualidad a UEES para trabajo de investigación	mes	21	\$ 92.50	\$ 1,942.50
2.2	Digitalizador	mes	1	\$ 365.00	\$ 365.00
3	Transporte				\$ 840.00
3.1	Reuniones programadas	Viajes	120	\$ 7.00	\$ 840.00
4	TOTAL				\$ 4,060.40

I. Estrategia de utilización de resultado

Los resultados se dieron a conocer por medio una presentación de power point, donde se proyectó cada pregunta realizada con el cuestionario por tablas y gráficos en Excel con su respectivo análisis y conclusión de resultados, se presentó de forma verbal en las instalaciones de UEES a jurado calificador y se podrá poner en práctica los aportes de la investigación en FOSALUD para la mejoría de los servicios que ofrece a la población.

Capítulo IV Análisis de la información

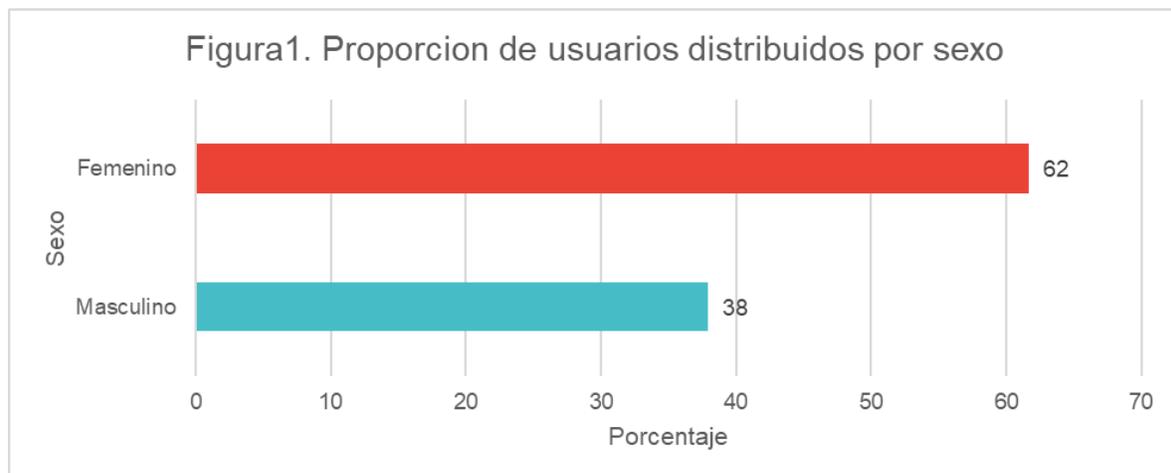
A. Análisis descriptivo de la información

Ulterior a la recolección de la información con ayuda de lista de cotejo, en la cual se evalúan diversas variables a estudiar y caracterizar, posterior, a la interpretación y análisis de cada uno de los ítems, para dar cumplimiento al desarrollo de los objetivos implementados por el equipo de investigación; se procedió a representar de manera general y en forma gráfica el análisis de los resultados obtenidos; para ello, se emplearon gráficos y tablas de acuerdo al tipo de variable a estudiar. Además, se realiza el cruce de las variables más representativas para determinar la Percepción de la calidad de atención de servicios de salud de Alta Vista del Fondo Solidario para la Salud año 2024,

En el programa Microsoft Excel Versión 2019 se utilizó para crear gráficos y tablas para dar respuesta a cada uno de los objetivos propuestos. La base de datos creada ha sido el punto clave en el desarrollo descriptivo del análisis y con el cual se dio paso a las múltiples opiniones y comparaciones con otros estudios que han realizado investigaciones similares.

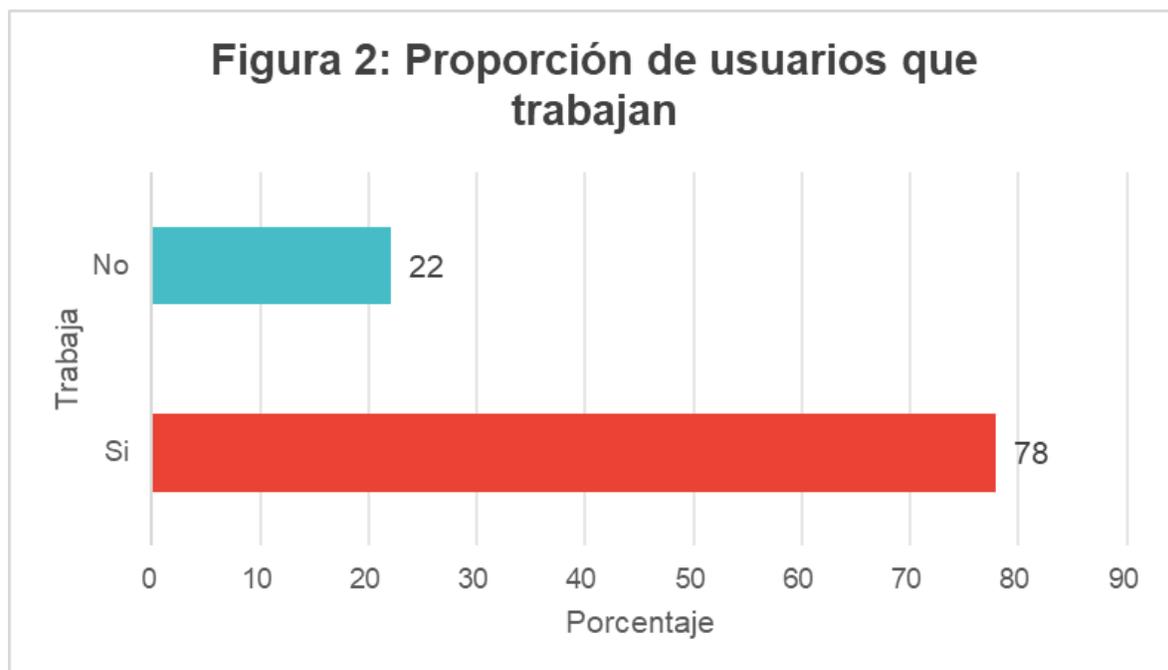
Principales Resultados:

1. Datos Sociodemográficos



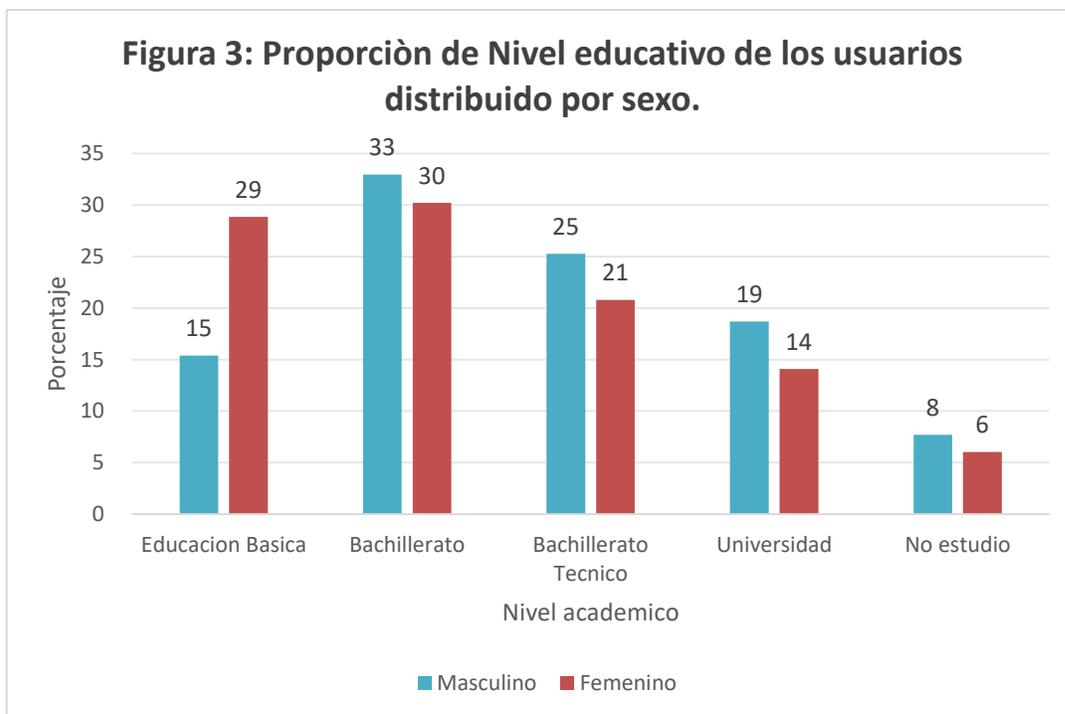
Fuente: Gráfica de elaboración propia por equipo de investigación.

Análisis figura 1: se muestra la proporción de usuarios encuestados distribuidos por sexo en donde se observa que un 62% de la población encuestado son del sexo femenino mientras que el 38% son del sexo masculino



Fuente: Gráfica de elaboración propia por equipo de investigación.

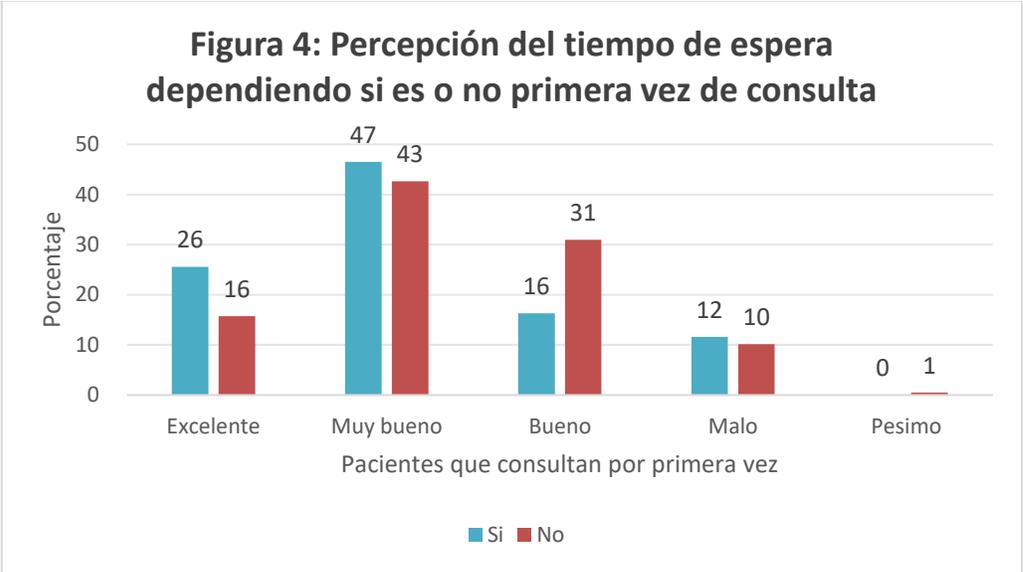
Análisis figura 2: muestra un 78% de la población de la Unidad de salud Altavista cuenta con un trabajo ya sea propio, empleado, asalariado donde el 22% no cuenta con un trabajo por condición de ser jubilado, pensionado, reciben remesas del extranjero.



Fuente: *Gráfica de elaboración propia por equipo de investigación.*

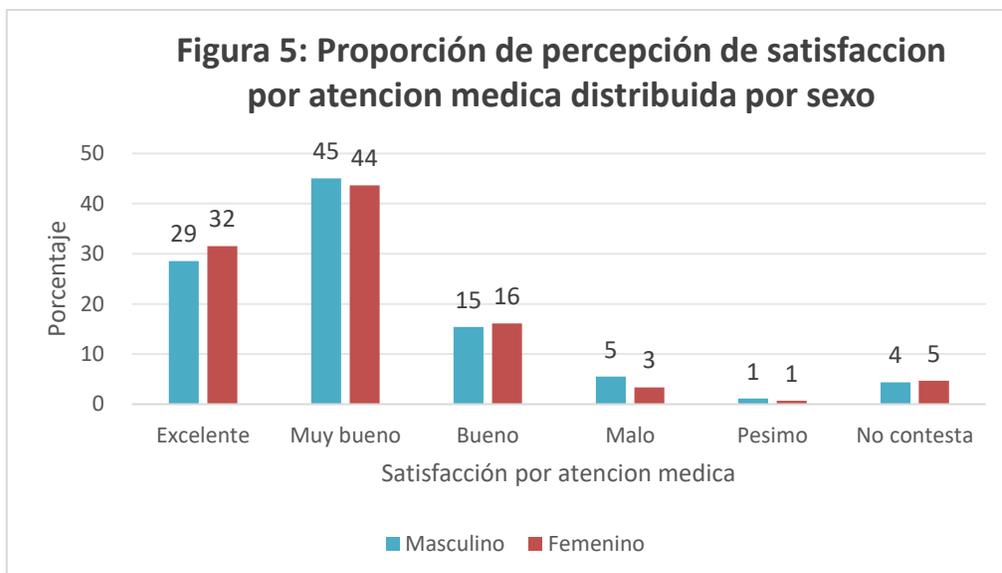
Análisis Figura 3: se muestra la proporción del nivel educativo de los participantes distribuidos por sexo, se observa que el nivel educativo que predomina en un 33% de la población masculina y un 30% de la población femenina ha estudiado hasta bachillerato general en comparación de un 19% de población masculina y un 14% de la población femenina han realizado estudios universitarios y en menor porcentaje un 8% de la población masculina y un 6% de la población femenina no cuenta con ningún estudio educativo.

2. Percepción de la calidad de atención de los servicios de salud de AltaVista del Fondo Solidario para la Salud (FOSALUD), periodo 2024 en las áreas de consulta médica, enfermería y archivo.



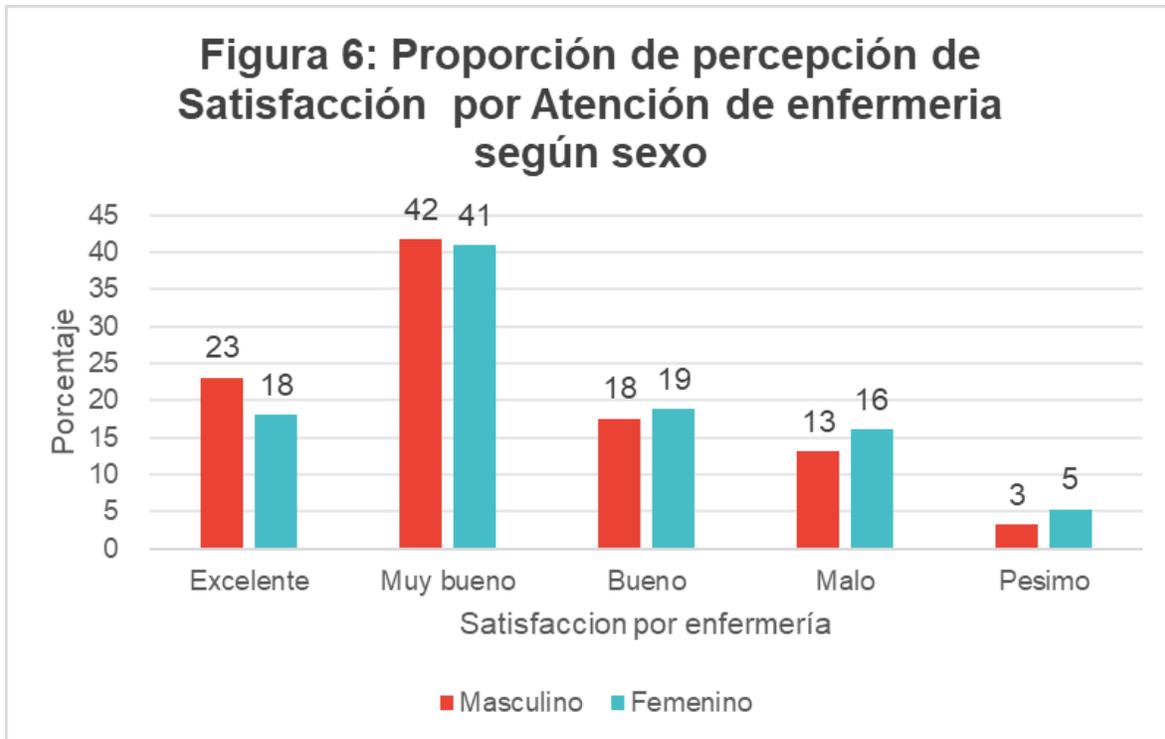
Fuente: *Gráfica de elaboración propia por equipo de investigación.*

En la figura 4 : Se refleja el tiempo de espera para recibir atención médica de los usuarios que consulta por primera vez o subsecuente en FOSALUD en donde se refleja que un 47% de la población que consulta por primera vez y un 43% de la población con consultas subsecuente lo califica como muy bueno en comparación con un 12% de la población que consulta por primera vez y el 10% de los subsecuente lo califican como malo, cabe recalcar que el tiempo de espero varía según días de semana vs fines de semana , por mayor demanda de pacientes y carga laboral .



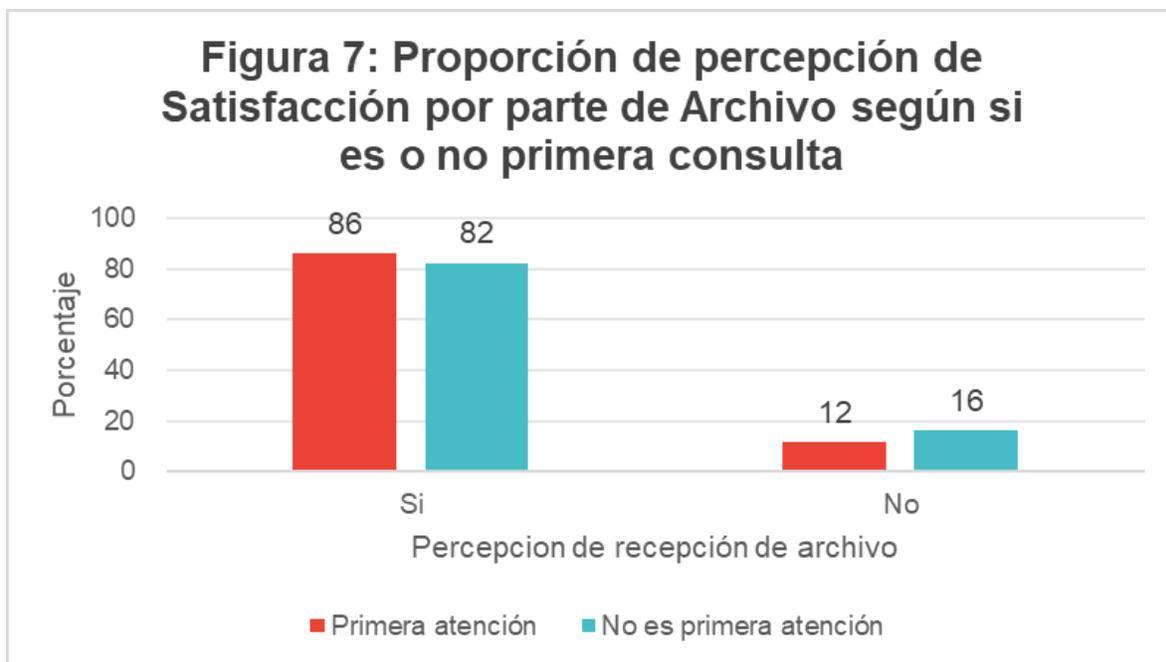
Fuente: *Gráfica de elaboración propia por equipo de investigación.*

En la figura 5 se muestra la proporción del nivel de satisfacción de la atención médica distribuida por sexo en donde se observa que el 45% de los usuarios masculinos y el 44% de las usuarias femeninas la percibe como muy buena por el contraste de percepción se tiene que solamente el 5% de los usuarios masculino y el 3% de los usuarios femeninos perciben como malo no estando satisfechos de la atención médica.



Fuente: Gráfica de elaboración propia por equipo de investigación.

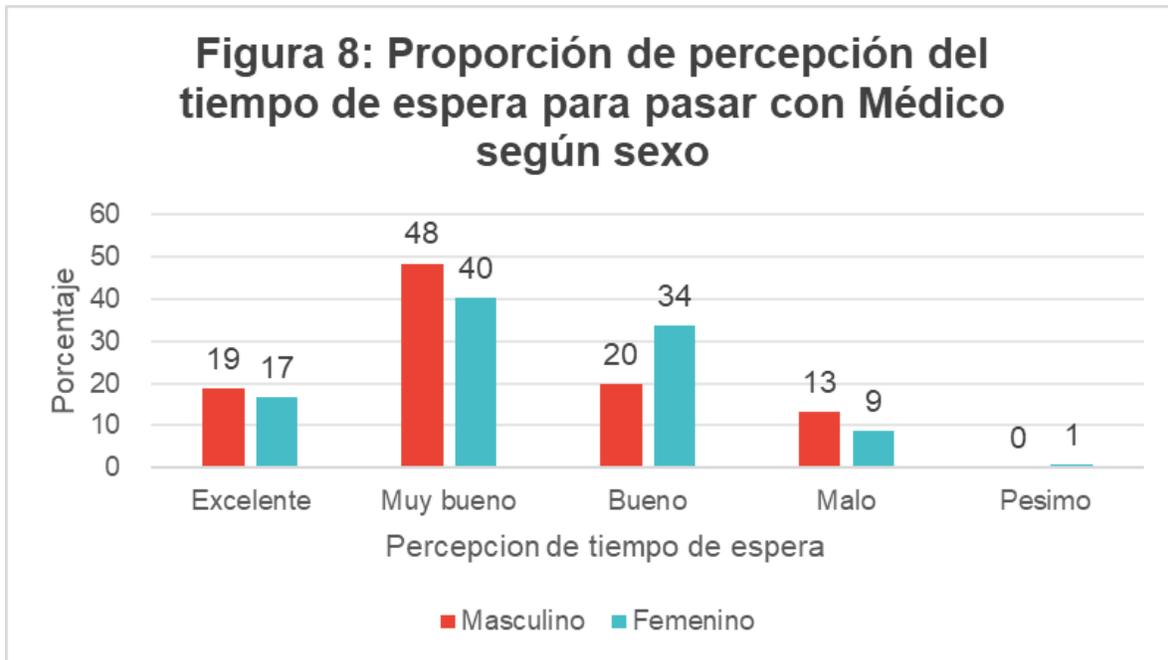
En la figura 6 se refleja el nivel de satisfacción del personal de enfermería de FOSALUD distribuido por sexo, donde un 42% del sexo masculino y 41% sexo femenino califican la atención como muy bueno por lo que encuentran satisfecho con los servicios recibidos, en contraste se encuentra un 13% del sexo masculino y 16% del sexo femenino percibe una mala atención por parte del personal no estando satisfecho.



Fuente: *Gráfica de elaboración propia por equipo de investigación.*

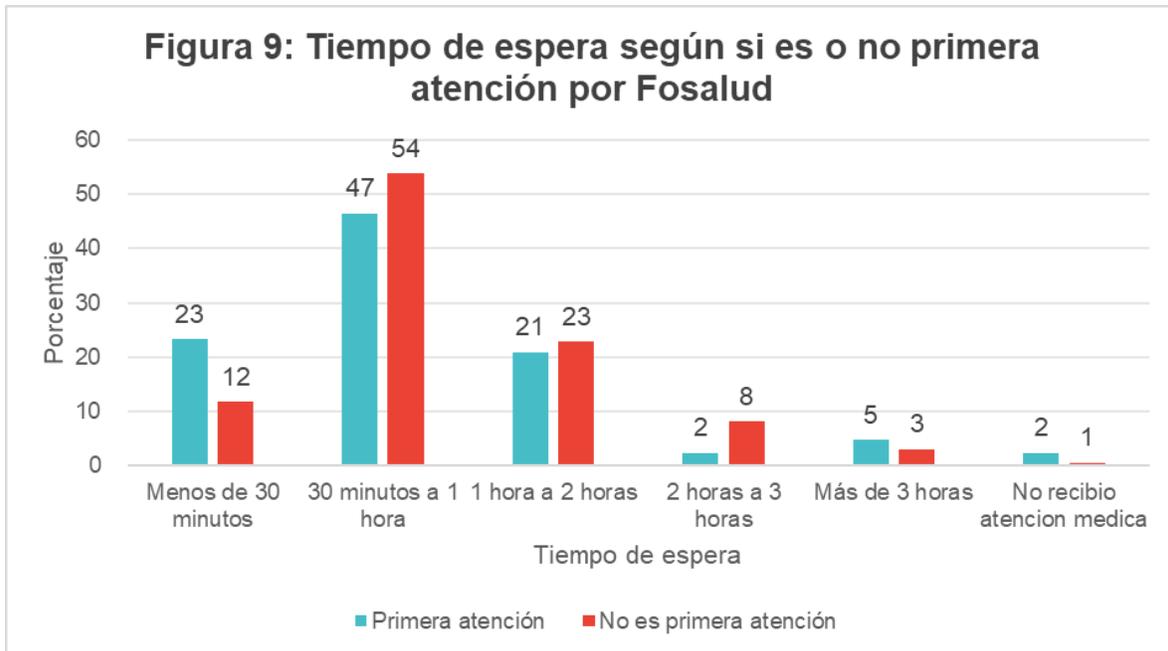
En la figura 7 se muestra la proporción del nivel de satisfacción de la atención por parte de archivo comparado con si es su primera atención o no con FOSALUD en donde se evidencia que el 86% de la población que fue a consultar por primera vez con FOSALUD de AltaVista se encuentra satisfecha con la atención brindada por archivo en comparación al 82% de la población que ha consultado en múltiples ocasiones, en contraste se presenta que el 16% de la población que ya ha consultado en varias ocasiones con Fosalud refiere no estar satisfecho con la atención por archivo en comparación de 12% de la población que visitó por primera vez que no se encuentra satisfecho con la atención recibida por parte de archivo.

3. Áreas de mejora en la prestación de los servicios de salud Altavista con horario FOSALUD



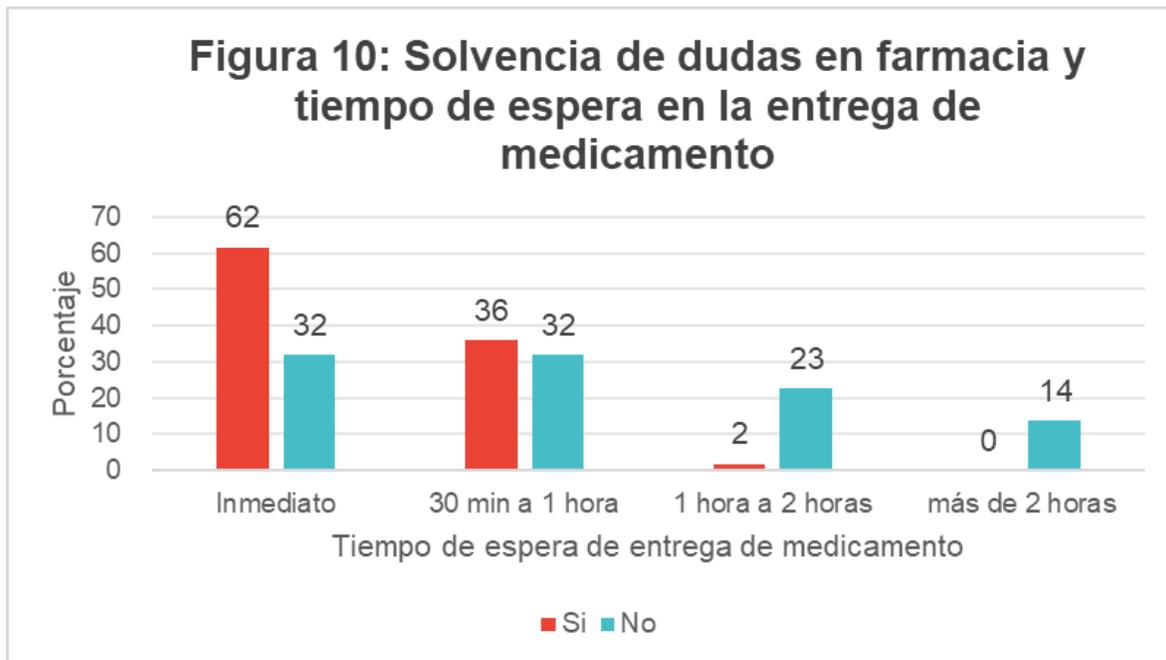
Fuente: Gráfica de elaboración propia por equipo de investigación.

En la Figura 8 se muestra la proporción de percepción del tiempo de espera para ser atendidos por médico distribuido por sexo en donde se observa que el 48% de la población masculina y el 40% de la población femenina lo percibe como muy buena en comparación del 34% de la población femenina y el 20% de la población masculina que lo percibe como bueno y solo un 13% de la población masculina y el 9% de la población femenina la percibe como malo.



Fuente: *Gráfica de elaboración propia por equipo de investigación.*

En la Figura 9, muestra el tiempo de espera para ser atendido en diferentes servicios de la unidad, en donde un 54% de los usuarios subsecuentes y un 47% de los usuarios que consultan por primera vez esperaron en un rango de 30 minutos a 1 hora, los rangos de espera varían según la cantidad de demanda, días de semanas y fines de semana.



Fuente: Gráfica de elaboración propia por equipo de investigación.

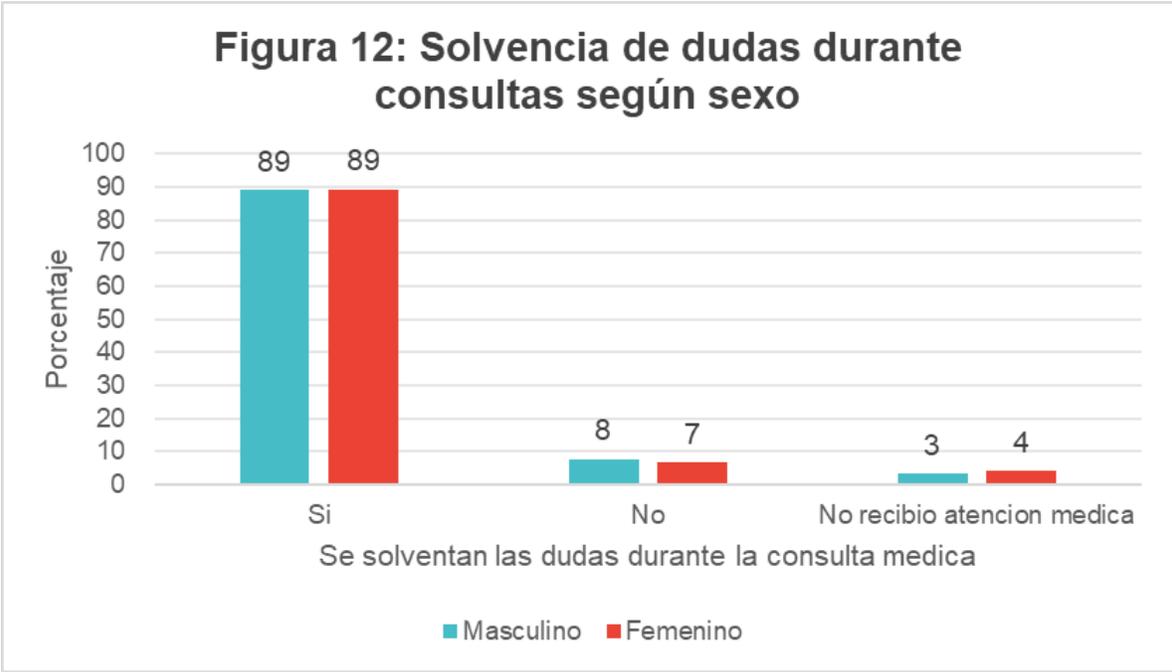
En la figura 10 se muestra el tiempo de espera para recibir medicamentos prescrito y además si son solventadas las dudas en donde se observa que el 62 % de la población reciben los medicamento de inmediato y son solventadas sus dudas en comparación con un 36% de la población que espera de 30 a 1 hora para recibir los medicamento y solventan sus dudas sin embargo un 32% de la población que espera de 30 min a 1 h no pueden solventar sus dudas en menor porcentaje se evidencia que un 23% de la población esperan de 1 a 2 horas y no pueden solventar sus dudas.



Fuente: *Gráfica de elaboración propia por equipo de investigación.*

En la Figura 11 se muestra la satisfacción con el tratamiento brindado y la comodidad al momento de la consulta si pudo expresarse sin miedo en donde se refleja que un 91% de la población se encuentra satisfecha con el tratamiento y refiere haber tenido una consulta sin miedos en una comparación del 67% de la población que se encuentra satisfecho con el tratamiento sin embargo han presentado algún grado de temor al momento de la consulta

4. Grado de entendimiento de los usuarios de FOSALUD sobre la consulta y recomendaciones médicas.



Fuente: Gráfica de elaboración propia por equipo de investigación.

En la figura 12 se refleja la solvencia de dudas que tuvieron los usuarios durante la consulta con explicaciones con terminología sencilla en donde se muestra que el 89% de las personas de ambos sexos, se le solventan las dudas durante la consulta, por el contrario, un 8% del sexo masculino y un 7% del sexo femenino no pudieron solventar las dudas durante la consulta.

Discusión de resultados

En la investigación se llevó a cabo la recopilación de datos mediante el uso del instrumento que fueron las encuestas en google form en la Unidad de salud intermedia AltaVista, el objetivo fue conocer la Percepción de la calidad de atención de servicios de salud de Alta Vista del Fondo Solidario para la Salud año 2024.

Los resultados revelan varias características importantes de 240 personas entrevistadas, la media en edad es de 40 años con un rango de 18 a 69 años, un mínimo de 18 años, cuenta con una educación de bachiller seguido de una educación básica, donde la mayor parte de esta población tiene un servicio doméstico y no trabajan ya sea porque se sostiene de remesas, jubilados, desempleados.

Para la población de AltaVista refleja que un 91% del sexo femenino es quien más se preocupa por su salud y consulta frecuentemente, este grupo se encuentra satisfecha, solo un 3% desaprueba la atención de los servicios en general, prestada por parte de FOSALUD, en el caso del sexo masculino el 89% se encuentra satisfecho por el servicio brindado y una minoría con un 7% se encuentra insatisfecho.

Un estudio de 3484 pacientes evaluados en los 7 hospitales de Latinoamérica; de los cuales 1475 pacientes se encuentran satisfechos, representando el 42,3% de la población total y 2009 pacientes se encuentran insatisfechos, representando el 57,7% de los usuarios encuestados. (3) Con respecto a las dimensiones de la satisfacción, encontramos que la fiabilidad fue 32,5%, capacidad de respuesta 24,52%, seguridad 34,9%, empatía 38,1% y Aspectos tangibles 32,7%.

En los distintos estudios descriptivos, se puede concluir insatisfacción por parte de la población, en el caso de AltaVista refirieron tiempo de espera para consultar, dado que dicho tiempo se hace un triage donde se valora primero emergencias, niños, embarazadas, posterior consultas general, también cabe mencionar los tiempos varían según horarios de atención día de semana se cuenta con mayor demanda que fines de semana, mayor expectativa del trato por parte del personal

de enfermería , falta de solvencias de dudas e interrogantes durante el momento de la consulta y área de farmacia.

Capítulo V .Conclusiones y Recomendaciones

Conclusiones

- La mayoría de la población que consulta con Fosalud en AltaVista son adultos con una media de 40 años y sobre todo las mujeres son quienes más se preocupan por su salud representando el 62% de la población estudiada en comparación con los hombres quienes solo representan un 38% de la población estudiada.
- Se evidencia que la mayor parte de los usuarios encuestados poseen trabajo ya sea negocio propio o asalariados representando el 78% de la población cabe destacar que los usuarios consultante poseen un grado de estudio educativo ya que se evidencio que la mayoría han estudiado hasta bachillerato y en menor porcentaje aproximadamente el 8% no poseen ningún estudio educativo.
- Los usuarios que tienen controles subsecuentes con Fosalud como aquellos que consultaron por primera vez los servicios, representados en su totalidad el 83% se encuentra satisfecho con la atención brindadas ya que al interrogar sobre la calidad de la atención lo calificaron como muy bueno.
- De la población estudiada al interrogarlos sobre su nivel de satisfacción ante las distintas áreas de atención se nos evidenció que con la atención médica se encuentran muy satisfecho según el 89% de los usuarios, en el área de enfermería la atención fue percibida como muy buena encontrándose que el 83% las personas se encuentran satisfechas por otro lado la otra área evaluada fue área de archivo en donde el 82% de la población se encuentra satisfecha ante la atención que se les brindó, sin embargo se puede evidenciar que en las 3 áreas evaluadas existe un margen mínimo en donde los usuarios no se encuentran satisfecho en sus atenciones correspondientes.

- Se concluye que hay áreas y ámbitos en que mejorar y en una de ellas es el tiempo de espera para recibir los medicamentos en farmacia ya que un menor porcentaje del 36% refiere que esperan de 30 min a 1 h y en varias ocasiones no pueden solventar sus dudas.
- Por otro lado, el tiempo de espera para ser atendido por médico o enfermería en caso de curaciones peso y talla dependerá del día que los usuarios consulten ya que se percibe mayor afluencia de usuarios los días sábados en comparación con día domingo el promedio de tiempo de espera para ser atendidos es 30 min a 1 h,
- Otro de los ámbitos importantes que se evalúa fue la comodidad en la consulta el mayor porcentaje de los usuarios refirieron que se sintieron muy cómodos y sin miedo a realizar preguntas sobre su comorbilidad sin embargo un 15% de los usuarios no pudieron solventar sus dudas por diferentes circunstancias como temor, religión, tiempo o por la terminología compleja que utilizó el médico

Recomendaciones

Se da la recomendación a Fosalud:

-La gran demanda de usuarios de FOSALUD como ya se puede analizar en el trabajo de investigación pertenecen a grupos de edad desde los 40 años hasta adultos mayores por lo que es necesario considerar crear protocolo para diferente grupo etarios de manera simplificada que agilice el tiempo de consulta

-Se evidencio que muchos de la población adulto mayor sobre todo con enfermedades crónica acudieron solamente para abastecimiento de medicamentos por lo que es necesario educar a la población y crear un horario específico para despacho de abastecimiento de medicamentos con el fin de tener mayor afluencia y evitar congestionamiento en farmacia

-Debido a la demanda de usuarios consultante sobre todo en tiempo de comidas del día se sugiere establecer un horario rotativo entre el personal que brindan atención

para que ninguna área de consulta genera, enfermería, farmacia, archivo quede sin personal dando atención y no se prive del derecho de horario para alimentación sobre todo en área de farmacia que obtuvo que esperan alrededor de 30 a 1 hora para el despacho de medicamentos en horario de almuerzo

-Fomentar que el personal de FOSALUD realice retroalimentación ante cualquier servicio brindado sobre todo médico o que se realice algún procedimiento o curación para así evaluar el grado de entendimiento sobre las indicaciones dada ya que de eso depende los resultados positivos

-Incentivar la participación del usuario en el momento de la consulta médica ya que depende de un buen diagnóstico y una buena educación así serán los resultados del tratamiento.

-Realizar periódicamente revisiones en SIS evaluando el abordaje médico, tratamientos, consejerías teniendo en cuenta objetivos viables y alcanzables, manteniendo metas claras y de corto plazo.

-Realizar investigaciones periódicamente para supervisar la calidad de atención para ir evaluando si se han dado cambios en las atenciones

Bibliografía

1. Alfaro EM, Mejia SL. Diagnóstico Situacional de Salud de la unidad de salud intermedia AltaVista. Informe. Soyapango: Minsal, San Salvador; 2024.
2. Fondo Solidario para la Salud Fosalud. Unidad de Planificación. Manual de organización y funciones. primera ed. Chavez BC, editor. San Salvador: Fondo Solidario para la salud; 2021.
3. Organización Mundial de la Salud. Organización Mundial de la Salud. [Online].; 2020 [cited 2024 Marzo 5. Available from: https://www.who.int/es/health-topics/quality-of-care#tab=tab_1.
4. Fondo Solidario Para la Salud. Portal transparencia, Gobierno de El Salvador. [Online].; 2023 [cited 2024 Marzo 5. Available from: <https://fosalud.gob.sv/historia/>.
5. Andres M. QuestionPro. [Online].; 2024 [cited 2024 Marzo 5. Available from: <https://www.questionpro.com/blog/es/que-es-la-escala-de-likert-y-como-utilizarla/>.
6. Zepeda CC, Melgar M, et a. Marco legal fosalud. In Reforma de normas para el Fondo Solidario Para la Salud; 2004; San Salvador. p. 1-7.
7. NetQuest. NetQuest.com. [Online].; 2023 [cited 2024 Abril 3. Available from: <https://www.netquest.com/es/panel/calculadora-muestras/calculadoras-estadisticas>.
8. Mendiola RZ, et a. La satisfacción del usuario: instrumento para valorar el resultado del proceso asistencial en un servicio de urgencias de atención primaria. Elsevier. 2010 Abril; 42(4).
9. Hernández Sampieri R. Metodología de la Investigación. Sexta ed. México D.F: McGrawl; 2006.

10. Garcia DD, Enriquez GC. Satisfacción de los usuarios de servicios de salud en latinoamérica: Una realidad preocupante. Cuerpo médico HNAAA. 2018 noviembre; 11(3).
11. Febres RJ, Mercado R. Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de medicina interna del Hospital Daniel Alcides Carrión. Huancayo - Perú. SciELO Perú. 2020 Septiembre; 20(3).

Anexos

Anexo 1

Dimensión de fiabilidad

- | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 1. Cuando promete hacer algo en cierto tiempo, lo debe cumplir. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 2. Cuando el cliente tiene un problema, la empresa debe mostrar un sincero interés en resolverlo. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 3. La empresa, debe desempeñar bien el servicio por primera vez. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 4. La empresa debe proporcionar sus servicios en el momento en que promete hacerlo. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 5. La empresa debe insistir en registros libres de error. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |

Dimensión de sensibilidad

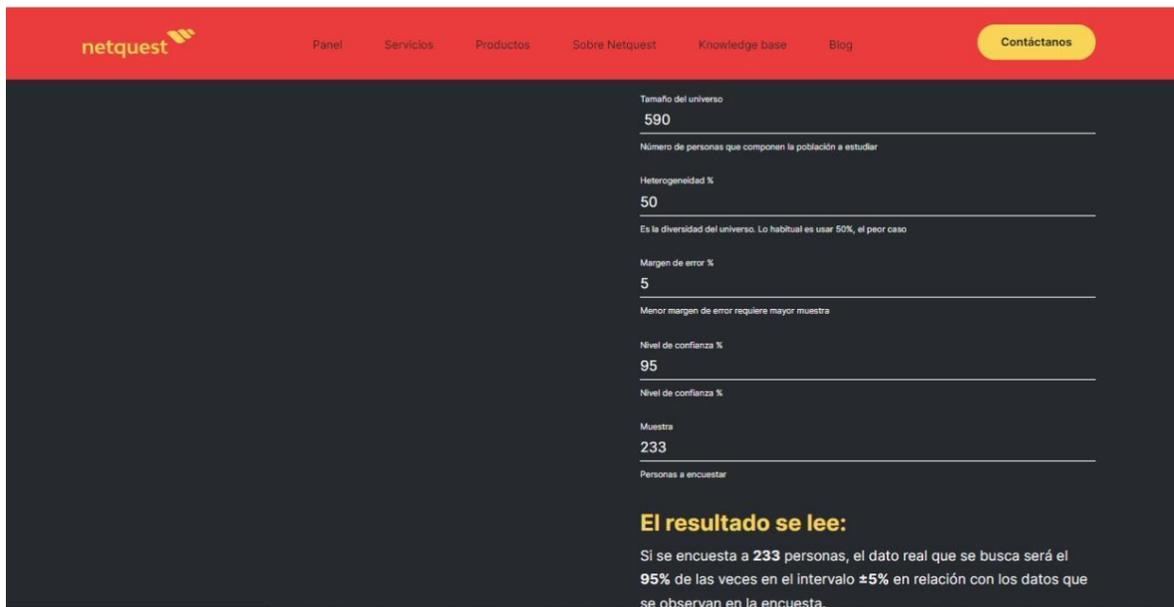
- | | | | | | | | |
|--|---|---|---|---|---|---|---|
| 1. La empresa debe mantener informados a los clientes con respecto a cuándo se ejecutarán los servicios. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 2. Los empleados de la empresa deben dar un servicio rápido. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 3. Los empleados, deben estar dispuestos a ayudarles. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 4. Los empleados de la empresa, nunca deben estar demasiados ocupados para ayudarles. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |

Dimensión de seguridad

- | | | | | | | | |
|--|---|---|---|---|---|---|---|
| 1. El comportamiento de los empleados, debe infundir confianza en ud. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 2. El cliente debe sentirse seguro en las transacciones con la empresa. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 3. Los empleados, deben ser corteses de manera constante con uds. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 4. Los empleados de la empresa de publicidad, deben tener conocimiento para responder a las preguntas de los clientes. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |

Imagen 1: Entrevista SERVQUAL

Anexo 2 Netquest resultado de muestra por población



The screenshot displays the Netquest website interface. At the top, there is a red navigation bar with the Netquest logo on the left and a menu with the following items: Panel, Servicios, Productos, Sobre Netquest, Knowledge base, and Blog. A yellow 'Contáctanos' button is positioned on the right side of the navigation bar. The main content area has a dark background and lists the following survey parameters:

- Tamaño del universo: 590
- Número de personas que componen la población a estudiar: (blank)
- Heterogeneidad %: 50
- Es la diversidad del universo. Lo habitual es usar 50%, el peor caso: (blank)
- Margen de error %: 5
- Menor margen de error requiere mayor muestra: (blank)
- Nivel de confianza %: 95
- Nivel de confianza %: (blank)
- Muestra: 233
- Personas a encuestar: (blank)

Below the parameters, there is a section titled 'El resultado se lee:' followed by the text: 'Si se encuesta a 233 personas, el dato real que se busca será el 95% de las veces en el intervalo $\pm 5\%$ en relación con los datos que se observan en la encuesta.'

Imagen 1: Netquest, resultado de muestra por población

Anexo 3 Consentimiento Informado

CONSENTIMIENTO INFORMADO

UNIVERSIDAD EVANGÉLICA DE EL SALVADOR

FACULTAD DE MEDICINA DOCTORADO EN MEDICINA

Tema: Percepción de la calidad de atención de los servicios de salud de Alta Vista del Fondo Solidario para la Salud, periodo 2024.

Estimado(a) Señor/Señora: Usted ha sido invitado a participar en el presente proyecto de investigación, el cual es desarrollado por Médicos en servicio social de la universidad evangélica de El Salvador. El estudio se realizará en USI AltaVista en horarios de FOSALUD Si Usted decide participar en el estudio, es importante que considere la siguiente información. Siéntase libre de preguntar cualquier duda que pueda surgir.

El propósito del presente estudio es Describir la percepción de la calidad de atención de los servicios de salud de AltaVista del Fondo Solidario para la Salud, periodo 2024 Le pedimos participar en este estudio porque usted forma parte de la población de interés a investigar.

Su participación consistirá en contestar con sinceridad una encuesta de 21 preguntas cerradas de múltiple escoge el cual esta diseñado para ser contestado en un aproximado de 5 minutos, sin embargo puede tomar el tiempo que considere pertinente.

Con esta investigación se espera beneficios directo a la población de investigación ya que con ello se busca mejorar la calidad de atención por parte de FOSALUD en la Unidad de Salud de AltaVista.

Toda la información que Usted nos proporcione para el estudio será de carácter estrictamente confidencial, será utilizada únicamente por el equipo de investigación del proyecto y no estará disponible para ningún otro propósito, Su participación en este estudio es absolutamente voluntaria. Usted está en plena libertad de negarse a participar o de retirar su participación del mismo en cualquier momento.

Yo _____ de _____ años de edad y en pleno uso de mis facultades mentales y que he sido informado en detalle sobre la investigación de los médicos de la Universidad Evangélica de El Salvador del cual seré parte de estudio, autorizo al personal de Salud de forma voluntaria sin objeto de coacción, persuasión, ni manipulación por parte de ellos.

FIRMA: _____

**UNIVERSIDAD EVANGÉLICA DE
EL SALVADOR FACULTAD DE
MEDICINA DOCTORADO EN
MEDICINA**

Tema: Percepción de la calidad de atención de los servicios de salud de Alta Vista del Fondo Solidario para la Salud (FOSALUD), periodo 2024.

Indicaciones. Lea cuidadosamente los siguientes veintes preguntas que contiene respuesta cerradas, subraye un literal que mejor le convenga, no se permite tachaduras, ni seleccionar dos respuestas

1. Sexo
 - a. Masculino
 - b. femenino

2. Edad
_____ años

3. ¿Cuál es el último año escolar que estudio?
 - a. Educación básica (1º a 9º grado)
 - b. Bachillerato general
 - c. Bachillerato técnico
 - d. Universidad
 - e. Postgrado
 - f. No estudio

4. ¿Actualmente trabaja? (Si su respuesta es no, pase a pregunta 6)
 - a. Si
 - b. No

5. ¿Cuál es su ocupación actual?
 - a. Empleador/patrono
 - b. FreeLancer/independiente
 - c. Asalariado
 - d. Aprendiz/practicante
 - e. Servicio domestico
 - f. Otros (especifique)

6. ¿Como percibe el tiempo de espera para la atención recibida en FOSALUD?
 - a. Excelente
 - b. Muy bueno
 - c. Bueno
 - d. Malo
 - e. Pésimo

7. ¿En qué área del servicio de FOSALUD fue atendido este día? Puede marcar más de uno opción
 - a. Enfermería
 - b. Medico
 - c. Odontología
 - d. Archivo
 - e. Farmacia
 - f. Otros _____

8. ¿Qué le pareció la atención en salud por parte del personal Médico?
 - a. Excelente
 - b. Muy bueno
 - c. Bueno
 - d. Malo
 - e. Pésimo

9. ¿Está satisfecho sobre la información que el médico le brindó sobre su diagnóstico?
 - a. Si
 - b. No

10. Durante la consulta médica, ¿Puedo solventar cada duda acerca de su enfermedad?
 - a. Si
 - b. No

11. ¿Cuánto tiempo pasó desde su llegada al establecimiento hasta recibir la atención por medico?
 - a. 30 min- 1hr
 - b. 1hrs-2hrs
 - c. 3hrs-4hrs
 - d. 4hrs-5hrs

12. ¿Qué le pareció la atención en salud por parte del personal de enfermería?

- a. Excelente
 - b. Muy bueno
 - c. Bueno
 - d. Malo
 - e. Pésimo
13. ¿El personal de recepción fue servicial y atento?
- a. si
 - b. no
14. ¿Siente que puede consultar sus dudas sin miedo a ser ignorado o juzgado?
- a. Sí
 - b. No
15. ¿Como clasificaría su nivel de satisfacción de la atención de FOSALUD?
- a. Excelente
 - b. Muy bueno
 - c. Bueno
 - d. Malo
 - e. Pésimo
16. ¿En qué horarios pasa consulta de FOSALUD?
- a. Por la mañana en fines de semana
 - b. Por la tarde en fines de semana
 - c. Por la noche en fines de semana
 - d. Días de semana por la noche
 - e. No tengo un horario predilecto
17. ¿Está satisfecho con el tratamiento brindado por FOSALUD?
- a. si
 - b. no
18. En el área de farmacia ¿cuánto tiempo tarda en brindar los medicamentos?
- a. Inmediato - menos de 30 minutos
 - b. 30 minutos a 1 hora
 - c. 1 hora a 2 horas
 - d. Más de 2 horas
19. ¿El área de farmacia solvento cualquier duda acerca de su tratamiento?
- a. si
 - b. no

20. ¿Al momento de la consulta el médico le explica con las palabras simples para entender su diagnóstico?

- a. si
- b. no

21. ¿Recomendaría a sus familiares y/o amigos el consultar con FOSALUD?

- a. si
- b. no

Anexo 4 Aprobación del anteproyecto por parte del jurado calificador



Universidad Evangélica
de El Salvador

INSTRUMENTO 3 VICERRECTORÍA DE INVESTIGACIÓN Y PROYECCIÓN SOCIAL ACTA DE RESOLUCIÓN DE EVALUACIÓN DE ANTEPROYECTO



FACULTAD DE MEDICINA CARRERA: DOCTORADO EN MEDICINA

Este día 04 de mayo del 2024, reunida la Comisión Evaluadora en el Campus de la Universidad Evangélica de El Salvador, para evaluar el Anteproyecto de Trabajo de investigación titulado: **"Percepción de la calidad de atención de los servicios de salud de Alta Vista del Fondo Solidario para la Salud, periodo 2024"**, el cual ha sido presentado por los estudiantes:

	Nombre completo del estudiante	Firma
1	Alfonso Gonzales, Cindy Maniles	
2	Almendarez Cruz, Daniel Arturo	
3	Caldesón Argueta, Yertha Regina	M.R. Caldeson

Esta Comisión utilizando el instrumento para evaluación de anteproyectos que la Dirección de Investigación ha elaborado para tal fin (Instrumento 6 y 7) ha asignado las notas y promedio que a continuación se detallan.

Nombre de los miembros de la Comisión Evaluadora	Calificación estudiante 1		Calificación estudiante 2		Calificación estudiante 3	
	Documento escrito	Presentación oral	Documento escrito	Presentación oral	Documento escrito	Presentación oral
Presidente	6.40	8.00	6.40	8.00	6.90	8.00
Secretario	8.60	9.00	8.60	9.00	8.60	9.00
Vocal	8.90	9.00	8.90	9.00	8.50	9.00
Promedio parcial	7.96	8.66	7.96	8.66	7.96	8.66
Promedio Global obtenido en número y letras	(8.31) Ocho punto treinta y uno		(8.31) Ocho punto treinta y uno		(8.31) Ocho punto treinta y uno	

Anexar los formularios llenos utilizados en la evaluación

Esta Comisión Evaluadora acuerda Aprobado y para constancia firmamos.

Nombre Presidente: Dra. Clara Evelyn Del Valle

Firma

Nombre secretario: Dr. Bernabé Angel Rodríguez

Firma

Nombre Vocal: Dra. Liliam Carmelina Herrera

Firma

Anexo 5 Acta de Visto bueno por el Director de FOSALUD para realización del trabajo de investigación

393
Recibido: 29/04/2024
12:00
P.S.
San Salvador, 29 de abril 2024

Dr. Carlos Emilio Núñez Sandoval
Director Ejecutivo de FOSALUD
Presente

Respetable doctor, reciba un respetuoso saludo, somos tres médicos en servicio social de la carrera de doctorado en medicina de la Universidad Evangélica de El Salvador, comentarle que uno de nosotros está realizando el servicio social en Alta Vista en horario de MINSAL, en este sentido, hemos identificado una alta cobertura de atención en salud de esta población en horario de FOSALUD, por lo que, nos gustaría realizar la tesis del doctorado en dicho centro de salud en horario de FOSALUD, con el propósito de conocer la percepción de la calidad de los servicios de atención, por tal razón, le solicitamos de la manera más atenta, nos pueda autorizar realizar el estudio de investigación titulado: **“Percepción de la calidad de atención de los servicios de salud de Alta Vista del Fondo Solidario para la Salud (FOSALUD), periodo 2024”**, dicho estudio servirá para identificar mejoras en la atención de salud a población de cobertura. Los médicos en año social integrantes de la investigación son: Martha Regina Calderón Argueta, Cindy Marielos Alfaro González y Daniel Arturo Almendarez Cruz; los resultados serán socializados a FOSALUD y a los interesados para la mejora continua de los servicios de salud.

Confiamos en contar con su valioso apoyo en la concesión de este permiso, y reiteramos nuestras muestras de alta consideración y estima.

Atentamente:

Martha Regina Calderón Argueta F. MR Calderon

Cindy Marielos Alfaro González F. [Signature]

Daniel Arturo Almendarez Cruz F. [Signature]

Keila Ramirez
29/4/2024
11:27



Fosalud	
DIRECCION EJECUTIVA	
RECEPCION DE CORRESPONDENCIA	
HORA:	2:55 PM
FECHA:	29/4/2024
FIRMA:	Marta

visto bueno
at. Dr. Aníbal
Luis Jasso

29/4/2024

Anexo 6 Acta de solicitud de permiso por parte de FOSALUD dirigido a Dr. Mejía director de la unidad de salud de AltaVista



FONDO SOLIDARIO PARA LA SALUD

San Salvador, 31 de mayo 2024

Oficio N° DE- OF02-104-2024

Dr. Sergio Luis Mejía,
Director de la USFI de Alta Vista
Presente

Respetable Dr. Mejía:

Reciba Usted un atento saludo y mis deseos de éxito en el desarrollo de sus actividades

En esta oportunidad me dirijo a usted para hacerle del conocimiento que, el Fondo Solidario para la Salud, ha recibido la solicitud de Martha Regina Calderón Argueta, Cindy Marielos Alfaro Gonzalez y Daniel Arturo Almendarez Cruz, estudiantes de Doctorado en Medicina, en servicio social de la Universidad Evangélica, quienes han planteado la intención de realizar el estudio titulado: *Percepción de la calidad de atención de los servicios de salud de Alta Vista del Fondo Solidario para la Salud (FOSALUD), periodo 2024*; y para nuestra institución, con la visión de la permanente mejora en la atención de nuestros pacientes, tendríamos el interés de conocer los resultados de este estudio

Es oportuno manifestar, que este protocolo ya fue revisado por el equipo técnico del FOSALUD, dando el visto bueno. Así mismo, el estudio se realizará en horario de atención de nuestra institución y debido a que el estudio no es comparativo en modalidades, ni horarios de atención, no se realizará en los espacios de atención del Ministerio de Salud

Agradezco su atención y apoyo para que el estudio proceda con el trámite para la entrega al comité de ética de la Región correspondiente.

Me despido expresándole mis muestras de más alta estima y consideración.

Dr. Carlos Emilio Núñez Sandoval
Director Ejecutivo
Fondo Solidario para la Salud – FOSALUD –

LCH/jv/mre

cc: Dra. Glenda Lisseth Guerrero

9ª Calle Poniente No.3843, Colonia Escalón, San Salvador, Teléfono (503) 2528 9700

www.fosalud.gob.sv

Anexo 7 Acta de aprobación del comité de ética de la región de salud metropolitana


GOBIERNO DE EL SALVADOR

MINISTERIO DE SALUD

**REGIÓN DE SALUD METROPOLITANA
COMITÉ DE ÉTICA DE INVESTIGACIÓN EN SALUD**

**OFICIO NO. 2024-CLEIS-071
San Salvador, 23 de Agosto de 2024**

Br. Cindy Marielos Alfaro González
Br. Daniel Arturo Almendarez Cruz
Br. Martha Regina Calderon Argueta
Universidad Evangélica de El Salvador
Presente.

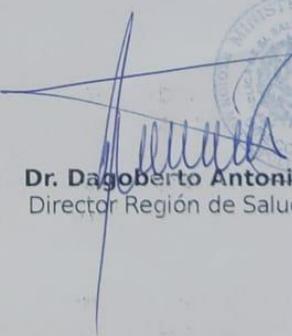
Deseándole un feliz día y éxito en sus actividades laborales, por este medio hago de su conocimiento que la solicitud de autorización de investigación presentada denominado:
"Percepción de la calidad de atención de servicios de salud de Altavista del Fondo Solidario para la Salud (FOSALUD), período enero-ocubre 2024 ".

Con base al análisis realizado **se da por aceptado** dicho protocolo ya que **cumple** con los requisitos suficientes de buenas prácticas de investigación siguiendo siempre los principios éticos establecidos en el **Manual de Procedimientos de Investigación en Salud** del Instituto Nacional de Salud y respetar las consideraciones éticas y demás condiciones establecidas para un protocolo de Investigación.

Se solicita el envío de trabajo de investigación finalizado a esta Dirección Regional.

Atentamente


Dra. Allysson Virginia Manzano Reyes
Presidente Comité de Ética de Investigación en Salud Región de Salud Metropolitana


Dr. Dagoberto Antonio Molina
Director Región de Salud Metropolitana

DAMH/AVMR

Alameda Juan Pablo Segundo y 19 avenida Norte, San Salvador
TELÉFONO 2594-8002 / 2594-8007

Anexo 8 levantamiento de encuesta

