

Percepción de la satisfacción de los pacientes atendidos por servicios
de terapia ocupacional y fonoaudiología

**PERCEPCIÓN DE LA SATISFACCIÓN GLOBAL DE LOS PACIENTES
ATENDIDOS POR SERVICIOS DE TERAPIA OCUPACIONAL Y FONOAUDILOGÍA
EN UNA IPS CENTRO INTEGRAL DE REHABILITACIÓN DE APOYO
TERAPÉUTICO, EN EL MUNICIPIO DE SIBUNDOY PUTUMAYO PARA EL PRIMER
TRIMESTRE DEL AÑO 2022**

**KAREN YAMILETH PERAFAN GÓMEZ
MARÍA LIBIA LÓPEZ LONDOÑO
SHARON BRIGETH RAMÍREZ VILLAREAL**

**CORPORACIÓN UNIVERSITARIA IBEROAMERICANA
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
GERENCIA DE LA CALIDAD EN SALUD
BOGOTÁ D.C
JUNIO 2022**

Percepción de la satisfacción de los pacientes atendidos por servicios
de terapia ocupacional y fonoaudiología

**PERCEPCIÓN DE LA SATISFACCIÓN GLOBAL DE LOS PACIENTES
ATENDIDOS POR SERVICIOS DE TERAPIA OCUPACIONAL Y FONOAUDIOLÓGÍA
EN UNA IPS CENTRO INTEGRAL DE REHABILITACIÓN DE APOYO
TERAPÉUTICO, EN EL MUNICIPIO DE SIBUNDOY PUTUMAYO PARA EL PRIMER
TRIMESTRE DEL AÑO 2022**

**KAREN YAMILETH PERAFAN GÓMEZ
MARÍA LIBIA LÓPEZ LONDOÑO
SHARON BRIGETH RAMÍREZ VILLAREAL**

**DOCENTE ASESOR
YURIS MARINA RODRIGUEZ GRANADOS**

**CORPORACIÓN UNIVERSITARIA IBEROAMERICANA
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
GERENCIA DE LA CALIDAD EN SALUD
BOGOTÁ D.C
JUNIO 2022**

Tabla de contenido

Introducción	6
Capítulo 1. Descripción General del Proyecto	6
1.1 Problema de Investigación	6
1.2 Objetivos	9
Objetivo General	9
Objetivos Específicos	9
Capítulo 2 Marco de Referencia	12
2.1 Marco teórico:.....	12
2.2 Marco Conceptual:	15
Capítulo 3. Marco Metodológico:	17
3.1 Tipo	de estudio
.....	17
3.2 Población:	18
3.3 Procedimientos	19
Cronograma	19
3.4 Técnicas para la recolección de la información:	20
3.5 Técnicas para la revisión para el análisis de información	22
3.6 Consideraciones Éticas:.....	22
Capítulo 4 Análisis de resultados	23
4.1 Caracterización usuarios del Centro Integral de Apoyo Terapéutico en servicios de Terapia Ocupacional y Fonoaudiología	23
4.2 Análisis y evaluación de la encuesta de satisfacción a los usuarios	25
Para hacer la identificación del nivel de satisfacción se hizo las siguientes preguntas:	26

4.3 Descripción y sustentación de los datos obtenidos	38
Discusión	39
Conclusiones	41
Bibliografía	42
Anexos.....	44

INDICE DE TABLAS

Tabla 1 Descripción de técnica utilizada para recolección de información.....	20
Tabla 2 Caracterización de la población	23
Tabla 3 Valoración o calificación de las posibles respuestas.....	25
Tabla 4 Valoración o calificación de las posibles respuestas.....	25

INDICE DE GRÁFICAS

Gráfica 1 <i>Terapia Ocupacional</i>	26
Gráfica 2 <i>Fonoaudiología</i>	27
Gráfica 3 <i>Puntualidad en atención del servicio de terapia ocupacional</i>	28
Gráfica 4 <i>Puntualidad en atención del servicio de fonoaudiología</i>	28
Gráfica 5. <i>Atención recibida en el servicio de terapia ocupacional</i>	29
Gráfica 6. <i>Atención recibida en el servicio de Fonoaudiología</i>	29
Gráfica 7. <i>Trato recibido por parte del profesional de terapia ocupacional</i>	30
Gráfica 8. <i>Trato recibido por parte del profesional de Fonoaudiología</i>	30
Gráfica 9. <i>Asignación de citas para terapia ocupacional</i>	31
Gráfica 10. <i>Asignación de citas para Fonoaudiología</i>	31
Gráfica 11. <i>Respuesta del profesional de terapia ocupacional a las preguntas</i>	32
Gráfica 12. <i>Respuestas del profesional de Fonoaudiología a las preguntas</i>	32
Gráfica 13. <i>Calidad del servicio de terapia ocupacional</i>	33
Gráfica 14. <i>Calidad del servicio del Fonoaudiología</i>	34
Gráfica 15. <i>Acceso a los servicios de terapia ocupacional</i>	34
Gráfica 16. <i>Acceso a servicios de Fonoaudiología</i>	35
Gráfica 17. <i>Personal de apoyo de terapia ocupacional</i>	35
Gráfica 18. <i>Personal de apoyo de Fonoaudiología</i>	36
Gráfica 19. <i>Profesional de terapia ocupacional</i>	36
Gráfica 20. <i>profesional de Fonoaudiología</i>	37

Introducción

Capítulo 1. Descripción General del Proyecto

1.1 Problema de Investigación

Existen múltiples enfoques para definir la calidad de la atención en salud, se acoge la adoptada por la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos – OCDE que la define como la provisión de servicios de salud a los usuarios individuales y colectivos de manera accesible y equitativa, a través de un nivel profesional óptimo, teniendo en cuenta el balance entre beneficios, riesgos y costos, con el propósito de lograr la adhesión y satisfacción de dichos usuarios (INCAS 2009), (OCDE). En Colombia, con la conformación del Sistema General de Seguridad Social en Salud – SGSSS- se facultó al Gobierno Nacional a reglamentar la organización de un sistema obligatorio de garantía de calidad de la atención de salud con el objeto de garantizar la adecuada calidad en la prestación de los servicios (Ley 100 de 1994). El Sistema Obligatorio de Garantía de la Calidad – SOGC se materializa en el año 2006 (Decreto 1101 de 2006), su objeto es planear, implementar, evaluar y ajustar permanentemente aspectos relacionados con la calidad, como son el acceso efectivo a los servicios, la oportunidad y la continuidad de la atención enmarcadas en la seguridad del paciente y su satisfacción (Observatorio Nacional de Calidad de la Atención en Salud OCAS Colombia Guía Metodológica del Ministerio de Salud 2016. Pag.9)

Para el centro integral de rehabilitación de apoyo terapéutico, es muy importante conocer la percepción global de satisfacción de los usuarios, ya que en el medio se han ido abriendo nuevos centros, y es muy importante conocer su opinión para poder mejorar cada día, con calidad eficiencia y efectividad. Debido a que la percepción de los usuarios es el resultado de la aplicación de los principios de calidad, equidad, eficiencia y calidez. La evaluación y la satisfacción desde la perspectiva y expectativa del usuario ofrecen un mejoramiento en la atención a los servicios de salud.

Porque para la Organización Mundial de la Salud (OMS) es la cobertura universal de atención en salud revela que los usuarios que utilizan los servicios de salud en Colombia, presentan inconsistencias por la prestación de los servicios de salud, porque enmarca relevantes características las cuales los servicios deben ser: accesibles, eficientes, gestionado adecuadamente y debe satisfacer las necesidades en salud de las personas, es por eso que para el centro integral de rehabilitación en Sibundoy putumayo quiere conocer el nivel de satisfacción de los pacientes que asisten a los servicios de terapia ocupacional y fonoaudiología durante el primer periodo del año 2022.

Al revisar la importancia que tiene la atención en salud de calidad, enfocada desde la percepción de la satisfacción de los usuarios y la humanización de los servicios de salud.

Teniendo en cuenta que dentro de los servicios de atención además de prestarse en consulta externa se prestan en el servicio domiciliario, donde se constituye una modalidad de atención que permite solventar las dificultades derivadas de las dificultades de asistir al centro con los pacientes crónicos, por lo cual es estratégico mejorar las condiciones de los servicios.

Dentro de la IPS de apoyo terapéutico del municipio de Sibundoy, se han realizado encuestas de satisfacción, pero no se ha realizado un informe acerca de la percepción de satisfacción de la atención de la IPS en general, tampoco estudios previos que revelen el nivel de satisfacción de los pacientes atendidos por los servicios de rehabilitación (Fonoaudiología y Terapeuta Ocupacional).

Teniendo en cuenta que la IPS lleva 8 años ejerciendo, no contar con un soporte teórico y/o práctico referente a la percepción de los usuarios frente su atención en el área de rehabilitación, es una barrera en el área administrativa y gerencial dado a que no se tienen herramientas para establecer protocolos de mejora en la atención de los usuarios, especialmente en los pacientes que son intervenidos terapéuticamente, siendo los de mayor auge dentro del servicio. Todos los pacientes según el tipo de patologías establecidas tienen la oportunidad, de recibir servicios dentro de la IPS en el servicio de consulta externa y según su patología requerir la atención domiciliaria, lo cual puede

generar una insatisfacción en los pacientes que reciben los servicios de acuerdo a su condición , dado a ello es necesario que la IPS tenga acceso a la información de la percepción de accesibilidad, oportunidad, seguridad y continuidad de los pacientes atendidos por el personal de rehabilitación de la IPS, para conocer lo que genera insatisfacción en los usuarios que son atendidos dentro de la institución, evitando , futuras PQR dentro de SIAU en la entidad de salud en la que están afiliados los pacientes. Por lo anteriormente señalado, se hace indispensable formular la siguiente pregunta de investigación:

Pregunta problema

¿Cómo identificar la percepción de satisfacción que tienen los usuarios de la IPS Centro Integral de Rehabilitación y Apoyo Terapéutico en Sibundoy putumayo, sobre los servicios de Terapia Ocupacional y Fonoaudiología durante el primer trimestre del año 2022?

1.2 Objetivos

Objetivo General

Identificar y describir la percepción de satisfacción de los pacientes atendidos, por la IPS, Centro Integral de Rehabilitación y Apoyo Terapéutico en los servicios de Fonoaudiología y Terapia Ocupacional en el primer trimestre del año 2022.

Objetivos Específicos

- Caracterizar de manera integral las comunidades atendidas por el Centro Integral de Apoyo Terapéutico en los servicios de Terapia Ocupacional y Fonoaudiología.
- Analizar y evaluar los datos arrojados por la herramienta de investigación utilizada, para medir la percepción que tienen los pacientes atendidos por la IPS Centro Integral de Apoyo Terapéutico en los servicios de Terapia Ocupacional y Fonoaudiología.
- Describir y sustentar los datos obtenidos durante el proceso de investigación y estudio, realizado para identificar la percepción de satisfacción de los pacientes atendidos, por la IPS, Centro Integral de Rehabilitación y Apoyo Terapéutico en los servicios de Fonoaudiología y Terapia Ocupacional en el primer trimestre del año 2022.

1.3 Justificación

Este trabajo tiene un gran aporte para el centro integral de rehabilitación del putumayo, en lo referente a la medición de la satisfacción del usuario por parte de la prestación de los servicios de salud dentro de esta en los servicios de terapia ocupacional y fonoaudiología, de los diferentes tipos de usuarios afiliados a EMSSANAR, MALLAMAS Y UNIMAP, si se tiene en cuenta que, en el caso de esta institución, en sus años de funcionamiento no se aplicó ningún método para la medición del servicio en cuanto a su satisfacción global en un determinado periodo, autores como Mejías (2009), afirma que “Medir la satisfacción del cliente tiene sentido siempre que se acompañe de acciones que induzcan a la mejora y a la innovación”.

Es así como se vio la necesidad de medir la satisfacción global y requiere una medición para lograr evaluarla, ya que es un tema de suma importancia para el crecimiento empresarial y se encuentra normado desde la resolución 1446 de 2016 del Ministerio de Salud y Protección Social (ahora la resolución 256 de 2016) y se describe en las pautas de auditoría para el mejoramiento de la calidad de la atención en salud (“Pautas de Auditoría para el Mejoramiento de la Calidad de la Atención en Salud”, 2007), se puede realizar por medio del comité institucional de seguridad al paciente, y se hace viable dentro de la IPS en el que se va a realizar un consentimiento informado, y se adopta el decálogo de los derechos del paciente y propende por la atención humanizada.

Con la Ley 1438 de 2011, se reforma el sistema general de seguridad social en salud y se dictan otras disposiciones, define el principio de calidad como: “Los servicios de salud que deberán atender las condiciones del paciente de acuerdo con la evidencia científica, provistos de forma integral, segura y oportuna, mediante una atención humanizada” (Ley 1438, 2011) dando respuesta a esto y al Plan Nacional de Mejoramiento de la Calidad en Salud 2016-2021 en donde se pone de manifiesto del cumplimiento de diferentes directrices que evidencien la calidad de los servicios ofertados y por ende aseguren la satisfacción de los usuarios y pacientes frente a lo

esperado en la atención de los servicios de salud en terapia ocupacional y fonoaudiología.

Con la medición de la satisfacción de los usuarios en mención se pretende demostrar que es importante a la hora de abordar llegar a conocer las expectativas porque esto ayudara al centro integral de rehabilitación, a ser una entidad competitiva que demuestre su alto nivel de calidad, buscando mejorar las brechas que se den mediante la respuesta de los usuarios.

Evaluar la calidad de un servicio de atención desde la perspectiva de los usuarios es cada vez más utilizado, ya que existe la certeza de que son ellos quienes pueden monitorizar y finalmente calificar los diferentes aspectos que influyeron en su atención, en el área de la salud esto cobra aún más importancia ya que se ha demostrado que los pacientes satisfechos son quienes siguen más efectivamente las recomendaciones médicas y por tanto quienes muestran una mejora en su salud de forma más rápida y duradera.

Capítulo 2 Marco de Referencia

2.1 Marco teórico:

A continuación, relacionamos estudios sobre la percepción de satisfacción de los usuarios frente a los servicios que presta la institución, que aporta a nuestra investigación conocimientos para el desarrollo y así mismo ir en una mejora continua en cuanto a innovación y fortalecimiento institucional. Autores como Mejías (2009), afirma que “Medir la satisfacción del cliente tiene sentido siempre que se acompañe de acciones que induzcan a la mejora y a la innovación”.

“Percepción de los usuarios frente a la calidad de atención en salud del servicio de consulta externa según el modelo servqual” de Boada-Niño, A. V., Barbosa-López, A. M., & Cobo-Mejía, E. A. (2019). Objetivo. Determinar la percepción de la calidad de atención en salud de consulta externa en una Institución Prestadora de Servicios de Salud-IPS, en el primer semestre del año 2018. Instrumento. Estudio de tipo descriptivo, con diseño transversal, donde se aplica el modelo SERVQUAL que evalúa cinco dimensiones: elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía; con una muestra de 282 usuarios. Resultados. Se obtuvo un promedio de 3,4711 en expectativas, 3,5140 para percepciones y 3,50 general, que equivale a un 70%, lo que significa satisfecho; a la vez, no se da asociación entre la percepción y las características sociodemográficas. Conclusiones. Es importante que generar estrategias organizacionales que permitan la mejora continua en cuanto a la estructura física de las instalaciones, insumos, equipos, personal, señalización, limpieza, comodidad, entre otras, al momento de prestar los servicios de salud.

El tema es relevante para nuestro trabajo de grado dado que el instrumento evalúa cinco dimensiones: elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía; para poder medir la percepción de satisfacción en cuanto a su nivel de atención los cuales genera resultados cualitativos y cuantitativos para su empresa, Lo anterior nos aporta que es fundamental abordar de manera apropiada los aspectos relacionados con

calidad en los servicios de salud a favor del bienestar de los usuarios. (Universidad de Boyacá)

“Percepción sobre calidad de la atención en el centro de salud CAI III”

Rev Cubana Invest Bioméd vol.38 no.2 Ciudad de la Habana abr.-jun. 2019 Epub 01-Jun-2019. Su objetivo es determinar la percepción de los usuarios sobre la calidad de atención en el Centro de Salud CAI III, Milagro 2018. Métodos: Estudio cuantitativo, descriptivo, de corte transversal. Se estudió una muestra representativa de 370 habitantes del cantón Milagro en la provincia del Guayas, aplicándose la encuesta de escala multidimensional SERVQUAL, se midió y relacionó la percepción y expectativas del usuario, con respecto a la calidad de atención. Resultados: Mediante la investigación se obtuvo como resultado un 48 % en expectativa y 48 % en percepción, identificándose una satisfacción de nivel medio. Conclusiones: La calidad de atención del Centro de Salud CAI III tiene una satisfacción regular de acuerdo al modelo SERVQUAL, los usuarios perciben que falta mejorar la infraestructura del Centro de Salud, y la empatía del personal hacia a los usuarios. De acuerdo con los resultados se requiere mejorar la calidad del servicio para obtener una calificación de excelencia, generando la satisfacción de la ciudadanía como indicador imprescindible de calidad en la atención en salud.

Esta investigación contribuye de gran manera ya que nos brinda el conocimiento y nos fortalece de manera didáctica en cuanto al método de recolección de datos y así poder determinar en termino de calidad y efectividad como generar resultados en nuestro proyecto. (Scielo, 2019)

“Percepción de los usuarios sobre la calidad de atención que reciben en el centro de salud N°34 de la Villa Potrerillos, Lujan de Cuyo, Mendoza durante el segundo semestre del 2018.” Ricardo Alvarado Damián Femeni Victoria Moran 2018. Su objetivo Analizar la percepción que tienen los usuarios sobre la calidad de la atención recibida en el Centro de Salud nº 34 de la Villa Potrerillos, Lujan de Cuyo Mendoza, durante el último semestre del 2018. Instrumento utilizado fue la encuesta para poder procesar los datos tipo cuestionario y así poder arrojar resultados frente a la percepción de satisfacción de los usuarios. Los resultados de este fenómeno de investigación no es más que el análisis

de nuestras variables, en las cuales se observa con mayor frecuencia, dos puntos a tener en cuenta, por un lado la edad de los habitantes que se asisten en el centro de salud, que son infantil y juvenil, porque se articula muy bien en la prevención y promoción de salud, en conexión con las escuelas y los periodos escolares y por otro lado asisten a los adultos mayores los cuales se controlan, tensión arterial y diabetes se realizan curaciones medicación y recetas para el paciente.

En esta investigación su instrumento arroja resultados muy acertados para así poder verificar y hacer planes de mejora que permite llegar a la meta y objetivos para una mejora continua, aporta a nuestro proyecto ya que estamos encaminadas por la misma línea queriendo sacar resultados asociados a este proyecto. (Facultad de Ciencias Médicas, 2018).

“Evaluación del grado de satisfacción de los usuarios ante la implementación de la tele consulta de la especialidad de medicina interna en la clínica santa gracia de la ciudad de Popayán para el segundo semestre del año 2020” Diana Milena Jiménez Tunjano, Paola Andrea Jiménez Castaño, Juliet Adila Arroyo Angulo 2020. Su objetivo Evaluar el grado de satisfacción de los usuarios ante la implementación de la tele consulta de medicina interna en la Clínica Santa Gracia de Popayán. El instrumento utilizado fue la encuesta Pecassus la cual mide el grado de satisfacción de los pacientes herramienta desarrollada por el Ministerio de Protección Social de Colombia, con apoyo del Banco Interamericano de Desarrollo.

Esta investigación nos aporta al nuestro trabajo ya que su instrumento nos permite hacer una caracterización frente a datos de afiliación de los usuarios, que permiten caracterizar la población que se estudia, incluye datos como, estrato socioeconómico, ocupación, sexo y edad, en los que se distribuye la población. (Diana Jimenez, 2020)

2.2 Marco Conceptual:

Accesibilidad: La accesibilidad proporciona flexibilidad al acomodarse a las necesidades de cada usuario y está dirigida a que el sistema esté elaborado al más amplio número de usuarios. Se abre la posibilidad de que pueda ser accedido y usado por el mayor número posible de personas, indiferentemente de las limitaciones propias del individuo o de las derivadas del contexto de uso.

(López, 2002).

Calidad en atención: La calidad de la atención es el grado en que los servicios de salud para las personas y los grupos de población incrementan la probabilidad de alcanzar resultados sanitarios deseados y se ajustan a conocimientos profesionales basados en datos probatorios. Esta definición de calidad de la atención abarca la promoción, la prevención, el tratamiento, la rehabilitación y la paliación, e implica que la calidad de la atención puede medirse y mejorarse continuamente mediante la prestación de una atención basada en datos probatorios que tenga en cuenta las necesidades y preferencias de los usuarios de los servicios: los pacientes, las familias y las comunidades.

(OMS, 2022).

EPS: Las Entidades Promotoras de Salud son las responsables de la afiliación y el registro de los afiliados y del recaudo de sus cotizaciones. Su función básica es organizar y garantizar la prestación del Plan Obligatorio de Salud (POS) y hacer los giros respectivos al Fondo de Solidaridad y Garantía que es donde se administran los recursos del Sistema de Seguridad Social en Salud. Así, todas las personas se afilian a estas y quedan amparados en su intermediación para acceder a los servicios médicos. (CAPITAL SALUD, 2020).

Fonoaudiología: La fonoaudiología es una disciplina de la salud que estudia la comunicación humana y la discapacidad comunicativa, reconociendo los factores individuales, interpersonales y sociales que la contienen desde un enfoque sistémico,

estrechamente ligado a la práctica de acciones profesionales que promueven el desarrollo.

(ECR, 2021)

Fisioterapia: La es una profesión del área de la salud que estudia el movimiento corporal humano y enfoca sus acciones desde lo individual y colectivo.

(UAM, 2022).

IPS: Las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud. (Observatorio Nacional de Calidad de la Atención en Salud OCAS Colombia Guía Metodológica del Ministerio de Salud 2016, pág. 8).

Oportunidad: Posibilidad que tiene el Usuario de obtener los servicios que requiere sin que se presenten retrasos que pongan en riesgo su vida o su salud.

(Ministerio de Salud, 2022).

Pertinencia: Garantía que los usuarios reciban los servicios que requieren.

(Ministerio de Salud, 2022).

Rehabilitación: Conjunto de técnicas y métodos que sirven para recuperar una función o actividad del cuerpo que ha disminuido o se ha perdido a causa de un accidente o de una enfermedad.

(OPS, 2018).

Salud: La salud es un estado de completo bienestar físico, mental y social, y no solamente la ausencia de afecciones o enfermedades». La cita procede del Preámbulo de la Constitución de la Organización Mundial de la Salud, que fue adoptada por la Conferencia Sanitaria Internacional, celebrada en Nueva York del 19 de junio al 22 de julio de 1946, firmada el 22 de julio de 1946 por los representantes de 61 Estados (Oficial Records of the World Health Organization, N.º 2, p. 100), y entró en vigor el 7 de abril de 1948. La definición no ha sido modificada desde 1948.

(OMS, 2022).

Satisfacción del Usuario: La satisfacción del usuario es un indicador de calidad de atención prestada en los servicios de salud.

(Scielo, 2020)

Terapia Ocupacional: La Terapia Ocupacional es una profesión socio-sanitaria que se dedica a la promoción de la salud y bienestar.

(ITA, 2021).

Terapeuta: Se denomina terapeuta a aquel individuo que ostenta habilidades especiales logradas a través de la formación y de la experiencia

(Definiciones ABC, 2011).

Capítulo 3. Marco Metodológico:

3.1 Tipo de estudio: Investigación de carácter descriptiva y Cuantitativa sirve para analizar cómo es y cómo se manifiesta el fenómeno y planteamiento y sus componente (Sampieri & Mendoza Torres, 2018) ,Cuantitativo utiliza la recolección de datos y análisis de datos para contestar preguntas de investigación y probar hipótesis formuladas previamente además confía en la medición de variables e instrumentos de investigación con su tratamiento estadístico (Paitan, 2018)y transversal es un tipo de investigación observacional centrado en analizar datos de diferentes variables sobre una determinada población de muestra, recopiladas en un periodo de tiempo (Navarrete, 2017). Es un estudio de tipo descriptivo porque está enfocado a los pacientes y a su percepción de satisfacción en los servicios de fonoaudiología y terapia ocupacional, por un prestador de Apoyo terapéutico, y es un análisis de corte transversal porque su análisis se basa en la información y datos recogidos durante un periodo seleccionado y una población definida. con enfoque

cuantitativo porque nuestro trabajo está enfocado a los pacientes por la recolección de la información por medio de encuestas. El tipo de la encuesta que utilizaremos será descriptivo para poder obtener la información de los usuarios atendidos en los servicios de terapia ocupacional y fonoaudiología, de manera individual y en físico.

3.2 Población: La población con la que se realiza este estudio son 44 pacientes, atendidos en el primer trimestre del año 2022, en los servicios de terapia ocupacional y fonoaudiología que asisten al servicio de Consulta Externa en el centro de rehabilitación integral de apoyo terapéutico de Sibundoy. El tamaño de la muestra es de 40 con un margen de error de 5%. Para sacar el tamaño de la muestra se utilizó una calculadora muestral.

Los pacientes que serán excluidos de la realizar la encuesta para poder conocer la satisfacción global serán los pacientes menores de 6 años. Los mayores a esta edad y sus acudientes son quienes entrarán a realizar la encuesta de satisfacción para conocerlo. El muestreo realizado es de tipo no probabilístico porque será una, muestra aleatoria simple por cada paciente que acude a cada servicio tiene la posibilidad de ser seleccionado para realizar el estudio; para poder recolectar la muestra se establecieron los días lunes, miércoles y jueves de cada semana desde el mes de febrero hasta el 10 de mayo del año 2022 en la franja de tiempo comprendida de 8 de la mañana a 5 de la tarde, sin contar días festivos, se realizó la encuesta a los pacientes inmediatamente al salir de su consulta de fonoaudiología y terapia ocupacional.

3.3 Procedimientos.

Cronograma

ACTIVIDADES	2022								
	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP
CAPITULO I: Descripción general del proyecto									
1.1 Problema de investigación									
1.2 Objetivos									
1.3 Justificación									
CAPITULO 2: Marco de referencia									
2.1 Marco conceptual									
2.2 Marco teórico									
CAPITULO 3 Marco metodológico									
3.1 Tipo de estudio									
3.2 Población									
3.3 Procedimientos									
3.4 Técnicas de recolección de la información									
3.5 Técnicas para el análisis de la información									
3.6 Consideraciones éticas									
Capítulo 4: Análisis y resultados									

3.4 Técnicas para la recolección de la información:

Para la recolección de datos fue necesario el diseño y elaboración de una encuesta se incluyeron lineamientos de estudios que va evaluar la caracterización de la población para obtener la información de los usuarios de la IPS Centro Integral de Apoyo Terapéutico en los servicios de Terapia Ocupacional y Fonoaudiología, la cual se compone de siete preguntas relacionadas con la identificación de los usuarios. Y una segunda encuesta que se entregó de manera física a cada persona por servicio prestado, sobre la percepción de satisfacción de los usuarios que consta de diez preguntas relacionado con el tema de investigación de nuestro trabajo llamado: Percepción de la satisfacción global de los pacientes atendidos por servicios de terapia ocupacional y fonoaudiología en una IPS Centro Integral de Rehabilitación de Apoyo Terapéutico, en el Municipio de Sibundoy Putumayo para el primer trimestre del año 2022. Anexo 1 y 2

Tabla 1 Descripción de técnica utilizada para recolección de información

Objetivos Específicos	Técnica	Instrumento de recolección	Propósito
Caracterizar de manera integral las comunidades atendidas por el Centro Integral de Apoyo Terapéutico en los servicios de Terapia Ocupacional y Fonoaudiología.	Entrevista	Encuesta.	Obtener datos de los pacientes para caracterizar las variables por género, edad, situación actual, actividad física, tipo de discapacidad, grupo étnico, EPS a la que pertenece.
Analizar y evaluar los datos arrojados por la herramienta de investigación utilizada, para medir la	Entrevista	Encuesta	Obtener la información de la percepción de satisfacción de los

Percepción de la satisfacción de los pacientes atendidos por servicios de terapia ocupacional y fonoaudiología

<p>percepción que tienen los pacientes atendidos por la IPS Centro Integral de Apoyo Terapéutico en los servicios de Terapia Ocupacional y Fonoaudiología.</p>			<p>pacientes encuestados con respecto a la atención recibida, puntualidad, trato, oportunidad, resolución de inquietudes, accesibilidad a los servicios, Conocimiento de los derechos y deberes de los usuarios.</p>
<p>Describir y sustentar los datos obtenidos durante el proceso de investigación y estudio, realizado para identificar la percepción de satisfacción de los pacientes atendidos, por la IPS, Centro Integral de Rehabilitación y Apoyo Terapéutico en los servicios de Fonoaudiología y Terapia Ocupacional en el primer trimestre del año 2022.</p>	<p>Documento</p>	<p>Informe y presentación de resultados</p>	<p>Con la información obtenida en la presente investigación se pretende que sea un aporte a la IPS para la implementación del Sistema Obligatorio de la Garantía de la Calidad en Salud SOGCS.</p>

3.5 Técnicas para la revisión para el análisis de información

Para el análisis de la información de la percepción de los usuarios que asisten a la IPS Centro Integral de Apoyo Terapéutico en los servicios de Terapia Ocupacional y Fonoaudiología, se tabuló la información obtenida, en una tabla de Excel, luego se realizaron los gráficos y tablas respectivas con el fin de consolidar la información y así realizar el análisis y conclusiones de la investigación.

3.6 Consideraciones Éticas:

Acorde a lo estipulado por la resolución 8430 de 1993, de acuerdo a la cual se dictan todas las normas científicas, técnicas y administrativas que se deben tener en cuenta cuando se realiza investigación en salud, teniendo en especial consideración el título II, que habla sobre la investigación en seres humanos. El presente trabajo se desarrolla como una investigación sin riesgo, pues no se realiza intervención o modificaciones en variables biológicas, fisiológicas, psicológicas o sociales de quienes participan en el estudio; con esto se pretende salvaguardar la dignidad y proteger los derechos y el bienestar de los sujetos que entran en el mismo; es por ello que previo a la realización de la encuesta, se brinda a los sujetos de estudio, una descripción breve del mismo, y aclara dudas al respecto, seguidamente se hace la aclaración de que decide voluntariamente participar del estudio de manera escrita por todos los usuarios que cumplieron criterios de selección, dejando claro de ante mano que la participación del mismo es confidencial, y será realizada y enviada para el estudio que se está realizando y debidamente custodiada.

Capítulo 4 Análisis de resultados

4.1 Caracterización usuarios del Centro Integral de Apoyo Terapéutico en servicios de Terapia Ocupacional y Fonoaudiología

Obtener información de las personas es una tarea que a diario se presentan en las empresas prestadoras servicios e instituciones, ya que, para cada uno de los procesos y procedimientos realizados en las mismas, es necesario y perentorio poseer bases de datos actualizadas.

Para caracterizar la población se hizo un breve cuestionario que determino las variables y que en consecución de datos cuantitativos y cualitativos arrojó los siguientes resultados.

Tabla 2 Caracterización de la población

Encuesta de Caracterización de los usuario del centro integral de rehabilitación de terapia ocupacional y fonoaudiología			%
Género al que pertenece?	F	28	70
	M	12	30
Rango de edad al que pertenece?	0-5	9	22,5
	6-11	15	37,5
	12-18	11	27,5
	19-26	2	5
	27-59	3	7,5
	60	0	0
A qué actividad se dedica?	Empleado	0	0
	Desempleado	13	32,5
	Estudiante	26	65
	Comerciante	1	2,5
	Ama de casa	0	0
Realiza actividad física?	si	3	7,5
	no	37	92,5
Presenta alguna discapacidad?	si	5	12,5
	no	35	87,5
Pertenece algun grupo étnico	C. Indígena	18	45
	Afrodescendiente	0	0
	Palenque	0	0
	Minoría	0	0
	Otros	22	55
A que régimen en salud pertenece ?	Contributivo	0	0
	Subsidiado	40	100

Fuente: elaboración propia

De acuerdo a la caracterización de la población, en este caso de los pacientes atendidos por servicios de terapia ocupacional y fonoaudiología en una IPS Centro Integral de Rehabilitación de Apoyo Terapéutico, en el Municipio de Sibundoy Putumayo para el primer trimestre del año 2022; Podemos observar que el sexo femenino predomina en un 70%, mientras el sexo masculino es el restante 30%, el grupo etario mayor, fue el de infancia de 6 a 11 años; con análisis de percepción por los acudientes ocupa el 37.5%, generando la mayor intensidad del uso del servicio de terapia ocupacional y fonoaudiología, los pacientes comprendidos Adolescencia de 12 a 18 años con el 27,5%, Los usuarios de 0 a 5 años con el 22,5, el resto de la población se distribuye con el 7.5 adultos entre 27 y 59 años con un 7.5%, y un 5% los usuarios que se encuentran en juventud de 19 a 26 años.

En cuanto a la actividad a la que se dedican los usuarios a los que se le realizaron la encuesta, pertenecen al grupo de estudiantes con un 65%, un 32.5% desempleados y el 2,5% es comerciante, el 92.5% no realiza ninguna actividad física encontrándose en la población sedentaria, y el 7.5% realiza algún tipo de ejercicios como baloncesto, futbol, ciclismo y trotar.

Los usuarios que respondieron no pertenecer y ni presentar algún tipo de discapacidad fueron 75% a ninguna y el 25% presenta una discapacidad cognitiva leve, motora y física de desplazamiento leve.

El 55 % pertenece a otras etnias y el 45% pertenece a la comunidad indígena.

El 100% (40) de los pacientes que acuden al servicio de consulta externa de terapia ocupacional y fonoaudiología pertenecen al régimen subsidiado esto coincide en la distribución socioeconómica del municipio la que reporta como estrato 1 y 2 el 75% del casco urbano y rural de acuerdo a los informes de planeación municipal 2020.

De acuerdo a la caracterización de la población vemos que el mayor porcentaje es del sexo femenino, pertenecen al régimen subsidiado, que son estudiantes dentro del grupo etario de infancia, aunque la población mayoritaria la representan otros grupos étnicos, los indígenas son un grupo representativo en este municipio.

4.2 Análisis y evaluación de la encuesta de satisfacción a los usuarios

La satisfacción de los usuarios en los servicios de salud es un objetivo importante en el Sistema Nacional de Salud y como tal de toda institución que preste servicios de salud, lo cual es fundamental en el cumplimiento del Sistema Obligatorio de la Garantía de la Calidad en Salud SOGSC Decreto 1011 de 2006, brindar todas las condiciones que permitan tener al usuario satisfecho.

De acuerdo a la encuesta realizada por el usuario de cada servicio de la muestra seleccionada para poder identificar la percepción de satisfacción de los dos servicios como son fonoaudiología y terapia ocupacional, se realizó el siguiente análisis y así identificar la accesibilidad, oportunidad y seguridad en los servicios ofrecidos por esta IPS, aspectos que se consideran relevantes al momento de evaluar la satisfacción de los usuarios

Tabla 3 Valoración o calificación de las posibles respuestas

MUY BUENA	BUENA	REGULAR	MALA	MUY MALA
-----------	-------	---------	------	----------

Fuente: Elaboración propia

Tabla 4 Valoración o calificación de las posibles respuestas

DEFINITIVAMENTE SI	DEFINITIVAMENTE NO	PROBABLEMENTE NO	PROBABLEMENTE SI
--------------------	--------------------	------------------	------------------

Fuente: Elaboración propia

Para hacer la identificación del nivel de satisfacción se hizo las siguientes preguntas:

Experiencia global frente al servicio

1. ¿Cómo califica usted su experiencia global respecto al servicio de terapia que ha recibido?

Gráfica 1

Terapia Ocupacional

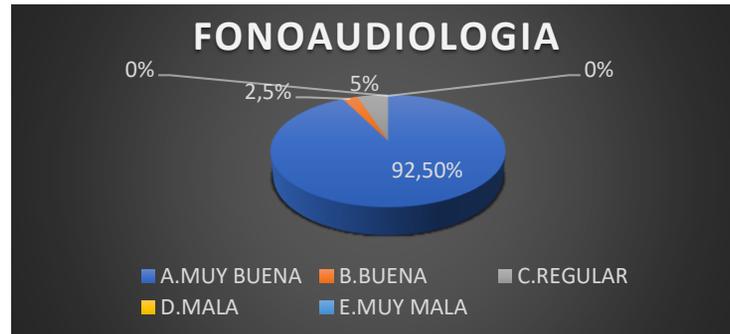


Fuente: Elaboración propia

En esta pregunta podemos observar con respecto al servicio de terapia ocupacional que el 82,5% es muy buena, un 12,5% es buena, y un 5% regular, no hay alguna apreciación frente a mala y muy mala. Tal como se muestra en la gráfica 1.

Gráfica 2

Fonoaudiología



Fuente: Elaboración propia.

En cuanto al servicio de fonoaudiología el 82,5% es muy buena, un 12,5% es buena, y un 5% regular, no hay alguna apreciación frente a mala y muy mala. Tal como se muestra en la gráfica 2.

Encontrando que el nivel de satisfacción global de los usuarios que asisten a los dos servicios de atención se encuentra en un resultado < 184 que significa muy satisfechos con los servicios ofertados dentro de la IPS donde nos muestra los niveles de calidad de los profesionales que los están atendiendo.

Puntualidad en la atención del servicio

2. ¿Como califica la puntualidad en la atención del servicio de terapia en la IPS?

Gráfica 3

Puntualidad en atención del servicio de terapia ocupacional



Fuente: Elaboración propia.

En esta pregunta el servicio de terapia ocupacional, la puntualidad es calificada en un 90% de muy buena, mientras que el 10% la califica de buena, no teniendo alguna calificación regular, mala y muy mala, tal como se observa en la gráfica 3.

Gráfica 4

Puntualidad en atención del servicio de fonoaudiología



Fuente: Elaboración propia

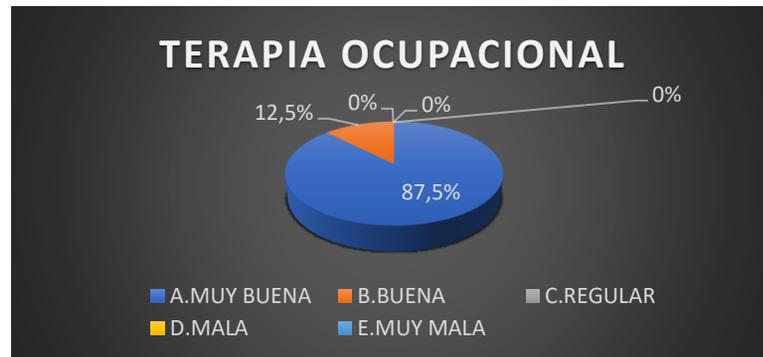
El servicio de fonoaudiología la puntualidad tiene una calificación de 92,5% en muy buena y 7,5% en buena, no se presenta calificación ni regular, ni mala, como tampoco muy mala. Gráfica 4.

Atención recibida por el personal en la IPS

3. ¿Como considera usted la atención recibida por el personal de terapia en la IPS?

Gráfica 5.

Atención recibida en el servicio de terapia ocupacional

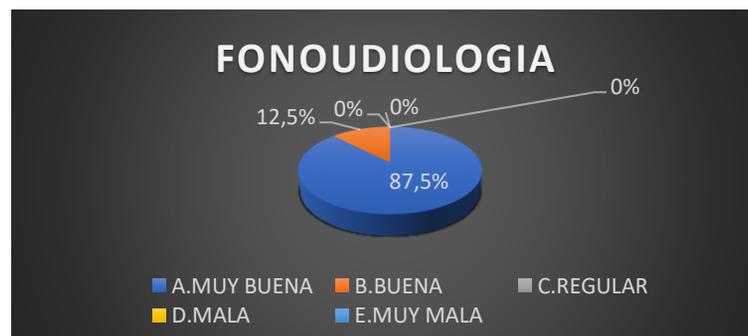


Fuente: Elaboración propia.

La calificación en la atención recibida en el servicio de terapia Ocupacional fue del 87,5% con una calificación de muy buena y de 12,5% en buena. No hubo calificación en regular, mala y muy mala, tabla 7 gráfica 12. El servicio de fonoaudiología recibió una calificación de muy buena con 87,5% y de 12,5% en buena. No hubo calificación en regular, mala y muy mala, gráfica 5.

Gráfica 6.

Atención recibida en el servicio de Fonoaudiología



Fuente: Elaboración propia.

Trato recibido por parte del profesional

4. ¿Como califica usted el trato recibido por parte del profesional?

Gráfica 7.

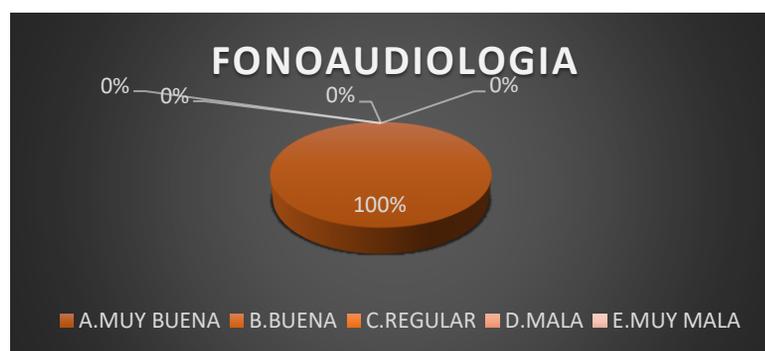
Trato recibido por parte del profesional de terapia ocupacional



Fuente: Elaboración propia

Gráfica 8.

Trato recibido por parte del profesional de Fonoaudiología



Fuente: Elaboración propia

En esta pregunta el 100% contestó el que el trato recibido era muy bueno en terapia ocupacional; Gráfica 7. En fonoaudiología el 100% contestó que la atención es muy buena, Gráfica 8.

Calificación de asignación de citas en la IPS

5. ¿Cómo califica usted la oportunidad en la asignación de citas en la IPS?

Gráfica 9.

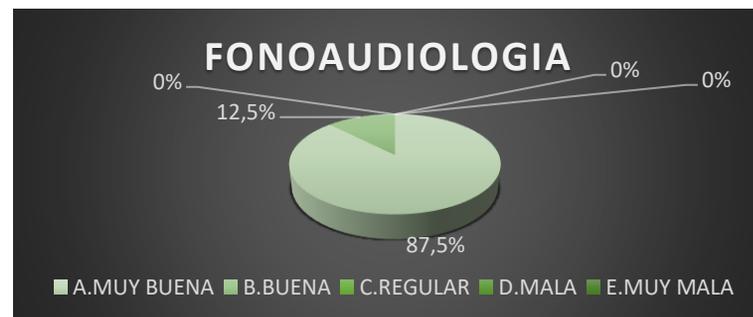
Asignación de citas para terapia ocupacional



Fuente: Elaboración propia

Gráfica 10.

Asignación de citas para Fonoaudiología



Fuente: Elaboración propia

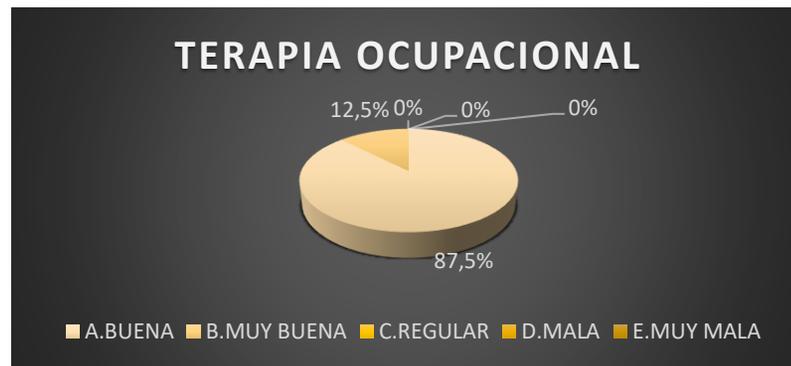
En esta pregunta el 87,5% contestó que la oportunidad de asignación de cita en muy buena, y 12,5% contestó que buena en terapia ocupacional, grafica 9. En fonoaudiología el 87,5% contestó que la atención es muy buena y 12,5% buena, gráfica 10.

Respuestas de profesionales a preguntas.

6. ¿Cómo calificas la respuesta que dio el profesional a sus preguntas?

Gráfica 11.

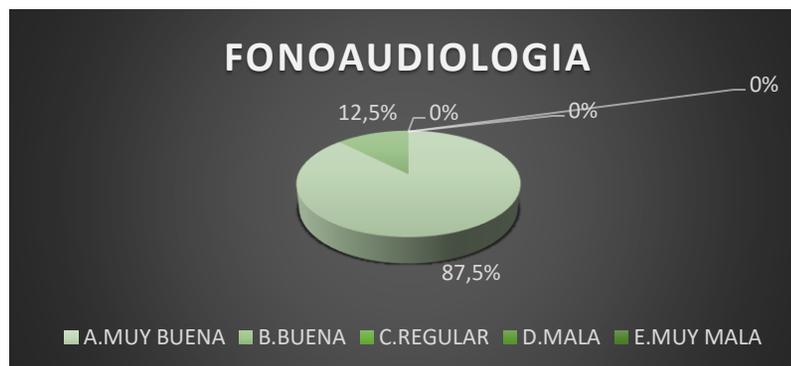
Respuesta del profesional de terapia ocupacional a las preguntas



Fuente: Elaboración propia

Gráfica 12.

Respuestas del profesional de Fonoaudiología a las preguntas



Fuente: Elaboración propia

En esta pregunta el 87,5% contestó que la las respuestas del profesional fue muy buena, y 12,5% contestó que buena en terapia ocupacional, Gráfica 11. En fonoaudiología el 87,5% contestó que la atención es muy buena y 12,5% buena, gráfica 12.

Calidad del servicio.

7. ¿Como calificarías la calidad de nuestros servicios?

Gráfica 13.

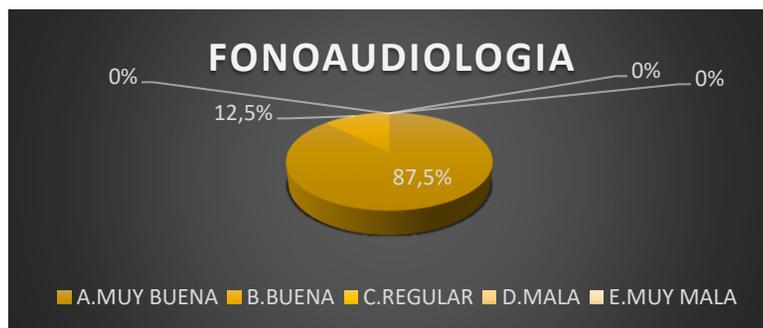
Calidad del servicio de terapia ocupacional



Fuente: Elaboración propia

Gráfica 14.

Calidad del servicio del Fonoaudiología



Fuente: Elaboración propia

En esta pregunta el 87,5% contestó que la calidad del servicio de terapia ocupacional fue muy buena, y 12,5% contestó que buena, Gráfica 13. En fonoaudiología el 87,5% contestó que la calidad del servicio es muy buena y 12,5% buena, gráfica 14.

En recomendaciones los encuestados no dijeron ninguna.

Acceso a los servicios de terapia en la IPS

8. ¿Califica adecuado el acceso (facilidad) a los servicios de terapia en la IPS?

Gráfica 15.

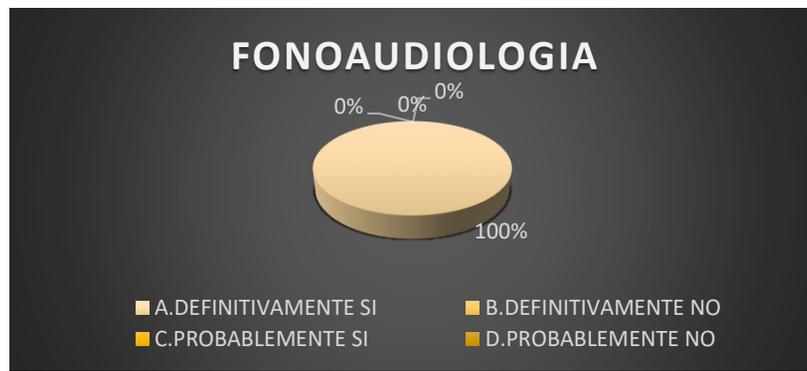
Acceso a los servicios de terapia ocupacional



Fuente: Elaboración propia

Gráfica 16.

Acceso a servicios de Fonoaudiología



Fuente: Elaboración propia

En esta pregunta el 100% de los encuestados manifiestas definitivamente sí en terapia ocupacional, no calificaron los demás ítem, gráfica 15. En fonoaudiología el 100% también dijo que definitivamente sí, no calificaron los demás, gráfica 16.

Conocimiento de derechos y deberes como usuario

9. ¿El personal de la IPS de apoyo terapéutico le dio a conocer sus derechos y deberes como usuario?

Gráfica 17.

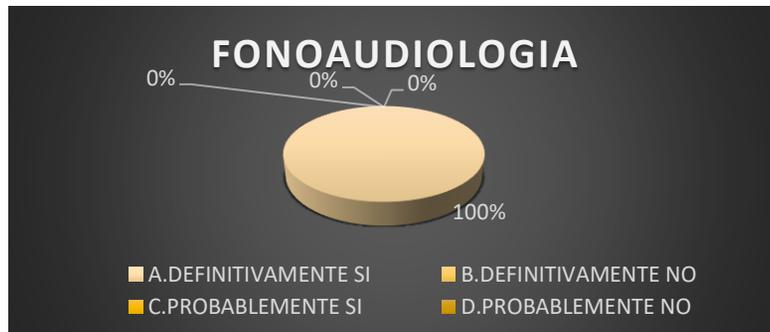
Personal de apoyo de terapia ocupacional



Fuente: Elaboración propia

Gráfica 18.

Personal de apoyo de Fonoaudiología



Fuente: Elaboración propia

En esta pregunta el 100% de los encuestados manifiestas definitivamente sí en terapia ocupacional, no calificaron los demás ítem, gráfica 17. En fonoaudiología el 100% también dijo que definitivamente sí, no calificaron los demás, gráfica 18.

Conocimiento del plan de tratamiento

10. ¿El profesional le dio a conocer el plan de tratamiento iba a recibir?

Gráfica 19.

Profesional de terapia ocupacional



Fuente: Elaboración propia

Gráfica 20.

profesional de Fonoaudiología



Fuente: Elaboración propia

En esta pregunta el 100% de los encuestados manifiestas definitivamente sí en terapia ocupacional, no calificaron los demás ítem, gráfica 19. En fonoaudiología el 100% también dijo que definitivamente sí les dieron a conocer el plan de tratamiento, no calificaron los demás, gráfica 20.

De acuerdo con investigaciones anteriores sobre el tema de la satisfacción de los usuarios en los servicios de salud, vemos que es relevante la calidad de los servicios que se ofrecen, la empatía que se debe tener con el usuario como también la infraestructura física, lo cual se ve en los resultados obtenidos en nuestra investigación donde, de acuerdo a los datos obtenidos vemos que la experiencia global de satisfacción que han tenido los usuarios de la IPS Centro Integral de Apoyo Terapéutico en los servicios de Terapia Ocupacional y Fonoaudiología, ha sido muy buena, al igual que en la puntualidad de atención de las citas, como también de la atención y trato que reciben de los profesionales, en la oportunidad de las citas, hay respuestas a las preguntas de los usuarios, en general califican muy bien la calidad de los servicios que ofrecen.

También afirman sus usuarios que hay accesibilidad a sus servicios, que dan a conocer los derechos y deberes que tienen e informan el plan de tratamiento a seguir.

4.3 Descripción y sustentación de los datos obtenidos

Al finalizar las encuestas realizadas a los pacientes pertenecientes a las EPS Mallamas y Emssanar que fueron atendidos en centro integral de rehabilitación del Putumayo, podemos llegar a conocer el análisis de la percepción que tienen los usuarios dentro del servicio de terapia ocupacional y fonoaudiología, para el primer trimestre del año 2022, identifican que la IPS, alcanza una calificación de muy buena y buena entre la comunidad con respecto a los servicios con la mayoría de respuestas con un porcentaje en el servicio de terapia ocupacional de 82,5% que es muy buena, un 12,5% es buena, y un 5% regular, no hay alguna apreciación frente a mala y muy mala, arrojando un buen dato de percepción de calidad en atención y profesionalismo; y en fonoaudiología el 82,5% es muy buena, un 12,5% es buena, y un 5% regular, no hay alguna apreciación frente a mala y muy mala (gráfica 1 y 2). Dando cumplimiento al estándar de calidad y en cuanto a la opinión de los pacientes encuestados encontramos que para los dos servicios al responder la pregunta, “recomendaría nuestra IPS a un familiar o amigo” la respuesta con mayor prevaecía fue; definitivamente sí, con un 40% , dando clara evidencia que todos los pacientes encuestados recomendarían la IPS a un familiar o amigo para que reciba los servicios; dentro de los estándares evaluamos la oportunidad de la atención encontrando que la puntualidad en el servicio de fonoaudiología tiene una calificación de 92,5% en muy buena y 7,5% en buena, no se presenta calificación ni regular, ni mala, como tampoco muy mala. Y en terapia ocupacional la puntualidad es calificada en un 90% de muy buena, mientras que el 10% la califica de buena, no teniendo alguna calificación regular, mala y muy mala, tal como se observa en las gráficas 3 y 4, para los pacientes que reciben el servicio de terapia ocupacional y fonoaudiología dieron a conocer que el trato por el profesional de muy bueno con el 40% como lo indica la gráfica 5; con lo anterior podemos llegar a la conclusión que hay una buena y muy buena atención y calidad en la atención en salud en la IPS por parte de las personales de la IPS dando a conocer los derechos y deberes y plan de tratamiento a sus pacientes por lo que se consume que tiene buen Reconcomiendo en la región. En cuanto a calificación de regular fue muy bajo el porcentaje en experiencia global respecto al servicio recibido,

a lo cual se debe revisar en que se debe actuar para una total satisfacción del usuario de la IPS.

Discusión

Existen muchas herramientas para medir la de satisfacción según la percepción de los pacientes, Pecosuss previamente validada a nivel nacional, por diferentes estudios, como ya se ha referenciado en el trabajo. Adicionalmente según los marcos del SGSSS, en Colombia se realizan constantemente estudios que pretenden medir la calidad del servicio enfocado en las percepciones del usuario, por lo que se hace una comparación con diferentes trabajos iniciando desde el ámbito educativo, donde se encontró un trabajo de investigación realizado en Corporación Universitaria Iberoamericana en el año 2020, es considerada un factor clave en la diferenciación y en la excelencia de los servicios de salud, y la percepción de un paciente sobre la prestación del servicio esta determina en forma definitiva su nivel de calidad.

Se han descrito indicadores que ayudan a evaluar la calidad de los servicios de salud, entre estos, indicadores de efectividad, de oportunidad y de adhesión. Sin embargo, la evaluación integral de la calidad percibida en los servicios de salud es aún compleja al encuestar los pacientes del Centro Integral de Rehabilitación donde nos indica una de sus variables respecto a su experiencia global frente al servicio de terapia ocupacional y fonoaudiología que han recibido, 33 personas dijeron que era muy buena solo 5 dijeron que era buena y 2 que el servicio es regular, significa que la percepción en cuanto al entorno es muy buena debido a que tiene mejor influencia en los usuarios del mismo modo teniendo en cuenta que hubieron hallazgos frente a las percepción del 17,5 de encuestados nos indica que hay que estar en una mejora continua mejorando la calidad de atención para poder satisfacer las necesidades de los pacientes.

Al realizar el estudio se encontró también que la puntualidad es un factor muy importante que tiene el Centro de Rehabilitación fue calificada con 37 pacientes que era muy buena 1 dijo que buena y dos que regular indicándonos que responsabilidad por parte de los profesionales que hacen parte de la IPS para prestar un buen servicio.

La atención juega un papel muy importante para el Centro de Rehabilitación calificando que 35 personas dijeron que era muy buena 5 considerando que el 87,5 de personas siendo mayoría dice que el trato es muy bueno basándose en los parámetros de calidad, es importante recalcar que la valoración del trato por parte del personal es un pilar muy importante para lograr obtener más alto nivel de satisfacción como lo indicaron los 40 pacientes.

Al evaluar la continuidad nos indica que la IPS presta un servicio de calidad en salud centralizada en la satisfacción del usuario, que brindan el servicios que satisface los indicadores de accesibilidad, oportunidad, efectividad y fidelidad que permite ver una relación directa entre la satisfacción expresada por el usuario, y la calidad percibida por el mismo es claro que se percibe una buena calidad pues se encontró que nadie califico de mala o muy mala en la situación, La satisfacción mostrada por los usuarios del servicio de Fonoaudiología y terapia ocupacional en consulta externa en relación con la adherencia institucional muestra que el 100 % de los pacientes desean volver a ser atendidos en esta institución logrando alcanzar los máximos estándares de calidad establecidos por la Superintendencia Nacional en Salud.

Conclusiones

Los resultados obtenidos en este estudio evidencian la percepción general de la población que asiste al servicio de Fonoaudiología y terapia ocupacional está conformada mayoritariamente por el sexo femenino con estrato socioeconómico 1 y 2 afiliada principalmente a régimen subsidiado con un nivel educativo de primaria completa. a partir del estudio realizado en la IPS centro integral de rehabilitación del putumayo, se encontró que los encuestados que tienen mejor percepción de satisfacción global en la más alta calificación que fueron atendidos en el Centro Integral, que permite ver una buena percepción entre los usuarios y el personal que presta el servicio. En concordancia con uno de los objetivos planteados para este trabajo, se pudo identificar que la IPS es un buen centro de rehabilitación que cuenta con estándares altos de calidad teniendo como beneficios el buen trato de los profesionales su puntualidad y accesibilidad a los servicios prestados por la IPS. Esto le permite a la institución plantear estrategias para siempre estar en el mercado cumplimiento con sus objetivos misionales que son los que dirigen el buen direccionamiento estratégico para siempre cumplir con los estándares de calidad como lo indica la Resolución 3100.

Para nosotras la calidad en salud enfocada desde la percepción de la satisfacción de los usuarios de la IPS cumple con satisfacer las principales variables de accesibilidad, oportunidad y efectividad comparado frente a los estudios antes discutidos, lo que ha puesto a la institución dentro de los estándares nacionales de calidad para la salud establecidos a partir de la publicación del Decreto 1011 del 2006 SOGCS y el seguimiento que al mismo se hace como consecuencia del establecimiento del PAMEC, tal como se reporta en la Circular 256 de la Superintendencia Nacional de salud.

Los resultados obtenidos en esta investigación, evidencian que la percepción en la mayoría de los pacientes atendidos en consulta de la IPS, se encuentran en los niveles de Muy bueno y bueno lo que está relacionado con la existencia de planes de mejoramiento continuo.

Bibliografía

capital salud. (2020). *capital salud*. obtenido de capital salud: <https://www.capitalsalud.gov.co/funciones-de-la-entidad/>

definiciones abc. (01 de 11 de 2011). *abc*. obtenido de definiciones *abc*: <https://www.definicionabc.com/ciencia/terapeuta.php>

ecr. (2021). *escuela colombiana de rehabilitacion*. obtenido de escuela colombiana de rehabilitacion: <https://www.ecr.edu.co/que-es-fonoaudiologia/>

facultad de ciencias medicas. (2018). *fm*. obtenido de fm: https://bdigital.uncu.edu.ar/objetos_digitaes/15846/alvarado-hctor-ricardo.pdf

ita. (05 de 10 de 2021). *especialistas en salud mental*. obtenido de ita: <https://itasaludmental.com/blog/link/252>

lopez, a. (21 de 12 de 2002). *mati*. obtenido de mati: http://www.webmati.es/index.php?option=com_content&view=article&id=12:que-es-accesibilidad

ministerio de salud. (02 de 05 de 2022). *minsalud*. obtenido de min salud: <https://www.minsalud.gov.co/salud/paginas/atributos-de-la-calidad-en-la-atenci%c3%93n-en-salud.aspx#:~:text=oportunidad%3a%20posibilidad%20que%20tiene%20el,su%20vida%20o%20su%20salud.>

ministerio de salud. (02 de 05 de 2022). *minsalud*. obtenido de minsalud: <https://www.minsalud.gov.co/salud/paginas/atributos-de-la-calidad-en-la-atenci%c3%93n-en-salud.aspx#:~:text=pertinencia%3a%20garant%c3%ada%20que%20los%20usarios,cient%3%adfico%20y%20sin%20interrupciones%20innecesarias.>

oms. (28 de 04 de 2022). *oms*. obtenido de organizacion mundial de la salud: <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/quality-health-services#:~:text=la%20calidad%20de%20la%20atenci%c3%b3n,profesionales%20basados%20en%20datos%20probatorios.>

oms. (28 de 04 de 2022). *organizacion mundial de la salud*. obtenido de organizacion mundial de la salud: <https://www.who.int/es/about/frequently-asked-questions#:~:text=%c2%abla%20salud%20es%20un%20estado,ausencia%20de%20afecciones%20o%20enfermedades%c2%bb>.

ops. (05 de 10 de 2018). *organizacion panamericana de la salud*. obtenido de organizacion panamericana de la salud: <https://www.paho.org/es/temas/rehabilitacion#:~:text=la%20rehabilitaci%c3%b3n%20es%20un%20conjunto,%2c%20trastorno%2c%20lesi%c3%b3n%20o%20trauma>.

scielo. (01 de junio de 2019). *scielo*. obtenido de revista cubana de investigaciones medicas: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=s0864-03002019000200153

scielo. (29 de 03 de 2020). *scielo*. obtenido de scielo: http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=s2308-05312020000300397#:~:text=la%20satisfacci%c3%b3n%20del%20usuario%20e,s,calidad%20que%20los%20pacientes%20demandan.

uam. (02 de 05 de 2022). *uam*. obtenido de uam: <https://www.autonoma.edu.co/oferta-academica/pregrados/fisioterapia#:~:text=la%20fisioterapia%20es%20una%20profesi%c3%b3n,lo%20individual%20y%20colectivo%20hac%c3%ada%3a&text=el%20mantenimiento%20y%20fortalecimiento%20de%20la%20capacidad%20de%20movimiento>

universidad de boyaca. (2019). *ub*. obtenido de ub: boada-niño, a. v., barbosa-lópez, a. m., & cobo-mejía, e. a. (2019) <https://revistasdigitales.uniboyaca.edu.co/index.php/rs/article/view/408>

<https://es.wikipedia.org/wiki/tratamiento#:~:text=el%20t%c3%a9rmino%20tratamiento%20hace%20referencia,de%20las%20enfermedades%20o%20s%c3%adntomas>.

Anexos

Anexo 1

CARACTERIZACION DE USUARIOS		
ENCUESTA DE CARACTERIZACION		
A LOS USUARIOS QUE ASISTEN A LOS SERVICIOS DE TERAPIA OCUPACIONAL		
Código:	Versión: 00	Fecha:

FECHA: _____

Marque con una x la respuesta correcta

1.Cuál es el género al que pertenece

- A. Femenino
- B. Masculino

2. ¿A qué rango de edad pertenece?

- A. Primera Infancia De 0 A 5 Años
- B. Infancia De 6 A 11
- C. Adolescencia De 12 A 18
- D. Juventud De 19 A 26
- E. Adulterez De 27 A 59
- F. Adulterez- Mayores De 60 Años

3. ¿A qué actividad se dedica?

- A. Empleado
- B. Desempleado
- C. Estudiante
- D. Comerciante
- E. Ama De Casa

4. ¿Realiza actividad física?

- A. SI
- B. NO

¿Si su respuesta fue sí, indique cuál?

5. ¿Presenta algún tipo de discapacidad?

- A. SI
- B. NO

¿Si la respuesta es sí, indique cuál?

6. ¿Pertenece algún grupo étnico?

- A. Comunidades indígenas
- B. Afrodescendiente
- C. Minorías
- D. Palenques
- E. Otro

7. ¿Cuál es el régimen de salud al que pertenece?

- A. Régimen contributivo
- B. Régimen subsidiado

Percepción de la satisfacción de los pacientes atendidos por servicios de terapia ocupacional y fonoaudiología

Anexo 2

		ENCUESTA DE SATISFACCION PARA EL SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA TERAPEUTICA INTEGRAL			
		CENTRO INTEGRAL DE REHABILITACION DEL PUTUMAYO REHABILITAR CIRP S.A.S			
Indique que servicio desea calificar					
TERAPIA OCUPACIONAL		FONOAUDIOLOGIA			
Clasifique su nivel de satisfacción de acuerdo con la siguiente escala de clasificación:					
MUY BUENA		BUENA	REGULAR	MALA	MUY MALA
DEFINITIVAMENTE SI		DEFINITIVAMENTE NO	PROBABLEMENTE SI	PROBABLEMENTE NO	
ENUNCIADO	MUY BUENA	BUENA	REGULAR	MALA	MUY MALA
¿Cómo califica su experiencia global respecto al servicio de terapia que ha recibido a través de su IPS?					
¿Cómo califica la puntualidad en la atención del servicio de terapia en REHABILITAR CIRP?					
¿Cómo considera la atención ofrecida por el personal de TERAPIA recibido en rehabilitar cirp?					
¿Cómo califica el trato recibido por parte del profesional?					
¿Cómo califica la oportunidad en la asignación de citas en REHABILITAR CIRP?					
¿Cómo calificas la respuesta que dió el profesional a tus preguntas?					
¿Cómo califica el trato recibido por parte del profesional?					
¿Cómo calificarías la calidad de nuestros servicios?					
¿Tiene alguna recomendación especial para nuestra empresa?					
ENUNCIADO	DEFINITIVAMENTE SI	DEFINITIVAMENTE NO	PROBABLEMENTE SI	PROBABLEMENTE NO	
¿Califica adecuado el acceso (facilidad) a los servicios de terapia en REHABILITAR CIRP?					
¿El personal de REHABILITAR CIRP le dio a conocer sus derechos y deberes como usuario?					
¿RECOMENDARIA A FAMILIARES Y AMIGOS ESTA IPS?					
¿El profesional le explicó el plan de tratamiento que iba a realizar?					
ENUNCIADO				SI	NO
¿SE PROMOCIONAN E IMPLEMENTAN FRECUENTEMENTE PROCEDIMIENTOS DE LAVADO DE MANOS					
¿USTED HA SUFRIDO UNA CAIDA EN ESTA INSTITUCION?					
OBSERVACIONES:					