

UNIVERSIDAD SANTANDER

Facultad de Ciencias de la Salud

Maestría en Administración de los Servicios de Salud

Evaluación del nivel de satisfacción del asegurado en el Laboratorio Clínico

de la Policlínica Dr. Manuel Ferrer Valdés, bajo el Sistema de Demanda

Espontánea, Panamá 2021

Trabajo de grado para optar por el título de Maestría en Administración de los Servicios
de Salud

AUTOR/ES:

Greace Serrano

Argelis Romero

Director del trabajo:

Iris Vargas

Asesor metodológico:

Nydia Flores

Panamá, 12 de octubre de 2022

Índice

Dedicatoria	5
Agradecimiento	6
Resumen.....	7
Introducción.....	8
Capítulo I.....	9
1. El Problema.....	9
1.1 Formulación del problema	9
1.2 Justificación.....	10
1.3 Objetivos	11
Objetivo General	11
Objetivos Específicos	11
1.4 Línea	11
1.5 Sublínea	11
Capítulo II.....	12
Marco Teórico	12
2.1 Marco Histórico	14
2.1.2 Actualidad en Panamá	14
2.2 Marco Legal	16
2.3 Marco Referencial	17
2.3.1. Policlínica Dr. Manuel Ferrer Valdés y Servicio de Laboratorio	17
2.3.2. Sección de Laboratorio.....	17
2.3.3. Sección Administrativa	18
2.3.4. Estudios de Referencia Nacional.....	18
2.3.5. Estudios de Referencia Internacional	20
Capítulo III Marco Metodológico	26
3.1 Tipo de Estudio	26
3.2 Población	26
Universo	26
Muestra	26
3.3. Criterios de Inclusión	26

3.4. Criterios de Exclusión.....	26
3.5. Variables Operacionales	26
3.6. Metodología	28
Proceso para la aplicación de encuesta	30
3.7. Plan de análisis de los resultados.....	30
3.8. Actividades para mantener aspectos éticos.....	30
3.9. Integrantes y colaboradores	31
3.10. Presupuesto	31
3.11. Cronograma de actividades.....	32
3.12. Análisis de los Instrumentos y Resultados.....	34
Gráfica 1 Rango de Edad de los encuestados.....	34
Gráfica 2 Encuestados según sexo	35
Gráfica 3 Usuarios con deficiencia física	36
Gráfica 4 Medición de la antigüedad del uso de los Servicios del Laboratorio Clínico	37
Gráfica 5 Frecuencia de uso de los servicios de Laboratorio Clínico	38
Gráfica 6 Nivel de conocimiento de los sistemas de citas empleados en el Laboratorio Clínico.....	39
Gráfica 7 Preferencia en la elección de sistema de citas.....	40
Gráfica 8 Evaluación de Sistema de Demanda Espontánea.....	39
Gráfica 9 Medición de tiempo de espera para registro en base a Sistema de Demanda Espontánea	42
Gráfica 10 Medición de tiempo de espera para la toma de muestra en base al Sistema de Demanda Espontánea.....	43
Gráfica 11 Satisfacción del usuario en base a la atención recibida, utilizando el Sistema de Demanda Espontánea	44
Gráfica 12 Condiciones de las instalaciones al recibir la atención	45
Gráfica 13 Medición de retorno a la Policlínica	46
Gráfica 14 Agrado de aplicación a encuesta	47
Conclusión	48
Discusión	50

Serrano/Romero

Propuestas

Recomendaciones..... 53

Referencias Bibliográficas 54

Anexo..... 57

DEDICATORIA

El amor incondicional de nuestros padres, su apoyo a que cumpliéramos cada meta y sueño propuesto, a que nos realizáramos como profesionales, mujeres con propósito, por todas y muchas más queremos dedicar este logro a ellos, nuestros motores, para culminar una meta.

A nuestros esposos, quienes nos han apoyado día a día, por su apoyo incondicional, gracias.

A nuestros hijos, quienes nos inspiran a ser cada día mejores personas y madres, queremos que vean siempre su modelo a seguir, a que hay que esmerarse por alcanzar nuestros sueños, que no existen barreras que no se puedan superar.

A cada uno de ustedes, les dedicamos este logro alcanzado, desde nuestro corazón.

AGRADECIMIENTO

A ti Dios, quien eres nuestro motor, quien nos permite tener y disfrutar de nuestras familias y a nuestras familias por apoyarnos en cada decisión y en el trayecto de nuestra formación superior.

Agradecemos a la Universidad Santander, por permitirnos realizar este estudio en su campus, a nuestra Profesora asesora, Dra. Nydia Flores, quien con sus consejos y orientaciones hemos podido concluir con éxito este trabajo de grado.

A las autoridades de la Policlínica Dr. Manuel Ferrer Valdés, a la Doctora Carmen Guardia, Directora Médica, por permitirnos realizar nuestro estudio en la instalación de salud, a la Licenciada Iris Vargas de Rodríguez, Jefa de Laboratorio Clínico, quien nos permitió realizar este proyecto.

En especial, a los compañeros laboratoristas por su apoyo incondicional, y su disposición de apoyo a nuestro proyecto de grado.

A todos, muchas gracias.

RESUMEN

El propósito de nuestro estudio es evaluar la calidad de la atención de los pacientes en el laboratorio clínico, de la Policlínica Dr. Manuel Ferrer Valdés, de la Caja de Seguro Social, de acuerdo con la perspectiva de sus usuarios externos, dimensionando la calidad relacionada con su satisfacción en la atención recibida.

Este estudio, se realiza dada la necesidad de mejorar los servicios ofertados por la Caja de Seguro Social a sus pacientes asegurados y beneficiarios del sistema, los cuales se quejan de manera constante del mal servicio, de la demora de las citas, en la atención y de las condiciones de las infraestructuras de las instalaciones.

Este proyecto se centra en el servicio de laboratorio clínico y de analizar la satisfacción de los usuarios del sistema por citas de Demanda espontánea y si este cumple con la expectativa de calidad de ellos.

La población usuaria de los servicios de laboratorio clínico de esta Policlínica asciende a 387 pacientes, cifra reducida por la situación sanitaria de pandemia, por el SARS coV 2, en que se encontraba el país al momento de realizar este estudio.

Para este estudio descriptivo - experimental, se utilizó como herramienta, una encuesta validada por el comité de bioética de la Universidad Santander – Panamá, que mostrará datos referentes a sexo, calidad de la atención, conocimiento de los procesos para la adquisición de citas, entre otros, que permitirán la evaluación de la calidad de la atención, en el laboratorio clínico de la instalación sanitaria.

Es importante, indicar que el resultado de este presentó que los mayores usuarios de los servicios son mujeres, en edades de 36-45 años,

Palabras Clave: Gestión de calidad, satisfacción del paciente, laboratorios clínicos.

INTRODUCCIÓN

La calidad y mejora continua en el Laboratorio Clínico son un pilar importante para cumplir en las normas ISO 9001:2015.

Es fundamental conocer el nivel de satisfacción de los pacientes para poder realizar las mejoras a los servicios de citas que utilizan.

A pesar de que el Laboratorio Clínico de la Policlínica Dr. Manuel Ferrer Valdés no cuenta con estudios previos de satisfacción al cliente para hacer referencia; en el año 2010 en las agencias administrativas realizaron un estudio de satisfacción del cliente, donde 47% de 512 encuestados consideró que los servicios no han mejorado

Este estudio se basa en la revisión y análisis de los sistemas de citas que utilizan los pacientes en el Laboratorio Clínico de la Policlínica Dr. Manuel Ferrer Valdés a través de una encuesta de satisfacción del cliente.

El estudio actual servirá de base para realizar otros estudios en otras policlínicas y, unidades ejecutoras para obtener mayor información relevante para la toma de decisiones y mejorar la calidad brindada en los servicios de laboratorio clínico.

CAPÍTULO I EL PROBLEMA

1.1 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

El Laboratorio Clínico de la Policlínica Dr. Manuel Ferrer Valdés, en la actualidad cuenta con un sólo tipo de atención para los pacientes llamado: **Demanda Espontánea**, ésta consiste en una atención inmediata el mismo día en que es realizada la solicitud.

Los pacientes, una vez ingresan al laboratorio con órdenes médicas, se les da orientación y se les proporciona instrucciones en cuanto a los requerimientos necesarios para la toma de muestra, en el caso de pruebas de orina y de heces, los envases se les son entregados.

Si el paciente se atiende en clínica privada, debe pasar con su orden médica al laboratorio, el día de la atención a una hora temprana, en las condiciones adecuadas, tomar un número correspondiente y esperar a ser atendido en la ventanilla.

El problema consiste en que los usuarios de la Policlínica, ubicada en calle 24 Calidonia, se han quejado continuamente de los sistemas que se implementan para recibir la atención del laboratorio, manifestando su insatisfacción a través de medios de comunicación y directamente en el laboratorio.

¿Debido a dicha situación, nuestra pregunta radica en si el asegurado está conforme con el sistema de citas implementado específicamente en la Policlínica Dr. Manuel Ferrer Valdés.

1.2. JUSTIFICACIÓN

La atención adecuada y eficiente a los pacientes es primordial en los sistemas de salud públicos y privados.

La Caja de Seguro Social es la institución que ofrece más servicios de salud y atiende a la mayoría de la población asegurada, por tanto, debe procurar la vigilancia de sus servicios, esto es uno de los motivos por el cual se deben evaluar el sistema de citas que se utilizan para la atención en el laboratorio clínico con el fin de ampliar el nivel de satisfacción de los pacientes, buscar fallas y proponer soluciones para garantizar el buen servicio que se le brinda a la población que asiste a la unidad ejecutora.

El Laboratorio objeto de este estudio, cuenta con Certificación en el Sistema de Gestión de la Calidad bajo la norma ISO 9001:2015 para unidades de esta clase, siendo la mejora continua y la calidad de los servicios ofertados, un pilar de los estándares establecidos que se deben cumplir.

La mejora continua y la calidad de los servicios establecidos forman parte importante de la certificación ISO, la cual el laboratorio pertenece. Es así como con la información que se obtenga, se podrá obtener un conocimiento acerca de qué se debe mejorar en cuanto a atención al usuario.

1.3. OBJETIVOS

OBJETIVO GENERAL:

Evaluar el nivel de satisfacción del sistema de atención por demanda espontánea, de los usuarios que acuden a obtener servicios del Laboratorio Clínico de la Policlínica Dr. Manuel Ferrer Valdés.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

1. Calificar estadísticamente el nivel de aceptación del sistema de demanda espontánea en base a la opinión del asegurado.
2. Determinar la población y rango de edad de los usuarios que utilizan los sistemas implementados en la policlínica.
3. Analizar el desempeño del personal, en base a los tiempos de espera de los usuarios que utilizan el sistema.
4. Plantear estrategias de mejora por medio de datos objetivos según los resultados y estos se presentarán a los responsables de la toma de decisiones como los son las Dirección Nacional de Los Laboratorio Clínicos de la Caja de Seguro Social de Panamá y a la Dirección Médica de Policlínica Dr. Manuel Ferrer Valdés.

1.4 LÍNEA

Evaluar el sistema de obtención de citas para atenderse en el Laboratorio Clínico de la Policlínica Dr. Manuel Ferrer Valdés

1.5 SUB LÍNEA

Implementar un sistema de citas que se adapte a las necesidades de los pacientes, para disminuir su tiempo de espera en Laboratorio Clínico

CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO

2.1 MARCO HISTÓRICO

Los Laboratorios Clínicos tuvieron su génesis en la idea del médico y químico francés Antoine Francois Fourcroy, quien señaló que al lado de las salas de hospitalización debían instalarse unidades de laboratorios donde se pudieran realizar análisis químicos a las excreciones, la orina y las demás descargas de los enfermos para poder investigar la naturaleza de sus enfermedades, esto se dio hacia el año 1791. Sin embargo, fue en el año 1840 cuando se establecieron como tal en los hospitales.

A mediados del siglo XIX, Johann Joseph Von Scherer, fue quien creó el primer lugar específico para las tareas de análisis de muestras, dando el nombre de Laboratorio de química clínica.

Es importante señalar, que estos primeros laboratorios clínicos, tenían como finalidad principal la de la investigación y la docencia, más no la del diagnóstico como medio de analizar las diversas patologías que presentaban los pacientes.

De allí fue evolucionando en la que se puede distinguir como segunda fase del desarrollo de los laboratorios clínicos, alrededor del año 1855, es en esta, donde se institucionalizan los mismos; en ellos, se aplicarían técnicas de análisis a fluidos biológicos con fines de diagnóstico. Los mismos comenzaron contando con materiales de vidrios, tales como: tubos de ensayo, matrices, vasos, lámparas, balanzas, entre otros materiales.

En nuestro país, existen laboratorios clínicos a nivel institucional (estado), como en la Caja de Seguros Social, además de los laboratorios privados, todos ellos brindan servicios de análisis con la finalidad diagnóstica de prevención y conservación de la salud de la población panameña.

Los laboratorios clínicos son una especialidad médica con gran relevancia la cual se extiende a todo el ámbito de la salud, debido a que está estrechamente relacionado con la ciencia, por lo que todo ensayo o investigación médica sólo puede estar completa si cuenta con laboratorios clínicos, para el diagnóstico eficaz de las enfermedades.

Como hemos mencionado, los laboratorios clínicos son una parte fundamental para el mantenimiento de la salud. Esto se debe a que es un lugar donde convergen el personal técnico y los profesionales en análisis clínicos, analizan muestras biológicas humanas que contribuirán al estudio, prevención, diagnóstico y tratamiento de las enfermedades humanas.

Es por ello, que los profesionales de la salud, a través de la labor de los laboratorios toman decisiones acertadas y relacionadas con el bienestar de los pacientes. Siendo estas decisiones la que, en la mayoría de los casos, salvan vidas.

Encontramos que los laboratorios tienen otras variantes en las que tenemos los laboratorios de patología clínica y en ellos, se utilizan las metodologías de diversas disciplinas.

Los laboratorios clínicos prestan servicios tanto a pacientes externos como internos de clínicas y centros hospitalarios. En los hospitales, por lo general, se ubican cerca de los servicios de consulta externa, urgencia, terapia intensiva, quirófano y con fácil acceso a las áreas de hospitalización.

2.1.2 ACTUALIDAD EN PANAMÁ

En nuestro país, la medicina ha ido evolucionando en el paso del tiempo, al igual que en los principios en los que se basa, como lo es la ética de sus representantes y de los servicios ofertados, así como en la calidad de los servicios de salud que se brindan a los pacientes, siendo la seguridad en todos los ámbitos lo más importante.

A esta realidad, no se escapan los laboratorios clínicos quienes en miras a la mejora continua, han ido implementando no sólo en sus instalaciones, sino a su vez, garantizando la calidad de los estudios clínicos que se realiza, los cuales son de alta importancia para la toma de decisiones médicas.

Todo esto ha ido evolucionando, ya que la demanda de la población por servicios de calidad y seguridad ha crecido en nuestro país, ya que la finalidad principal es la búsqueda del bienestar del ser humano, en el aspecto físico, mental y social.

El laboratorista clínico es una disciplina de la salud, la cual juega un rol importante en la prevención, diagnóstico, tratamiento y control de enfermedades, ellos manipulan muestras de fluidos corporales, tales como: sangre, orina, heces, líquido cefalorraquídeo, esputos, hisopados, entre otros, así como reactivos; estos profesionales desarrollan la capacidad de análisis y procuran el buen funcionamiento de los reactivos y equipos necesarios para el buen desempeño de sus funciones, lo que se traducirá en resultados confiables, es por ello, que esta profesión es una de las más importantes y de alto riesgo.

En la Caja de Seguro Social, institución donde se realiza nuestro estudio, se cuenta con 52 laboratorios clínicos, cada uno de ellos cuenta con la certificación del Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2015, la cual avala la calidad de los productos y servicios a nivel nacional e internacional, dentro de un mercado de globalización y transformación.

Este sistema en la Caja de Seguro Social se basa en el liderazgo, planificación, seguridad, enfoque de proceso, riesgo y oportunidades de mejora continua, que

Serrano/Romero

asegura que lo que se realice en los laboratorios clínicos de la Caja de Seguro Social CSS, de Panamá “Lo que se hace, está bien hecho”.

2.2 MARCO LEGAL

Leyes y Acuerdos que regulan la profesión de Laboratorista Clínico:

- Ley No.74 DE 19-09-1978 “Por medio de la cual se reglamenta la profesión de laboratorista clínico y se le da estabilidad”.
- Decreto Ejecutivo No.259 DE 09-10-1978 “Por el cual se Reglamenta el Escalafón para Laboratoristas Clínicos, Asistentes y Auxiliares de Laboratorios Clínicos del Ministerio de Salud, Caja de Seguro Social y Patronatos.
- Ley No.8 DE 25-04-1983 “Por la cual se introducen adiciones y modificaciones a la Ley que regula el ejercicio de la Profesión de Laboratorista Clínico”.
- Resolución N°1 del Consejo Técnico de Salud, del 30 de mayo de 1994, “Por la cual se establece las normas para apertura y operación de los laboratorios de análisis clínico”.
- Ley N° 43 de 21 de julio de 2004 “del régimen de Certificación y Recertificación de los Profesionales, Especialistas y Técnicos de las disciplinas de la salud”.
- Decreto Ejecutivo N° 1783 del 17 de noviembre de 2014, 2 Que adopta el Reglamento de Jefaturas de los Laboratoristas Clínicos al Servicio del Estado”.
- Adenda Complementaria S/N° del 29 de diciembre de 2015: Referente a los Grados Académicos entre ANEP, CONAGREPROTSA, CONALAC; AFASE CONALFARM Representando a los Profesionales de la Salud al Servicio del Estado y la comisión de Alto Nivel conformada por MINSA; CSS y CONALAC.
- Resolución N° del Consejo Técnico de Salud del 22 de febrero de 2017: “Reconocimiento de Postgrados, Maestrías y Doctorados relacionados a la Profesión”.

2.3 MARCO REFERENCIAL

2.3.1. Policlínica Dr. Manuel Ferrer Valdés y Servicio de Laboratorio.

La Policlínica Dr. Manuel Ferrer Valdés, fue inaugurada el 28 de enero de 1963, bajo la dirección del Dr. Pedro Vasco Núñez. Debido al aumento de la demanda de atención asegurada, se hizo necesaria la construcción de nuevas instalaciones el 21 de diciembre del año 1994, para mejorar la calidad de servicio especializado pediátrico.

La Policlínica Dr. Manuel Ferrer Valdés se encuentra ubicada en el antiguo barrio del Maraón, corregimiento de Calidonia en la Avenida Justo Arosemena y calle 2 de noviembre.

El nombre de la Policlínica le fue conferido en conmemoración al Dr. Manuel Ferrer Valdés, médico oriundo de la ciudad de Las Tablas, catedrático de la Universidad de Panamá y primer médico contratado por la Caja de Seguro Social.

El laboratorio Clínico de la Policlínica Manuel Ferrer Valdés, cuenta con la siguiente estructura:

2.3.2. Sección de Laboratorio:

1. Una recepción de solicitudes de exámenes.
2. Una recepción para entrega de resultados.
3. Área de Toma de Muestras (Flebotomía)
4. Área de Flebotomía para niños, con una camilla.
5. Área de Gestor Pre-Analítico.
6. Área de la Ducha de Lavado de ojos.
7. Sección de Hematología.
8. Sección de Urinálisis.
9. Sección de Química General e inmunoquímica.
10. Sección de Inmunoserología.

Serrano/Romero

11. Sección de Parasitología (con campana de extracción de gases).
12. Sección de Bacteriología (Con campana de flujo laminar y filtros de aire HEPA).
13. Sección de Citología e Histotecnología.
14. Área para lavado y esterilización de equipos, con acceso para entrada de lo sucio y otro para entrega de lo limpio.
15. Almacén interno de insumos de laboratorio.
16. Área de Refrigeración, para las neveras.
17. Vestuarios del personal para damas y caballeros con lockers.
18. Servicios sanitarios internos, uno para uso de los pacientes y otro para el personal de salud, independientes para el sexo masculino y femenino.
19. Cuarto de Aseo.

2.3.3. Sección Administrativa

1. Oficina de la Jefatura del Servicio.
2. Oficina de la Sub-jefatura del servicio.
3. Área de las secretarías.
4. Área de archivadores.
5. Sala de Reuniones para 15 personas.
6. Depósito de papelerías, útiles y enseres.
7. Área de Estadística.
8. Área de Gestión de Calidad con salidas de voz y data.
9. Oficina de Consulta y orientación al asegurado.

2.3.4. Estudios de Referencia Nacional

El departamento de laboratorio clínico de la PMFV no cuenta con estudios previos que hagan soporte al estudio que deseamos realizar.

La institución cuenta con estudios y encuestas relacionados con la satisfacción de los asegurados en agencias administrativas e instalaciones, entre ellas, podemos

Serrano/Romero

destacar dos, las cuales se presentan, a continuación:

Encuesta de Opinión Aplicada en las Agencias Administrativas y Centros de Atención de Prestaciones Económicas a Nivel Nacional

Este estudio tiene el propósito de conocer la opinión en cuanto a la calidad del servicio que reciben por parte de los colaboradores que laboran en las distintas Agencias y Centros de Atención de Prestaciones Económicas de la Caja de Seguro Social, por medio del diseño de encuestas, le permite evaluar los diversos aspectos que intervienen en la prestación de los servicios que día a día ofrecen a Nivel Nacional.

Es un tipo de estudio descriptivo que se realizó en el periodo del 01 de julio al 09 de Julio del año 2010. Se utilizó una encuesta de opinión al usuario, cuya aplicación, adaptación y análisis fue llevado a cabo por el equipo de Medición y Evaluación de la Sub-Dirección Nacional de Servicios al Asegurado-Interior.

El estudio se realizó en diversas agencias del país, donde el tamaño de la muestra fue de 512 personas aseguradas. Entre los niveles de satisfacción evaluados presentaban, limpieza, orientación, información adecuada, tiempo de espera, personal capacitado, apariencia y vestimenta del personal, infraestructura, comodidad, ubicación de la agencia. Además, se obtuvo información como edad de los encuestados, sexo, escolaridad, situación laboral, cotizantes, entre otra información valiosa para la institución.

Como resultado, se obtuvieron niveles de satisfacción buenos y malos dependiendo de cada agencia.

Un alto porcentaje de usuarios (47%) consideran que el servicio no ha mejorado. Los usuarios muestran que el trato y la información son los aspectos que más han mejorado.

Serrano/Romero

Encuesta de Satisfacción de los Usuarios en las Instalaciones de Salud a Nivel Nacional realizado en el 2010

El estudio se realizó en 24 unidades ejecutoras del país. Se obtuvieron datos demográficos y los rangos de edad fueron homogéneas. La satisfacción Global se evalúa en conjunto y el 53% demostró estar satisfecho con la unidad ejecutora.

Estos datos son de utilidad para demostrar situaciones conflictivas que pueden ser mejoradas y para reafirmar el buen trato que poseen las unidades ejecutoras a nivel nacional.

2.3. 5. Estudios de Referencia Internacional

2.3.5.1 Satisfacción de los pacientes con los servicios de laboratorio clínico en los hospitales públicos de Etiopía

Conocer el nivel de satisfacción de los clientes es relevante para mejorar y brindar servicios de salud de calidad. En el laboratorio clínico, monitorear la satisfacción de los clientes es un indicador importante del sistema de gestión de calidad y es requerido por los estándares internacionales de laboratorio. Sin embargo, en Etiopía, no ha habido datos de referencia sobre el nivel de satisfacción de los pacientes con los servicios de laboratorio a nivel nacional. El objetivo de esta encuesta a nivel nacional fue evaluar el nivel de satisfacción de los pacientes con los servicios de laboratorio en los hospitales públicos de Etiopía.

Métodos

Se realizó una encuesta nacional utilizando un diseño de estudio transversal basado en instituciones del 1 al 30 de noviembre de 2017. Se seleccionó un total de 2399 pacientes al azar de 60 hospitales públicos. Los datos fueron recolectados mediante cuestionario estructurado, ingresados en Epi Info y analizados con el software SPSS. Se ajustó un modelo de regresión logística múltiple para identificar

Serrano/Romero

predictores de la satisfacción de los pacientes con los servicios de laboratorio. Se tomó como estadísticamente significativo un valor de p inferior a 0,05.

Resultado

En general, el 78,6% de los pacientes estaban satisfechos con los servicios de laboratorio clínico. Los pacientes no estaban satisfechos con la limpieza de las letrinas (47 %), el largo tiempo de espera (30 %), el servicio de asesoramiento claro y comprensible durante la recogida de muestras (26 %), la adecuación del área de espera (25 %), la fácil accesibilidad del laboratorio (19 %) y ubicación de letrinas (20%), disponibilidad del servicio solicitado (18%), pago injusto del servicio (17%) y falta de resultado (12%). El nivel educativo ($P = 0,032$) y la distancia ($P = 0,000$) se asociaron significativamente con el nivel de satisfacción general del cliente.

Conclusión

La mayoría de los pacientes de laboratorio estaban satisfechos con el servicio prestado por los laboratorios de hospitales públicos en los hospitales públicos de Etiopía. Sin embargo, los pacientes estaban insatisfechos con la accesibilidad de los sitios, la idoneidad del área de espera, la limpieza de las letrinas, el TAT prolongado, la comunicación, la falta de resultados, la disponibilidad del servicio solicitado y el costo del servicio. Por lo tanto, los órganos responsables de cada nivel deben actuar sobre las brechas identificadas y mejorar la necesidad de los pacientes en cada laboratorio hospitalario. Además, todos los laboratorios hospitalarios deben realizar una encuesta de satisfacción y conocer las necesidades de los pacientes del laboratorio.

2.3.5.2 Revista Latinoamericana de Patología Clínica: Evaluación del nivel de satisfacción de los usuarios externos del Laboratorio Clínico "Dayana Pascuales"; Guayaquil, Ecuador.

Estudio transversal descriptivo observacional cuali - cuantitativo, basado en los criterios de 366 usuarios externos (351 pacientes y 15 médicos) sobre la calidad de la atención y los servicios que recibieron del Laboratorio «Dayana».

Este estudio comprendió tres etapas: diseño de las encuestas, aplicación y procesamiento de los datos obtenidos.

Cada encuesta contenía tres preguntas centrales, las dos primeras preguntas eran iguales para ambos tipos de usuarios:

- La **«calidad de la atención del personal»** se desglosó en cuatro variables: presentación del personal, conocimiento, amabilidad y tiempo de atención que incluía cuatro criterios de calificación para cada una: muy bien (MB); bien (B); regular (R) y mal (M).
- La **«valoración sobre el cumplimiento en la entrega de resultados»** se desglosó en cuatro opciones de calificación: altamente satisfactoria, satisfactoria, poco satisfactoria y nada satisfactoria.
- Sobre los **«motivos que los llevaron a solicitar los servicios del Laboratorio Clínico Dayana»**, en la encuesta aplicada a los pacientes, se incluyeron cinco variantes: Confianza, ubicación, referencia, precios, costumbre.

Mientras que la aplicada a los médicos consistía en las siguientes variantes: Confianza, ubicación, asesoramiento, precios accesibles, variedad de exámenes, horarios.

Se llevó a cabo el análisis porcentual descriptivo de la calificación otorgada por los usuarios a cada uno de los aspectos a evaluar en las encuestas. Se compararon los criterios de los pacientes respecto a los médicos para la variable calidad mediante la prueba de coeficiente de correlación de Pearson.

En los resultados, el 80% de los médicos calificó de MB a cada una de las variables en que se subdividió la calidad de la atención; mientras que entre 74-91% de los pacientes, otorgaron calificación de MB.

Serrano/Romero

En los resultados del estudio, se observa que ambos tipos de usuarios habituales calificaron de altamente satisfactoria la entrega de resultados, un indicador de optimización de tiempo en la valoración analítica de cada paciente.

En las opciones de los motivos por los que eligieron los servicios del Laboratorio Clínico «Dayana», la confiabilidad fue seleccionada por 100% de los médicos y 281 (81%) pacientes y en segundo lugar, los precios de los exámenes por 11 (73%) de los médicos y 179 (51%) de los pacientes, lo cual respalda el interés de la administración de este laboratorio en brindar un servicio de salud de calidad.

2.3.5.3. Annals of Laboratory Medicine: Customer Satisfaction Survey With Clinical Laboratory and Phlebotomy Services at a Tertiary Care Unit Level, Department of Laboratory Medicine, Pusan National University School of Medicine, Korea.

Se realizó una encuesta de satisfacción para los servicios de laboratorio clínico con 370 médicos y 125 enfermeras mediante el uso de un cuestionario en línea o en papel, además se incluyó una encuesta de satisfacción para los servicios de flebotomía a 347 pacientes ambulatorios que recibieron servicios de flebotomía, mediante el uso de encuestas asistidas por computadora.

El cuestionario de servicios de laboratorio clínico para médicos y enfermeras consistió en 17 categorías y 51 declaraciones que cubren una amplia gama de servicios de laboratorio clínico, en cambio el cuestionario del servicio de flebotomía para pacientes ambulatorios consistió en seis categorías con 16 declaraciones que cubren una amplia gama de servicios.

Los puntajes de satisfacción promedio de médicos y enfermeras fueron 58.1, mientras que el puntaje de satisfacción de pacientes ambulatorios fue de 70.5.

Se identificó varias insatisfacciones con el laboratorio clínico y servicios de flebotomía, en el caso de los médicos y las enfermeras estaban más descontentos con el proceso de recolección y entrega de las muestras, además de no estar

Serrano/Romero

satisfechos con los servicios de flebotomía y que los costos de pruebas genéticas son muy costosos en comparación con otras pruebas.

El estudio muestra el nivel de satisfacción del personal relacionado continuamente con el laboratorio y las ciertas deficiencias que serán evaluadas por el sistema de gestión.

2.3.5.3 RevCostarr Salud Pública. Evaluación de la calidad de la gestión de un laboratorio clínico hospitalario en Costa Rica

Se utilizó un diseño de estudio exploratorio descriptivo.

El tamaño de muestra se calculó utilizando un muestreo de tipo estratificado simple. Se realizó la descripción de los entrevistados incluidos en este estudio, mediante el uso de las medidas de frecuencias con sus respectivos intervalos de confianza para cada estrato.

Los entrevistados se dividían en grupos de clientes externos o clientes internos. Los clientes externos consistían en médicos, enfermeras, usuarios y los internos en microbiólogos y administrativos. Las encuestas basadas en el cliente externo se determinaron variables tales como: Oportuno, Trato y Calidez.

En cuanto a la encuesta basada en los clientes internos, se determinaron variables, tales como: Capacitación, necesidades laborales, expectativas laborales, espacio físico, mobiliario.

La satisfacción del Cliente Externo: Médicos, Enfermeras y Usuarios Consulta Externa opinan que es oportuno con un 94,1 %, por otra parte, el trato y la calidez resultaron buenas con un 86,4 % y un 82,9 %, respectivamente.

El Cliente Interno (Microbiólogos, Técnicos y Personal Administrativo), un 64,0 % de los microbiólogos consideran que las expectativas laborales son buenas, el mayor porcentaje de los técnicos con un 71,4 % han recibido menos de 10 capacitaciones y en el personal administrativo, prevalece la necesidad laboral con un 56,3 %. En

Serrano/Romero

cuanto al espacio físico, la mayoría de los Clientes Internos lo consideran regular. Prevalece la opinión de los Técnicos y del Personal Administrativo del mobiliario que es considerado como bueno, no así los Microbiólogos con un 56,0 % opinan que es regular.

La Dirección del Laboratorio Clínico debe aplicar periódicamente el modelo de evaluación, implantar los procedimientos de quejas y reclamaciones al cliente externo y sus medidas y gestionar capacitaciones, actualizaciones, cursos, de interés científico relacionado con el quehacer de funcionarios.

CAPÍTULO III MARCO METODOLÓGICO

3.1. Tipo de estudio:

Es un estudio observacional, descriptivo, prospectivo, el mismo se basará en la recolección de datos a través de la aplicación de encuestas a una población.

3.2. Población:

- **Universo:**

En el Laboratorio Clínico de la Policlínica Dr. Manuel Ferrer Valdés atiende en promedio 387 pacientes al mes, los cuales reciben atención del laboratorio por medio de demanda espontánea.

- **Muestra:**

Debido a que la población en promedios es 387 por motivo de la Pandemia, se decide usar una muestra por conveniencia, correspondiente 194 participantes.

3.3. Criterios de Inclusión:

Edad entre 18 y 60 años.

De ambos sexos.

3.4. Criterios de Exclusión

No existen criterios de exclusión en este estudio.

3.5. Variables Operacionales.

Variable Operacional	Definición
1. Rango de edad de los encuestados	A. Entre 18 y 25 años B. Entre 26 y 35 años C. Entre 36 y 45 años D. Entre 46 y 55 años E. Entre 56 y 60
2. Género de los encuestados	A. Hombre B. Mujer
3. Nivel de impedimento físico del paciente	A. Tiene limitación para mover alguna de sus extremidades. B. No tiene limitación para mover alguna de sus extremidades.

Variable Operacional	Definición
4. Medición de antigüedad de uso de los servicios de Laboratorio Clínico.	<ul style="list-style-type: none"> A. Menos de un mes. B. De uno a seis meses. C. Un año. D. De uno a tres años. E. Más de tres años.
5. Frecuencia de uso de los servicios de Laboratorio Clínico.	<ul style="list-style-type: none"> A. Una vez por mes. B. Dos o más por mes. C. Una vez al año. D. Dos o más por año.
6. Nivel de conocimiento acerca de sistemas empleados en el laboratorio clínico.	<ul style="list-style-type: none"> A. Conozco el sistema de Demanda Espontánea. B. No conozco el sistema de Demanda Espontánea. C. Conozco el antiguo Sistema Call Center para solicitar citas de laboratorio. D. No conozco el Sistema de Call Center para solicitar citas de laboratorio. E. Conozco A y B.
7. Elección de sistemas	<ul style="list-style-type: none"> A. Le agrada solicitar sus citas a través del Sistema de Demanda Espontánea. B. Le gustaría solicitar sus citas a través de Sistema de Call Center. C. Le gustaría solicitar su cita a través de una plataforma digital. D. Opciones A y B. E. Opciones A y C. F. Opciones B y C. G. Todas las anteriores.
8. Evaluación del sistema de Demanda Espontánea.	<ul style="list-style-type: none"> A. Excelente B. Bueno C. Aceptable D. Regular E. Pésimo
9. Medición de tiempo de espera para registro en base a sistema de Demanda Espontánea.	<ul style="list-style-type: none"> A. Menos de una hora después de su llegada. B. Una hora después de su llegada C. Dos horas después de llegada. D. Más de dos horas después de su llegada.

Variable Operacional	Definición
10. Medición de tiempo de espera para la toma de muestra en base a sistema de demanda espontánea.	<ul style="list-style-type: none"> A. Menos de una hora desde su llegada. B. Una hora después de su llegada. C. Dos horas después de su hora de llegada. D. Más de dos horas.
11. Satisfacción del usuario en base a atención recibida, utilizando sistema de demanda espontánea.	<ul style="list-style-type: none"> A. Se le proporcionó toda la información, se me trató amablemente. B. No se me proporcionó la información solicitada y se le trató de manera no adecuada. C. Ninguna de las anteriores.
12. Condiciones de las instalaciones al recibir la atención.	<ul style="list-style-type: none"> A. No pudo sentarse durante la espera para recibir atención. B. El aire acondicionado no funcionaba bien. C. Los baños no estaban equipados con el material necesario. D. Estoy satisfecho con las condiciones de infraestructura del laboratorio.
13. Medición de Retorno a Policlínica.	<ul style="list-style-type: none"> A. Retornaría a la Policlínica para próximas citas. B. No retornaría a la Policlínica para una próxima cita. C. Cambiaría de Policlínica.

3.6. Metodología

Para obtener información de los usuarios que utilizan los servicios del Laboratorio Clínico pertenecientes a la Policlínica Dr. Manuel Ferrer, se utilizará el método de recopilación de datos llamado encuesta, a usuarios que esperan su atención en el área del laboratorio, la encuesta se aplicará en formato manual (escrito). Se le otorgará lápiz y la encuesta a cada paciente. Tomando las medidas de bioseguridad correspondientes a la Pandemia.

La encuesta consta de 14 preguntas, en las mismas se mide distintas variables del servicio del Laboratorio Clínico en base al sistema de demanda espontánea utilizado.

La orientación y aplicación de la encuesta será realizada por personal capacitado de la policlínica, asegurándose de la encuesta sea llenada de manera eficaz.

El personal iniciará el proceso de instrucciones con un saludo y presentará a los

Serrano/Romero

asegurados una charla informativa del estudio por medio de una grabación, en la que se explicará el objetivo de estudio bajo el sistema que opera el laboratorio de la Policlínica Dr. Manuel Ferrer Valdés (PMFV).

La aplicación de la encuesta se realizará en un periodo de 5 días, con un promedio de 40 encuestas diarias, la misma tendrá una duración de 10 minutos para cada encuestado.

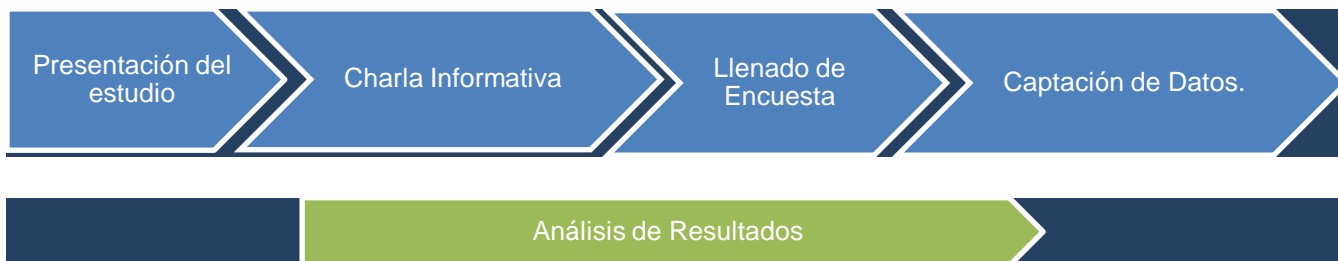
La encuesta será aplicada por la Licenciada Greace Serrano – Tecnóloga Médica, investigadora de este estudio.

Por ser una encuesta de satisfacción de servicios y que la misma no involucra preguntas de datos confidenciales, se aplicará la pauta 10 de las Normas CIOMS, por lo que no requiere consentimiento informado.

Por motivos de la Pandemia, se le brindará gel alcoholado y un lápiz a cada paciente para que llene la encuesta.

El personal de laboratorio se cerciorará que todas las encuestas sean llenadas en su totalidad. En el caso de que un asegurado no sepa leer o escribir, el personal de laboratorio completará la encuesta por el asegurado, haciendo las preguntas correspondientes.

Proceso para la aplicación de la encuesta.



3.7. Plan de análisis de los resultados:

Los datos recolectados serán tabulados y graficados, utilizando herramientas y programas digitales como Excel, para la evaluación de los niveles de satisfacción, respecto al sistema de citas que se les brinda a los pacientes asegurados.

Una vez graficados los datos, se determinará qué sistema es el más factible para los usuarios de la Policlínica Dr. Manuel Ferrer Valdés (PMFV), basado en distintas variables determinadas en el estudio.

3.8. Actividades para mantener aspectos éticos

Para manejar la comunicación dentro de la institución, se le enviará nota a la Dirección Médica de la Policlínica Dr. Manuel Ferrer Valdés informando acerca del proyecto que proponemos realizar con los pacientes que acuden al departamento laboratorio de la policlínica.

Por ser una encuesta de satisfacción de servicios y que la misma no involucra preguntas de datos confidenciales, se aplicará la pauta 10 de las Normas CIOMS, por lo que no requiere consentimiento informado.

El anteproyecto se presentará al Comité de Bioética de la Universidad Santander de Panamá.

Para mantener los aspectos éticos, se tendrá un libro de códigos. En este libro, se van a codificar los participantes, y sólo tendrán acceso, las investigadoras.

Estos documentos estarán en un archivador bajo llave, por cinco años, tal como lo establece la norma.

Serrano/Romero

3.9. Integrantes y colaboradores:

1. Licda. Argelis Romero.
2. Licda. Greace Serrano.

Colaboradores en el estudio:

1. Licda. Iris de Rodríguez – Jefa de Laboratorio - Pol. Dr. M.F.V.
2. Dra. Nydia Flores Chiari – Asesora de Tesis – Universidad Santander

Personal de la policlínica y de Laboratorio Clínico que ayudan a colocar las encuestas.

1. Tecnólogos Médicos: La Licenciada Greace Serrano, investigadora de este estudio aplicará las encuestas.

3.10. Presupuesto:

No.	Concepto	Valor solicitado (B/.)	Valor aprobado (B/.)
	Costos del proyecto <i>[enunciados de guía, ejemplos:]</i>	-	-
	Personal: <i>[Pago de consultas o asesorías de especialistas o expertos en el tema, secretaria digitadora, auxiliares de investigación, diseño y diagramación de formatos o planos, asistencia a eventos académicos, congresos, seminarios, simposios, encuentros, gastos de viajes, pasajes]</i>		
	Costos de oficina: <i>[Arriendo de oficina o sitio de estudio, servicios públicos; administración, alquiler o mantenimiento de equipos; conexión a Internet; portes, fletes, acarreos; papelería, fotocopias, tinta, periódicos, revistas]</i>		
	Elementos de consumo: <i>[Materiales fungibles, reactivos, medicamentos, insumos, ropa, guantes, artículos desechables]</i>	50.00	
	Inversión: <i>[Adquisición de equipos, instrumental, implementos, accesorios, muebles, libros, elementos de consumo durable]</i>		
	Otros:		

No.	Concepto	Valor solicitado (B/.)	Valor aprobado (B/.)
	<i>[Incluya costos que no se hayan mencionado en los anteriores rubros]</i>		
	Imprevistos y gastos administrativos: <i>[Imprevistos y administración; alrededor del 10-20% del total; añada estos rubros si aplica]</i>	200.00	
	Valor total en Balboas (B/.):	250.00	

3.11. Cronograma de actividades:

No.	Actividad	Mes 1				Mes 2				Mes 4				Mes 8			
		Semanas:				Semanas:				Semanas:				Semanas:			
		1	2	3	4	5	6	7	8	1	1	1	1	2	3	3	3
1.	Revisión Bibliográfica	*	*	*	*												
2.	Redacción de Anteproyecto (agosto)					*	*	*	*								
3.	Sometimiento al comité de bioética.									*	*						
4.	Aprobación de Anteproyecto por Comité de Bioética (noviembre)											*					
5.	Aplicar encuesta											*					
6.	Capturar datos												*	*			
7.	Procesamiento y Análisis														*		

Serrano/Romero

No.	Actividad	Mes 1				Mes 2				Mes 4				Mes 8			
		Semanas:				Semanas:				Semanas:				Semanas:			
		1	2	3	4	5	6	7	8	1	1	1	1	2	3	3	3
										3	4	5	6	9	0	1	2
	Estadístico																
8.	Preparar informe final															*	
9.	Imprimir Informe final																*
10.	Presentar informe final																*

3.12. ANÁLISIS DE LOS INSTRUMENTOS Y RESULTADOS

Análisis de la Encuesta Aplicada

EVALUACIÓN DE LA CALIDAD

Gráfica #1 - Rango de edad de los encuestados

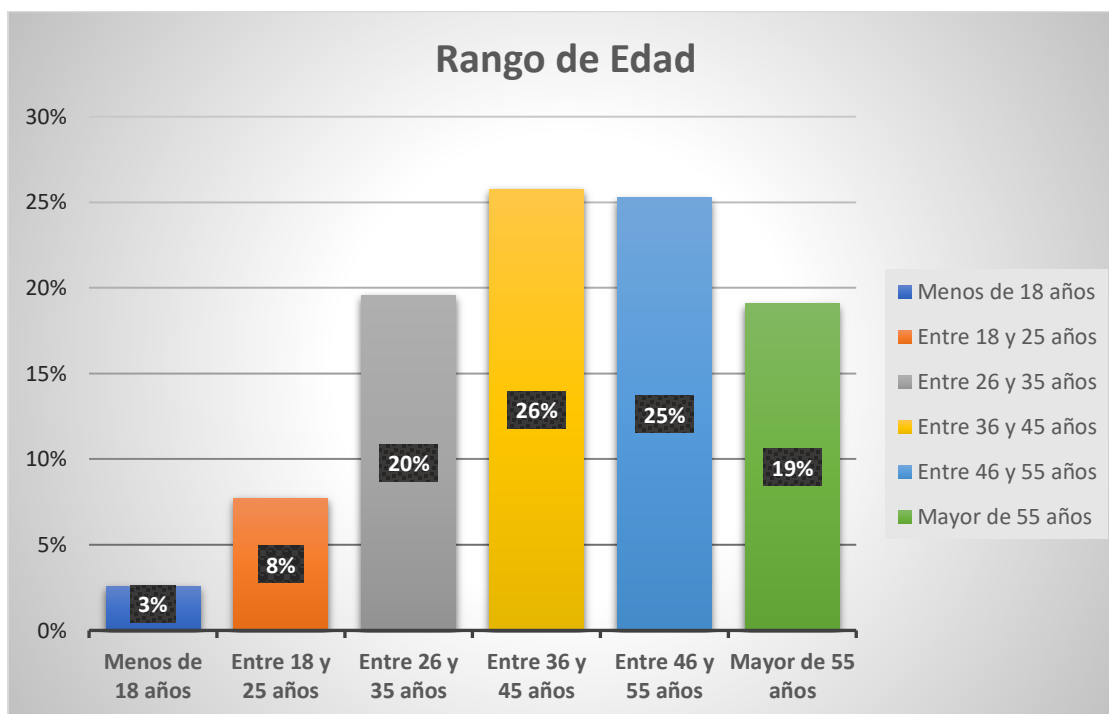
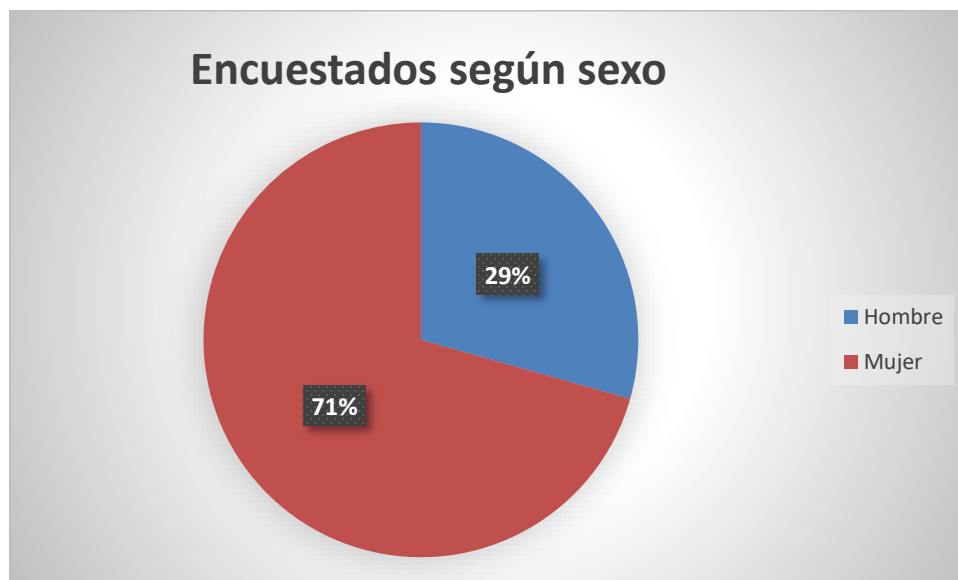


Tabla #1 - Rango de edad de los encuestados

Rangos de Edad	Encuestados	Porcentaje
Menos de 18 años	5	3%
Entre 18 y 25 años	15	8%
Entre 26 y 35 años	38	20%
Entre 36 y 45 años	50	26%
Entre 46 y 55 años	49	25%
Mayor de 55 años	37	19%

La muestra indica, el flujo de pacientes que utilizan el servicio de laboratorio en la Policlínica MFV, nos señala que los servicios ofertados son utilizados mayormente por personas en el rango de edad de 36 a 45 años, personas en edades productivas, es esperado este resultado dada la ubicación de esta instalación de salud a áreas de instituciones y empresa privada.

Gráfica #2 - Encuestados según sexo**Tabla #2 - Encuestados según sexo**

Sexo	Cantidad	Porcentaje
Hombre	57	29%
Mujer	137	71%

Esta muestra nos indica que el sexo femenino es el que utiliza mayormente los servicios de laboratorio ofrecidos en la Policlínica Dr. Manuel Ferrer Valdés.

Gráfica #3 - Usuarios con deficiencia física**Tabla #3 - Nivel del impedimento físico del paciente**

Usuarios	Cantidad	Porcentaje
Con deficiencia física	18	9%
Personas sin deficiencia física	176	91%

Los datos reflejan que 91% de usuarios de los servicios de laboratorio clínico de la Policlínica son personas que no padecen ninguna deficiencia física.

Gráfica #4 - Medición de la antigüedad del uso de los servicios del Laboratorio Clínico

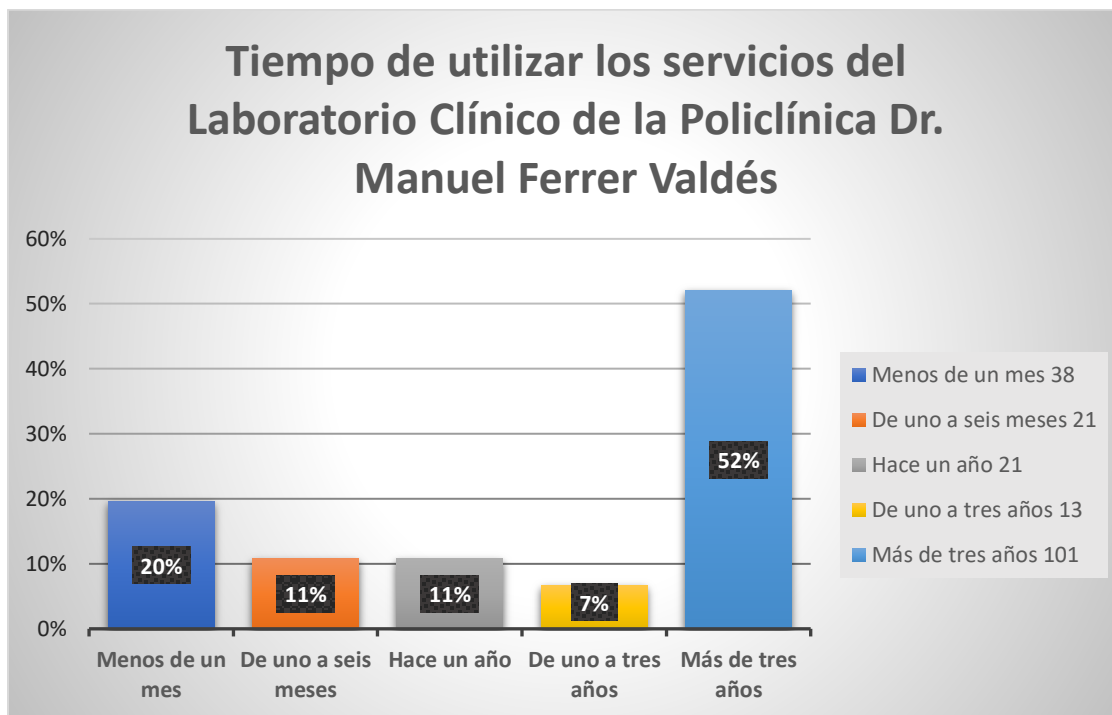
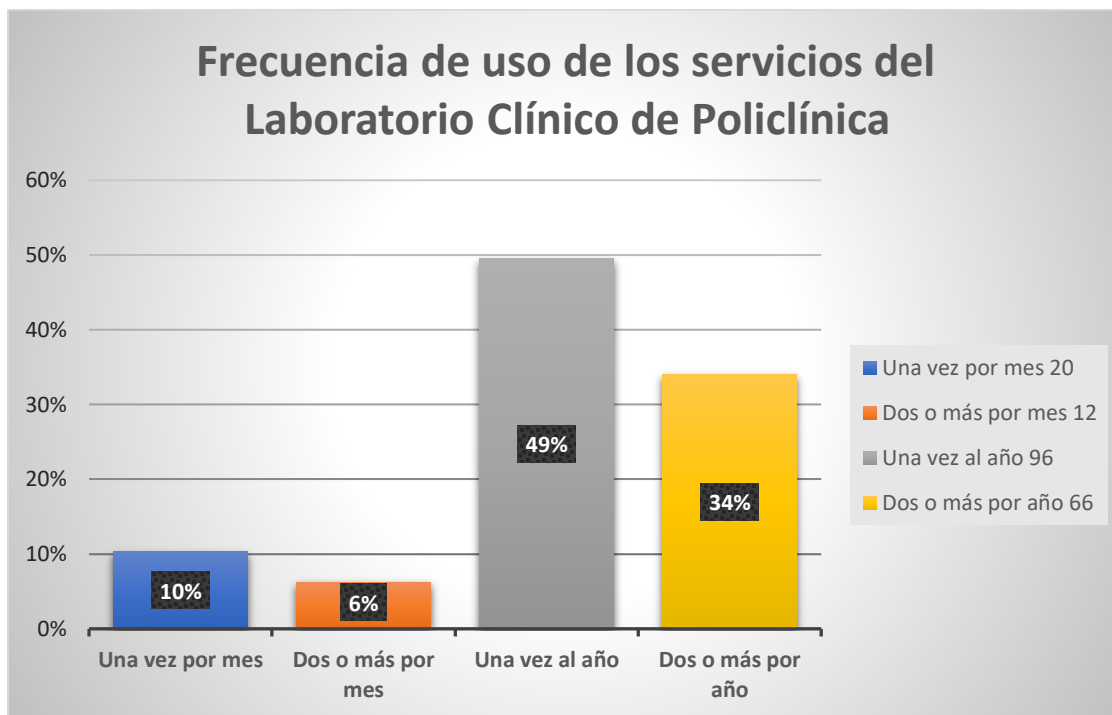


Tabla #4 - Medición de la antigüedad del uso de los servicios del Laboratorio Clínico

Tiempo de uso	Cantidad	Porcentaje
Menos de un mes	38	20%
De uno a seis meses	21	11%
Hace un año	21	11%
De uno a tres años	13	7%
Más de tres años	101	52%

Los datos reflejan que el 52% de los pacientes encuestados han utilizado los servicios del laboratorio clínico de la policlínica, por más de tres (3) años, indicando que la población usuaria no varía de instalación para realizarse sus análisis clínicos.

Gráfica # 5 - Frecuencia de uso de los servicios de Laboratorio Clínico**Tabla #5 - Frecuencia de uso de los servicios de Laboratorio Clínico**

Frecuencia	Cantidad	Porcentaje
Una vez por mes	20	10%
Dos o más por mes	12	6%
Una vez al año	96	49%
Dos o más por año	66	34%

Esta gráfica nos demuestra que la mayoría de los usuarios de los servicios de laboratorio, son pacientes que cumplen con sus controles anuales de salud, ya que el 49% de los encuestados indicaron que una vez al año utilizan los servicios.

Gráfica #6 - Nivel de conocimiento de los sistemas de citas empleados en el Laboratorio Clínico

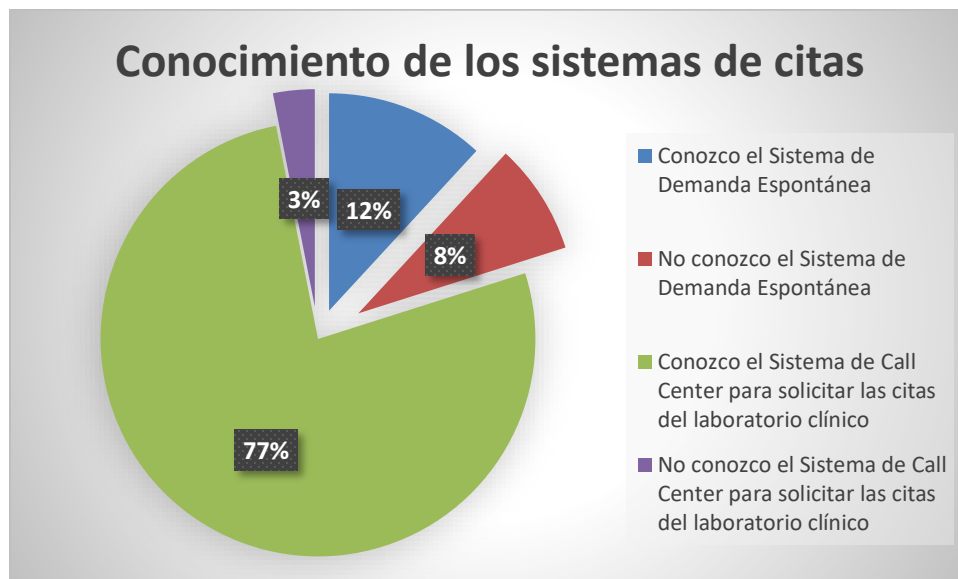
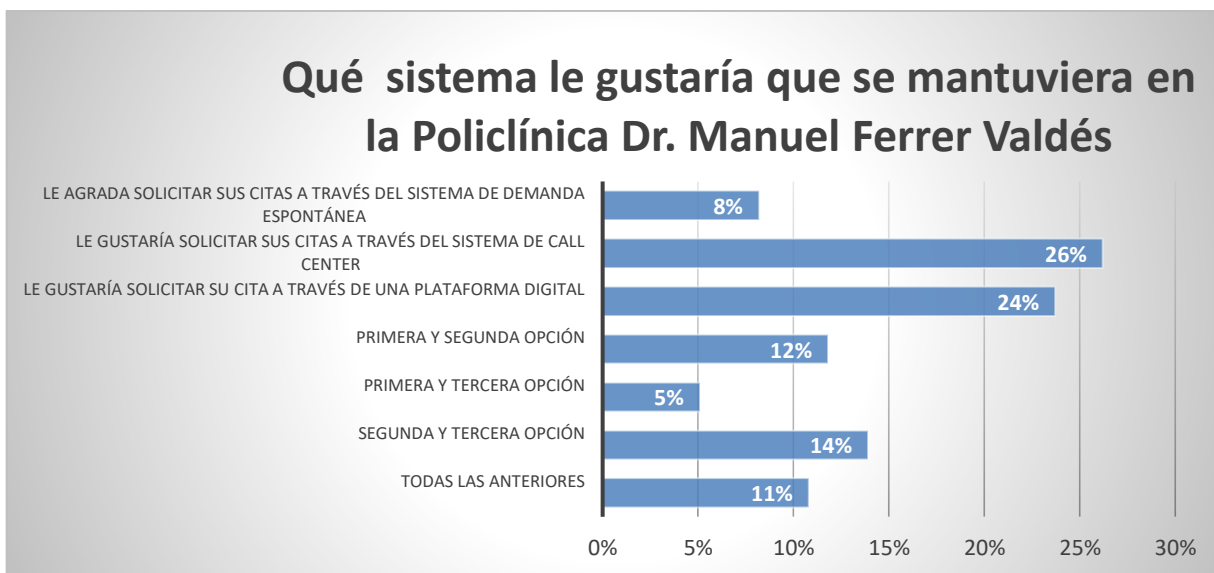


Tabla #6 - Nivel de conocimiento de los sistemas de citas empleados en el Laboratorio Clínico

Conocimientos de los sistemas utilizados para la atención	Cantidad	Porcentaje
Conozco el Sistema de Demanda Espontánea	23	12%
No conozco el Sistema de Demanda Espontánea	16	8%
Conozco el Sistema de Call Center para solicitar las citas del laboratorio clínico	149	77%
No conozco el Sistema de Call Center para solicitar las citas del laboratorio clínico	6	3%

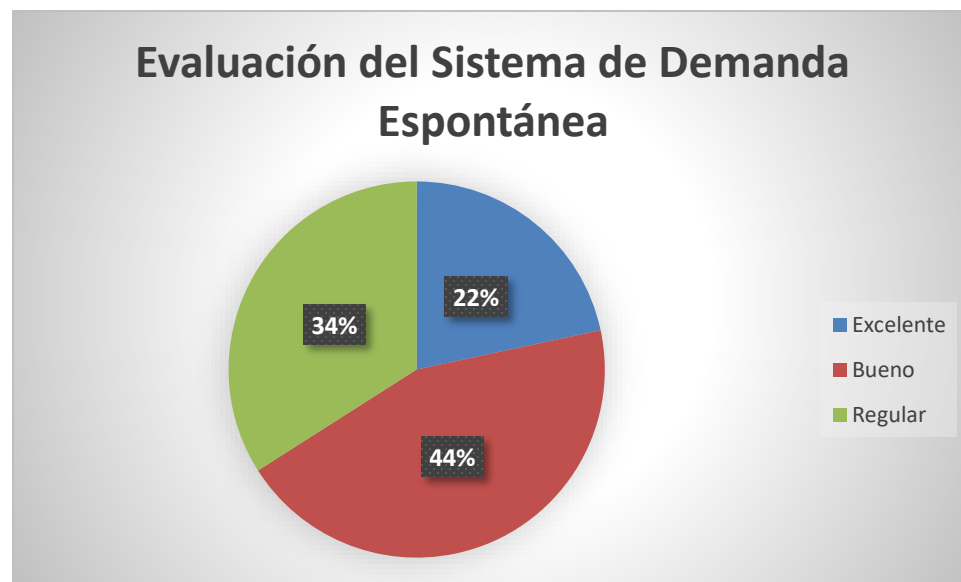
Del total de pacientes encuestados, el 77% indicó conocer el sistema para obtención de la atención en el laboratorio clínico es el de Call Center. Es decir, que le favorece el obtener su cupo por medio de la llamada telefónica, con anticipación.

Gráfica #7 - Preferencia en la elección de sistemas de citas**Tabla #7 - Preferencia en la elección de sistema de citas**

Preferencia en la obtención de la cita	Cantidad	Porcentaje
Le agrada solicitar sus citas a través del Sistema de Demanda Espontánea	16	8%
Le gustaría solicitar sus citas a través del Sistema de Call Center	51	26%
Le gustaría solicitar su cita a través de una plataforma digital	46	24%
Primera y segunda opción	23	12%
Primera y tercera opción	10	5%
Segunda y tercera opción	27	14%
Todas las anteriores	21	11%

Un 26 % de los encuestados indicaron que obtendrían su cita por medio de llamada telefónica a través de un Call Center y el 24% a través de una plataforma digital y en menor proporción en un 8 % mediante el sistema de demanda espontánea.

Queda evidenciado que los pacientes – usuarios, no usarían como único sistema el de demanda espontánea para realizarse sus pruebas clínicas.

Gráfica # 8 - Evaluación de Sistema de Demanda Espontánea**Tabla #8 - Evaluación de Sistema de Demanda Espontánea**

Evaluación	Cantidad	Porcentaje
Excelente	42	22%
Bueno	86	44%
Regular	66	34%

El 44% de los usuarios que han usado el sistema de demanda espontánea para la obtención del cupo de laboratorio, opinan que el método para organizar este sistema es bueno; sin embargo, es importante evaluar de qué manera este se pueda mejorar para así incrementar la satisfacción en el mismo, debido a que un 34% opino que el sistema es regular

Gráfica # 9 - Medición de tiempo de espera para registro en base a Sistema de Demanda Espontánea

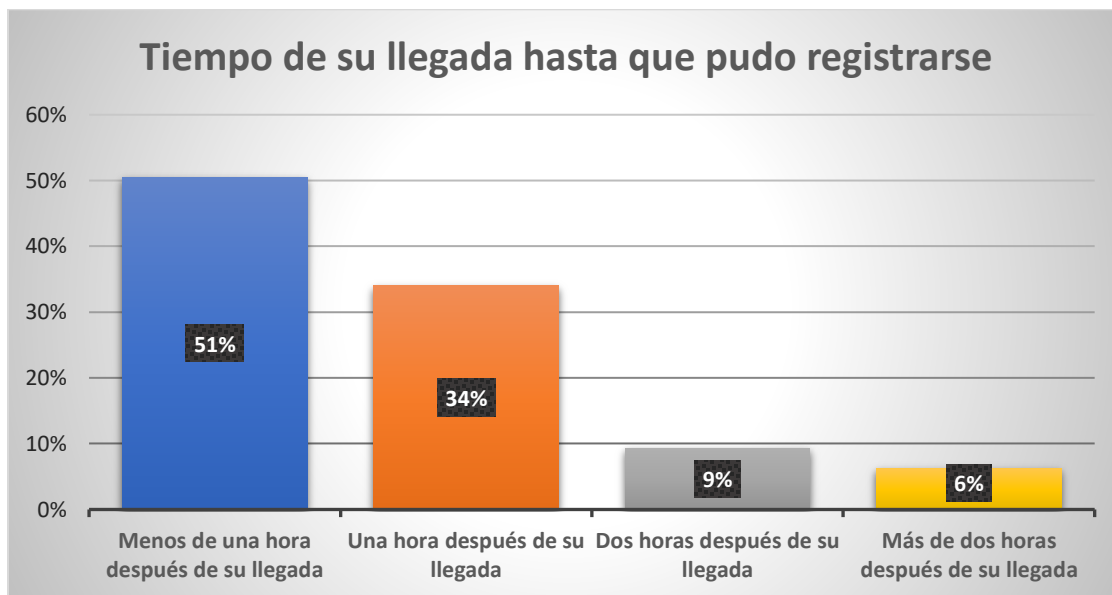


Tabla #9 - Medición de tiempo de espera para registro en base a Sistema de Demanda Espontánea

Tiempo de espera	Cantidad	Porcentaje
Menos de una hora después de su llegada	98	51%
Una hora después de su llegada	66	34%
Dos horas después de su llegada	18	9%
Más de dos horas después de su llegada	12	6%

En esta data, se muestran que el 51 % de los pacientes son atendidos en menos de una hora, mientras que el 34% lo atendieron 1 hora después, en menor porcentaje, un 9% demoró dos horas después de su llegada y en un 6% demoró más de dos horas para ser registrado en el sistema

Esto nos indica que, aunque el 51% de los pacientes son atendidos en menos de una hora, el otro 49% de pacientes demora más de una hora para ser atendido para su registro en la recepción

Serrano/Romero

Gráfica #10 - Medición de tiempo de espera para la toma de muestra en base al Sistema de Demanda Espontánea

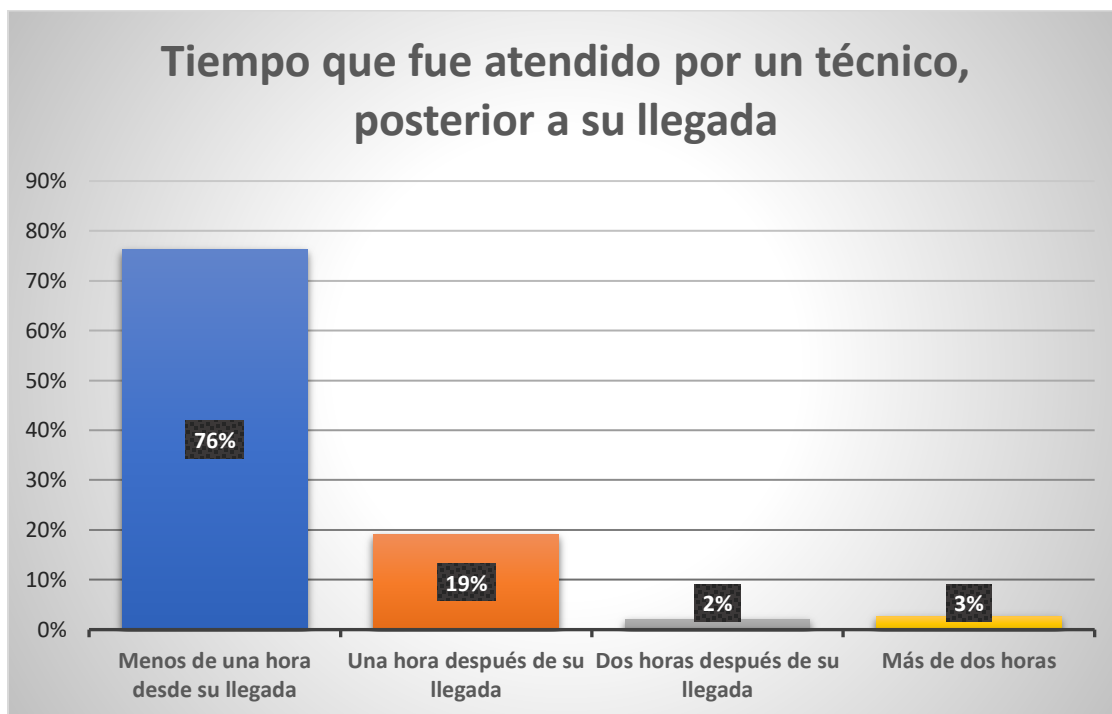


Tabla #10 - Medición de tiempo de espera para la toma de muestra en base al sistema de Demanda Espontánea

Tiempo de espera para atención	Cantidad	Porcentaje
Menos de una hora desde su llegada	148	76%
Una hora después de su llegada	37	19%
Dos horas después de su llegada	4	2%
Más de dos horas	5	3%

En la gráfica #10, podemos observar que el 76% de los pacientes es atendido por un técnico en menos de una hora después de su llegada, el 19% esperó una hora y dos horas o más el 5%.

Estos datos nos indica que la mayoría de los pacientes una vez son registrado en la recepción la atención es bastante ágil, por lo que demoran menos de una hora en ser atendido por personal técnico.

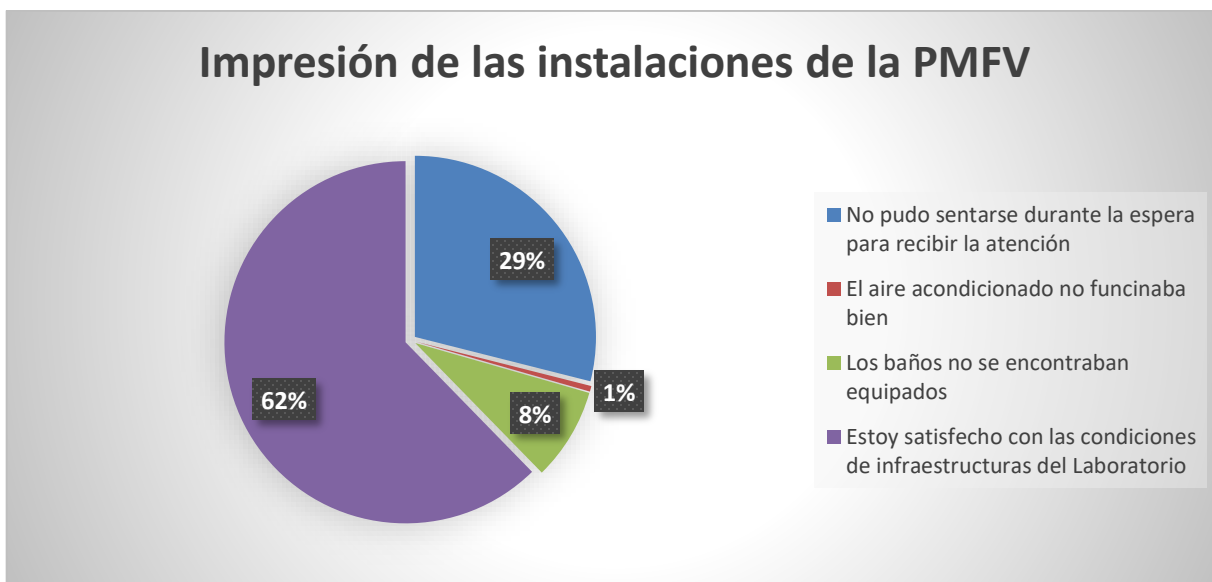
Gráfica #11 - Satisfacción del usuario en base a la atención recibida, utilizando el Sistema de Demanda Espontánea



Tabla #11 - Satisfacción del usuario en base a la atención recibida, empleando el Sistema de Demanda Espontánea

Satisfacción en la atención	Cantidad	Porcentaje
Se me proporcionó toda la información y se me trató amablemente	176	91%
No se me proporcionó la información solicitada y se le trató de manera no adecuada	14	7%
Ningunas de las anteriores	4	2%

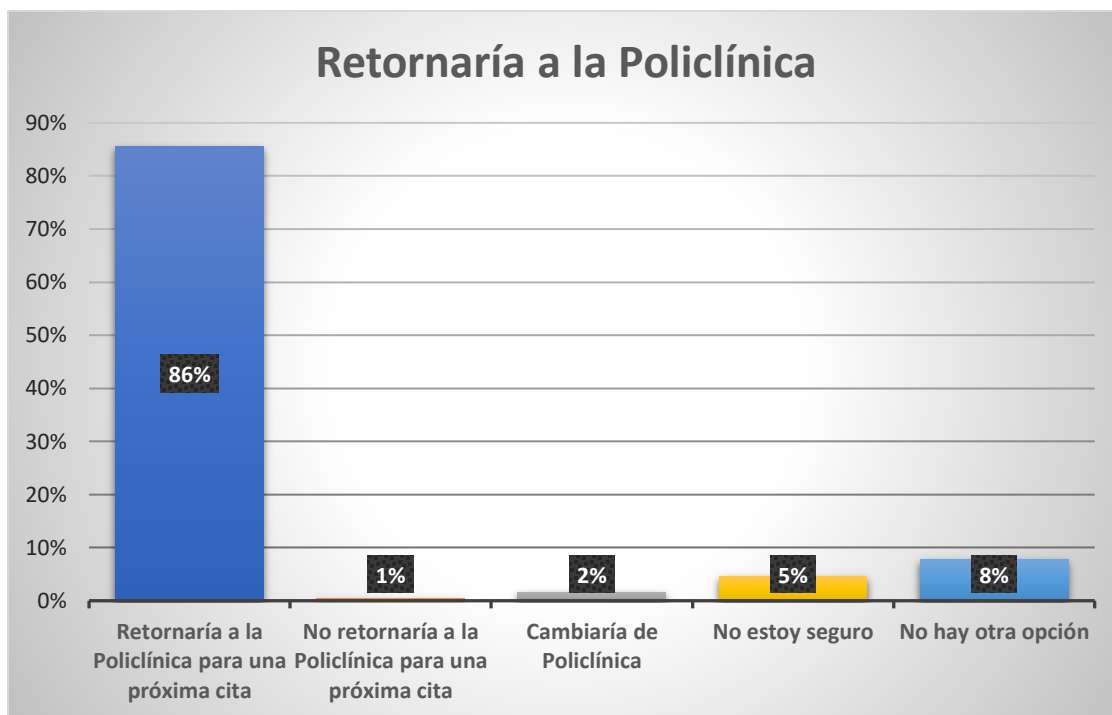
En la gráfica # 11, los pacientes opinan en un 91% que se le proporcionó la información y los trataron amablemente, mientras que un 7% no se le proporcionó la información solicitada ni fue atendido amablemente, lo que destaca en una mayoría de 91% de los pacientes atendidos en el Sistema de demanda Espontánea está satisfecha con el trato que recibe.

Gráfica #12 - Condiciones de las instalaciones al recibir la atención**Tabla #12 - Condiciones de las instalaciones al recibir la atención**

Condición en la instalación	Cantidad	Porcentaje
No pudo sentarse durante la espera para recibir la atención	56	29%
El aire acondicionado no funcionaba bien	1	1%
Los baños no se encontraban equipados	16	8%
Estoy satisfecho con las condiciones de infraestructuras del Laboratorio	121	62%

En la gráfica #12, los pacientes opinan en un 62% que están satisfechos con las condiciones de la infraestructura del Laboratorio, mientras el 29% no se pudo sentar y un 8% opinó que los baños no se encontraban equipados.

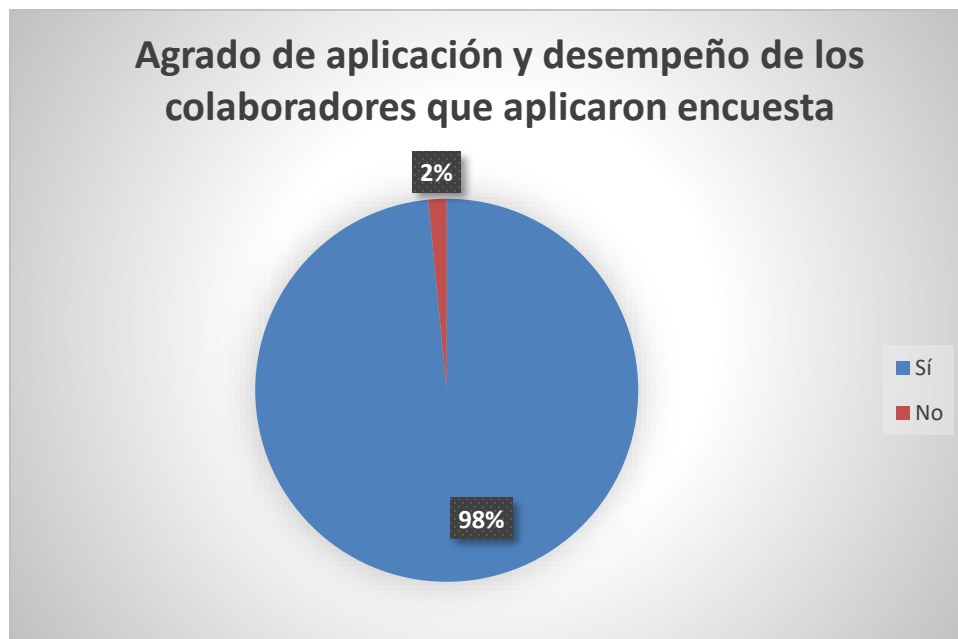
Los resultados nos indican que, al momento de realizarse la consulta, los usuarios de los servicios del laboratorio clínico consideran que las instalaciones y facilidades del mismo son acordes a sus expectativas.

Gráfica #13 - Medición de retorno a la Policlínica**Tabla #13 - Medición de retorno a la Policlínica**

Probabilidades de retorno	Cantidad	Porcentaje
Retornaría a la Policlínica para una próxima cita	166	86%
No retornaría a la Policlínica para una próxima cita	1	1%
Cambiaría de Policlínica	3	2%
No estoy seguro	9	5%
No hay otra opción	15	8%

En la gráfica #13, los datos reflejan que un 86% de la población retornaría a la Policlínica, mientras que el 5% no estaba seguro, el 8 % no tiene otra opción, el 2% cambiaría de policlínica y un 1% no retornaría a la policlínica.

Estos valores indican que la satisfacción de los usuarios del laboratorio clínico es elevada, y por eso, tendrían una alta probabilidad de regreso a las instalaciones de la Policlínica Dr. Manuel Ferrer Valdés.

Gráfica # 14 - Agrado de aplicación a encuesta**Tabla # - 14 agrado de aplicación a encuesta**

De acuerdo	Cantidad	Porcentaje
Sí	191	98%
No	3	2%

En la gráfica #14, el 98% de los pacientes le agradó la aplicación, mientras que el 2% no fue de su agrado.

Los valores indican que un alto porcentaje de la población usuaria está interesada en aportar con su opinión para la mejora del sistema de citas que se brinda en el laboratorio clínico.

CONCLUSIÓN

En base los datos recolectados podemos concluir los siguiente:

En este estudio, se pudo observar que los servicios del Laboratorio Clínico son utilizados en un 26% por adultos jóvenes entre 36 y 45 años y un 8.0 % por jóvenes entre 18 y 25 años, donde el 71 % correspondía al sexo femenino, y el 91 % de los encuestados no padecía de deficiencias físicas. Lo que nos demuestra que los servicios son utilizados mayormente por mujeres en edad productiva sin deficiencias físicas.

Se demostró que el 52% de los encuestados usan los servicios del Laboratorio Clínico por más de tres (3) años, y que el 49% realiza sus controles de salud una vez al año. Esto nos demuestra que esta población usuaria no varía de instalación para realizarse sus análisis clínicos, por lo tanto, siempre son los mismos que utilizan los diferentes sistemas de atención de servicios de citas que se ofrecen el laboratorio durante este tiempo.

El 77% de los pacientes conocía el sistema de citas a través de un Call Center y un 10 % indicó conocer el sistema de citas a través de Demanda Espontánea, lo que nos demuestra que la mayoría de los pacientes ya conocen el sistema de citas por medio de llamadas, el cual favorece la obtención de su cita de manera anticipada.

En su mayoría, un 23 % le gustaría solicitar su cita de laboratorio a través de una plataforma digital y un 26 % por medio de un Call Center, mientras que un 8% indicó solicitar su cita mediante Demanda Espontánea, lo que nos demuestra que los pacientes prefieren utilizar sistemas de citas que les otorguen un grado de seguridad de ser atendido y que no requieran su visita presencial.

El 44% de los usuarios que han utilizado el Sistema de Demanda Espontánea para la obtención de citas de Laboratorio, opinan que el método para organizar este sistema es bueno y un 34% indicó que el servicio era regular, lo que demuestra que hay un alto porcentaje de usuarios que no se encuentran satisfecho con este sistema de citas.

El tiempo de espera para registro en el Laboratorio bajo sistema de Demanda Espontánea para 51% de los usuarios, representa menos de una hora para ser atendido, por lo que la otra mitad de los usuarios esperan más de una hora para ser atendidos. Estos valores indican que la mitad los usuarios demoran más de una hora en registrar sus exámenes bajo el sistema de demanda espontánea, lo que representa que la mitad de estos usuarios demanda la mejora en los tiempos de atención, porque demoran demasiado en ser registrados en recepción

El 76% de los pacientes una vez son registrados en la recepción, la atención por un técnico es en menos de una hora después de su llegada, por lo que la atención es bastante ágil.

En general, un 91% de los pacientes indicó que fue atendido amablemente, lo que destaca en una mayoría de los pacientes atendidos en el Sistema de Demanda Espontánea está satisfecha con el trato que recibe.

A pesar de que un 29% de los pacientes no se pudo sentar durante su espera a ser atendido y el 8% opinó que los baños no están bien equipados, un 62% de los usuarios se encuentra satisfecho con la infraestructura de la recepción del Laboratorio.

Aún cuando el paciente no se encuentra satisfecho con el tiempo de espera para obtener su cita y para ser atendido en el laboratorio, el 85 % de los usuarios retornaría al Departamento de Laboratorio Clínico.

Reuniendo toda esta información concluimos que el paciente se siente satisfecho con el trato que recibe del personal que lo atiende, pero esta insatisfecho con el sistema de obtención de citas.

DISCUSIÓN

Al laboratorio clínico acuden una gran cantidad de pacientes asegurados de diversos lugares, para poder brindar mejoras a la calidad de servicio que se ofrece a estos pacientes, se requiere conocer las inconformidades y agrado que ellos presentan para facilitar realizar las adecuaciones a la atención que se brinda. Es por ello que la medición del nivel de satisfacción de los pacientes es una gran posibilidad para conseguirla. Por lo tanto, el presente estudio trató de evaluar el nivel de satisfacción de los pacientes y mostrar algunos posibles factores asociados con los servicios de laboratorio en la Policlínica Manuel Ferrer Valdés.

En su mayoría, los pacientes que se atienden están en las edades productiva laboral va de 36 a 55. De estos, la mayor afluencia al servicio de laboratorio es de mujeres. Alrededor del 9% son personas con deficiencias físicas. Los pacientes que acuden al laboratorio principalmente utilizan la policlínica por más de 3 años, demostrando que es un servicio que el paciente utiliza para sus controles de salud, esto nos indica que atendemos la misma población frecuentemente.

Con respecto a los sistemas para citas, la mayoría indicó conocer el sistema de Call Center y que les facilita la obtención del servicio con mayor rapidez, prefieren programar sus citas con anticipación con plataformas digitales o vía telefónica. Un gran porcentaje indica que el sistema de demanda espontánea no es de su total agrado. En otro estudio realizado en Etiopía con mayor cantidad de unidades y pacientes evaluados presentan similitud con que se encuentran satisfechos en un 78% de la atención que se brinda en el laboratorio clínico. (Hailu, 2020)

Los sistemas de citas de Call Center y Plataforma Digital son los que más le gustaría utilizar a los pacientes que asisten al Laboratorio Clínico por ser un sistema de fácil acceso para el usuario, además de ser más rápido al momento de sacar la cita, siendo el Sistema de Demanda Espontánea que requiere la presencia exclusiva del asegurado, el paciente no le gusta por requerir traslado al lugar y tiempo en fila en la recepción. Relacionando los valores obtenidos en la encuesta en los pacientes de la

Serrano/Romero

policlínica Dr. Manuel Ferrer Valdés y el estudio de satisfacción en Etiopía a pesar de tener menor cantidad de pacientes evaluados ellos describen que, la accesibilidad de las diferentes instalaciones hospitalarias, como el sitio del laboratorio, la letrina, la oficina de caja y otras, puede influir en la satisfacción de los pacientes con respecto al servicio hospitalario. Se espera que se acceda a las instalaciones hospitalarias. Sin embargo, en el estudio actual, cerca del 19, 22 y 21% de los encuestados se quejaron de que no podían ubicar fácilmente el laboratorio, la caja y la letrina, lo que atenuó su satisfacción. (Hailu, 2020)

Con respecto a la respuesta de atención, la mitad confirma ser atendido antes de 1 hora y la otra mitad demanda que son atendidos pasados de la hora, por lo cual se debería tomar atención para realizar mejoras. Para el estudio en los hospitales de Etiopía la mayoría de los encuestados (88%) no fueron informados del tiempo de respuesta, y de los pacientes informados, el 29,8% de ellos no recibió su resultado en el tiempo acordado. Monitorear el tiempo de Respuesta (TAT) es la opción ideal de actividad para ilustrar el compromiso del laboratorio de brindar un servicio de alta calidad. TAT mejorado puede ser clave para una mayor satisfacción del cliente con el laboratorio (Hailu, 2020).

Estos datos nos indica que la mayoría de los pacientes una vez son registrados en la recepción, la atención es bastante ágil, por lo que demoran menos de una hora en ser atendido por personal técnico y se sienten satisfechos con el trato que reciben. Los usuarios de los servicios del laboratorio clínico consideran que las instalaciones y facilidades de este son acordes a sus expectativas.

Quedo demostrado que el 85% de los pacientes regresaría atenderse en el Laboratorio Clínico de la Policlínica Dr. Manuel Ferrer Valdés, ya que el 91% es atendido amablemente por el personal en contraste con el estudio de Etiopía que del total de encuestados, casi el 67% de ellos estaban satisfechos con la cortesía del personal de laboratorio y el 26% de ellos estaban insatisfechos con la orientación o los servicios de asesoramiento que se les brindó antes de la recolección de muestras. (Hailu, 2020)

En este estudio se demostró que a pesar de que el paciente no está satisfecho con el sistema de citas espontánea por demorar más de 1 hora en ser atendido, ellos regresarían atenderse al laboratorio debido a que son tratados amablemente,

Propuestas

Tomando en cuenta que los pacientes que acuden al laboratorio tienen una edad en la que tienen un fácil acceso a herramientas tecnológicas realizamos las siguientes propuestas:

- Asignar una partida en el presupuesto del laboratorio para invertir en el desarrollo de una plataforma digital
- Implementar un nuevo sistema de citas digital, donde el paciente pueda programar su cita de cuatro maneras:
 - 1. A través de un sitio web: a través de una dirección electrónica utilizando una computadora y que el mismo permita registrar los exámenes solicitados por su doctor, para que estos exámenes puedan ser ingresados al sistema del Laboratorio Clínico
 - 2. A través de un app: utilizando un teléfono y que este permita enviar adjuntar la orden de los exámenes que le envíen el doctor
 - 3. A través de una llamada telefónica: llamando para solicitar su cita
 - 4. Demanda Espontánea o presencial: para aquellos extraordinarios que amerita una atención inmediata el mismo día que va al laboratorio
- El día de la cita del paciente sólo tendrá que presentar su identificación y recibir sus códigos de barra para luego tomarse su muestra de sangre
- Con esto el paciente sólo asistiría al Laboratorio a tomarse su muestra el día que solicito su cita.
- Este sistema va a beneficiar directamente al paciente debido a que reducirá su tiempo de espera en fila para ser atendido en la recepción
- Hacer docencia al personal administrativo y a los pacientes que lo van a utilizar, una vez que la plataforma digital sea implementada
- Generar la mayor cantidad de citas previas a través de los canales digitales
- Las citas presenciales sólo sean por situaciones extraordinarias
- Ampliar el tamaño de la sala de espera y aumentar la cantidad de sillas, para que los pacientes tengan un espacio cómodo durante su estadía en el Laboratorio.

RECOMENDACIONES

- Basados en los resultados de este estudio, recomendamos dar seguimiento a la implementación del nuevo Sistema de solicitud de citas a través de canales digitales
- Realizar una revisión trimestral de los avances de esta aplicación tecnológica en el laboratorio
- Antes de realizar cambios en los sistemas de citas del laboratorio, tomar en cuenta la opinión del paciente asegurado para conocer sus necesidades, utilizando las encuestas
- De esta manera, el paciente se verá directamente beneficiado, debido a que no va a requerir recursos económicos en transporte y minimizaría su tiempo de atención en la espera de recibir los servicios que conllevan solicitar una cita de laboratorio

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Caja de Seguro Social. Dirección Ejecutiva Nacional de los Servicios y Prestaciones en Salud. (2015). Ficha Técnica del Proyecto de Fusión y Reubicación de la Policlínica Presidente Remón en la Pol. Manuel Ferrer Valdés.

Recuperado de: http://siproy.mef.gob.pa/tab/17616_2010_32009_Ficha%20técnica%20de%20Traslado%20de%20PPR%20a%20la%20PMFV.pdf
2. Caja de Seguro Social. Centro de Contactos.
Recuperado de: <http://www.css.gob.pa/centrodecontactos/quienesomos.html>
3. Jinez, H.E., Rojas, N.A., Valdés, Y.C., Marcel, E.A. (2016). Evaluación del nivel de satisfacción de los usuarios externos del Laboratorio Clínico "Dayana". *Revista Latinoamericana de Patología Clínica*, 63(1), 50-55.
4. Young Rae Koh, M.D., Shine Young Kim, M.D., In Suk Kim, M.D., Chulhun L. Chang, M.D., Eun Yup Lee, M.D., HanChul Son, M.D., y Hyung Hoi Kim, M.D. (2014). Customer Satisfaction Survey With Clinical Laboratory and Phlebotomy Services at a Tertiary Care Unit Level. *Annals of Laboratory Medicine*, 34(5), 380-385.
5. Rojas, R., Luna, S., Gross, J., Kenton, R. (2010). Evaluación de la Calidad de la Gestión de un laboratorio clínico hospitalario en Costa Rica. *Rev Costarr Salud Pública*, 19(1), 12-17.
6. McCall; Souers; Blond; Massie, S. M. R. S. B. B. L. M. (2016). Physician Satisfaction With Clinical Laboratory Services: A College of American Pathologists Q-Probes Study of 81 Institutions. *Arch Pathol Lab Med*. <https://meridian.allenpress.com/aplm/article/140/10/1098/65339/Physician-Satisfaction-With-Clinical-Laboratory>
7. Koh, Young & Kim, Shine & Kim, In-Suk & Chang, Chulhun & Lee, Eun & Son, Han & Kim, Hyung. (2014). Customer Satisfaction Survey With Clinical Laboratory and Phlebotomy Services at a Tertiary Care Unit Level. *Annals of laboratory medicine*. 34. 380-5. 10.3343/alm.2014.34.5.380.
8. Alelign, Asmamaw & Belay, Yihalem. (2019). Patient satisfaction with clinical laboratory services and associated factors among adult patients attending outpatient departments at Debre Markos referral hospital, Northwest Ethiopia. *BMC Research Notes*. 12. 10.1186/s13104-019-4558-8.
9. Hailu, H.A., Desale, A., Yalew, A. *et al*. Patients' satisfaction with clinical Laboratory Services in Public Hospitals in Ethiopia. *BMC Health Serv Res* **20**, 13 (2020). <https://doi.org/10.1186/s12913-019-4880-9>

10. Bekele, A. (2018). Assessment of Dispensing Practices and Quality of Pharmaceutical Services Given at Shenen Gibe Hospital and Mendera Kochi Health Center in Jimma Town South West Ethiopia. *Global Journal of Pharmacy & Pharmaceutical Sciences*, 5(4), 78-84. <https://doi.org/10.19080/gjpps.2018.05.555667>
11. Almatrafi, D., Altaweel, N., & Abdelfattah, M. (2018). Assessment of Customer Satisfaction with the Clinical Laboratory Services Provided in King Abdullah Medical City, Makkah. *The Egyptian Journal of Hospital Medicine*, 70(11), 2029-2037. <https://doi.org/10.12816/0044864>
12. Rojas Barahona, R., Luna Vega, S., Gross Robles, J. and Kenton Johnston, R., 2020. *Evaluación de la Calidad de la Gestión de un Laboratorio Clínico Hospitalario en Costa Rica* [online] Scielo.sa.cr. Available at: https://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S140914292010000100003
13. Jinez, H., Rojas, N., Rodríguez, Y., & Marcel, E. (2020). *Evaluación del nivel de satisfacción de los usuarios externos del Laboratorio Clínico «Dayana»*. Medigraphic.com, at <https://www.medigraphic.com/cgi-bin/new/resumen.cgi?IDARTICULO=64582>
14. Georgieva, E., Tsankova, G., Kaludova, V., & Ermenlieva, N. (2014). *Patient'S Satisfaction With Laboratory Services At Selected Medical-Diagnostic Laboratories In Varna. Journal of IMAB - Annual Proceeding (Scientific Papers)*, 20(2), 500-501. <https://doi.org/10.5272/jimab.2014202.500>
15. Zambrano, G. E. C. (2017, 1 junio). *Revisión Sistemática: Satisfacción del Usuario del Servicio de Laboratorio Clínico Hospitalario*. repositorio.uwiener.edu.pe.dhttp://repositorio.uwiener.edu.pe/xmlui/handle/123456789/513
16. Naqvi, S., Hameed, A., Tanveer, Y., Memon, Z., & Masood, R. (2020). *Assessment of Clinicians' Satisfaction With Laboratories at a Public Sector Hospital in Karachi, Pakistan*. DOI: 10.7759/cureus.5106
17. Higioka, A., Martins, J., & Martinello, F. (2020). *Evaluation of the clinical analysis service provided to an emergency department*. Retrieved 22 October 2020, from.
18. Awwalu, S. (2017, 1 enero). *Patients' perception of quality of services of the haematology laboratory in Ahmadu Bello University Teaching Hospital Zaria, Northwest Nigeria* Awwalu S, Hassan A, Iliyasu Y, Ibrahim IN, Kusfa IU, Augustine B - *J Med Trop*. Journal of medicine in the tropic <https://www.jmedtropics.org/article.asp?issn=22767096;year=2017;volume=19;issue=1;spage=26;epage=30;aulast=Awwalu>

19. Verma, N. (2018, 23 marzo). *Evaluation of level of satisfaction among indoor patients attending in a tertiary care hospital of Rajnandgaon (C.G.), India* | Verma | *International Journal of Community Medicine And Public Health*. <https://www.ijcmph.com/index.php/ijcmph/article/view/2189>.
20. Rehema Muhali. (octubre, 2017). Satisfaction With Laboratory Services Among Patients Attending Outpatient Departments of Regional Referral Hospitals In Dar Es Salaam, Tanzania, Muhimbili University of Health and Allied Sciences, from <http://dspace.muhas.ac.tz:8080/xmlui/bitstream/handle/123456789/2183/Muhali,%202017.pdf?sequence=1>

ANEXOS

Encuesta aprobada por el Comité de Bioética



Encuesta de Satisfacción al Cliente

Evaluación del nivel de satisfacción del asegurado en el Laboratorio Clínico de la Policlínica Dr. Manuel Ferrer Valdés, bajo sistema de demanda espontánea, Panamá 2021

Investigadoras:	Argelis Romero	Código(s): 16213019
	Grace Serrano	Código(s): 16213020

1. ¿Cuál es su rango de edad?

- Menos de 18 años
- Entre 18 y 25 años
- Entre 26 y 35 años
- Entre 36 y 45 años
- Entre 46 y 55 años
- Mayor de 55 años

2. ¿Cuál es su género?

- Hombre
- Mujer

3. ¿Tiene algún impedimento físico?

- Limitación para mover alguna de sus extremidades.
- No** tiene limitaciones para mover alguna de sus extremidades



Encuesta de Satisfacción al Cliente

Evaluación del nivel de satisfacción del asegurado en el Laboratorio Clínico de la Policlínica Dr. Manuel Ferrer Valdés, bajo sistema de demanda espontánea, Panamá 2021

Investigadoras:	Argelis Romero	Código(s): 16213019
	Greace Serrano	Código(s): 16213020

4. ¿Desde cuándo utiliza los servicios del Laboratorio Clínico de la Policlínica Dr. Manuel Ferrer?

- Menos de un mes
- De uno a seis meses
- Hace un año
- De uno a tres años
- Más de tres años

5. ¿Con qué frecuencia utiliza los servicios del Laboratorio Clínico de la Policlínica?

- Una vez por mes
- Dos o más por mes
- Una vez al año
- Dos o más por año

6. ¿Conoce usted los sistemas de atención que ofrece la policlínica?

- Conozco Sistema de Demanda Espontánea
- No** conozco el sistema de Demanda Espontánea
- Conozco el sistema de Call Center para solicitar citas de laboratorio clínico.
- No** conozco el sistema de Call Center para solicitar citas de laboratorio clínico.
- Conozco las dos primeras opciones.



Encuesta de Satisfacción al Cliente

Evaluación del nivel de satisfacción del asegurado en el Laboratorio Clínico de la Policlínica Dr. Manuel Ferrer Valdés, bajo sistema de demanda espontánea, Panamá 2021

Investigadoras: Argelis Romero Código(s): 16213019
 Greace Serrano Código(s): 16213020

7. ¿Cuál sistema le gustaría que se mantuviera o se cambiara en la policlínica Dr. Manuel Ferrer?

- Le agrada solicitar sus citas a través del sistema de Demanda Espontánea
- Le gustaría solicitar sus citas a través de Sistemas de Call Center.
- Le gustaría solicitar su cita a través de una plataforma digital.
- Primera y segunda opción
- Primera y tercera opción
- Segunda y tercera opción.
- Todas las anteriores

8. ¿Cuál es su evaluación del sistema de demanda espontánea?

- Excelente
- Bueno
- Regular

9. ¿Cuánto tiempo le tomó desde su llegada hasta que pudo registrarse?

- Menos de una hora después de su llegada
- Una hora después de su llegada
- Dos horas después de su llegada
- Más de dos horas después de su llegada.



Encuesta de Satisfacción al Cliente

Evaluación del nivel de satisfacción del asegurado en el Laboratorio Clínico de la Policlínica Dr. Manuel Ferrer Valdés, bajo sistema de demanda espontánea, Panamá 2021

Investigadoras: Argelis Romero Código(s): 16213019
Greace Serrano Código(s): 16213020

13. ¿Retornaría a la Policlínica?

- Retornaría a la Policlínica para una próxima cita.
- No retornaría a la Policlínica para una próxima cita.
- Cambiaría de Policlínica
- No estoy seguro
- No hay otra opción.

14. La aplicación y el desempeño de los colaboradores que aplicaron esta encuesta, fue de su agrado?

- Sí
- No



**AUTORIZACIÓN DEL DIRECTOR TÉCNICO PARA LA PRESENTACIÓN
DEL TRABAJO DE GRADO**

Quien suscribe, Tutor Licda. Iris Vargas, con cédula de identidad N°. 7-103-41, hace constar que ha revisado debidamente el Trabajo de Grado titulado:

_____ del (de
los) estudiante (s) Argelis Romero 8-803-2097 / Greace Serrano 4-739-274 y lo considero
apto para ser sometido a la evaluación del Jurado Examinador.


Firma del Director Técnico

Fecha: 12-8-2022

Aguadulce, 11 de agosto de 2022

Señores
Unidad Stander - Panamá

Distinguidos señores:

La (El) suscrita (o) notifica haber revisado por solicitud de el o (la) estudiante:

Alfredo Romero y Grecia Serrano
con cédula de identidad personal N° B-803-2097 y 4-739-274

Proyecto de Investigación final.

Graduación titulado "Evaluación del nivel de satisfacción del asegurado en el
Laboratorio Clínico de la Policlínica Dr. Manuel Ferrer Valdés, bajo el sistema
de demanda espontánea, Panamá, 2021"

y a su vez, doy fe de que el documento cumple satisfactoriamente con todos los requisitos formales de ortografía y de redacción exigidos por idioma español.

Atentamente,

Rosa E. Ruloba A.

Profesora Rosa E. Ruloba A.
Profesora de Español



UNIVERSIDAD DE PANAMA
LA FACULTAD DE

Humanidades

EN VIRTUD DE LA POTESTAD QUE LE CONFIEREN LA LEY Y EL ESTATUTO UNIVERSITARIO,
HACE CONSTAR QUE

Rosa E. Ruiloba C.

HA TERMINADO LOS ESTUDIOS Y CUMPLIDO CON LOS REQUISITOS
QUE LE HACEN ACREEDOR AL TITULO DE

*Licenciada en Filosofía y Letras
con Especialización en Español*

Y EN CONSECUENCIA, SE LE CONCEDE TAL GRADO CON TODOS LOS DERECHOS,
HONORES Y PRIVILEGIOS RESPECTIVOS, EN TESTIMONIO DE LO CUAL SE LE EXPIDE
ESTE DIPLOMA EN LA CIUDAD DE PANAMA A LOS *veintiséis*
DIAS DEL MES DE *agosto* DE MIL NOVECIENTOS *ochenta y cinco*.

[Signature]
Secretario General

Diploma 14290
Identificación Personal
2-88-1837

[Signature]
Decano

[Signature]
Rector





Serrano/Romero



CBI-USantander-M- 073- 2021
Panamá, 03 de agosto de 2021

MEMORANDO

Para: Argelis Romero.
Greace Serrano.
Investigadoras Principales.

De: 
Dra. Nilsa Caballero
Presidenta del Comité de Bioética de la Investigación



Asunto: Consideraciones sobre protocolo revisado

En reunión extraordinaria del Comité de Bioética de la Investigación de la Universidad Santander Panamá, celebrada el día 23 de septiembre de 2020 se discutieron los documentos del Protocolo de Investigación: "**Evaluación del nivel de satisfacción del asegurado en el Laboratorio Clínico de la Policlínica Dr. Manuel Ferrer Valdés, bajo sistema de demanda espontánea, Panamá 2021**" y se decide aprobar con correcciones menores, mismas que se completaron el 03 de agosto de 2021.

Los Miembros del Comité de Bioética de la Investigación deciden entonces:

Aprobar Solicitud de Modificaciones
 Suspender para correcciones Denegar

Comité de Bioética de la Investigación Avenida Colombia calle 44 Bellavista Edificio Capto Tel. 394-3490
comite.etica@usantander.edu.pa

-2-
CBI-USantander-M- 073 - 2021

Se revisaron los siguientes documentos:

Documentos	Versión
Protocolo de investigación	2
Encuesta de satisfacción del cliente	Sin versión

Los miembros del Comité que participaron en la revisión de los documentos mencionados fueron:

Nombre	Profesión	Cargo
Nilsa Caballero	Odontóloga	Presidenta
Nohemy Bertorelli	Odontóloga	Miembro
Iliana Ceballos Rodríguez	Médica Peditra	Miembro
Sebastián Reyes	Educador	Miembro
Priscilla Jiménez	Tecnóloga Medica	Miembro

Como parte del seguimiento que este Comité dará a su investigación, deberá presentar lo siguiente:


Fecha de inicio y culminación del estudio
Reportar el status de su investigación cada dos meses.
Reportar de inmediato cualquier adenda a la investigación y solicitar aprobación en caso de ser necesario
Reportar en un plazo menor de 24horas cualquier efecto adverso serio, cuando aplique
Describir los riesgos potenciales de las terapias experimentales de la medicación a utilizar en su investigación e informar aquellos que se presentan a lo largo de su investigación, cuando aplique
Presentar copia digitalizada de su informe final y/o publicación, tan pronto finalice la investigación

- **Nota explicativa:** Por error involuntario, la aprobación no fue enviada en el momento oportuno, por lo que se emite la presente nota en la presente fecha.

Saludos y éxitos,
c. archivos del Comité



Comité de Bioética de la Investigación Avenida Colombia calle 44 Bellavista Edificio Capto Tel. 394-3490
comite.etica@usantander.edu.pa

	COORDINACIÓN DE INVESTIGACIÓN Y EXTESIÓN		
	Inscripción Propuesta Trabajo de Grado FR-INE-01	Fecha: 25 – Abril de 2017 Versión 0.0	Página 1 de 1

INSCRIPCIÓN DE PROYECTO DE TRABAJO DE GRADO

1. Título del Proyecto:	Evaluación del nivel de satisfacción del asegurado en el Laboratorio Clínico de la Policlínica Dr. Manuel Ferrer Valdés (PMFV), bajo el sistema de demanda espontánea, Panamá 2019
2. Facultad	Ciencias de la Salud
3. Programa:	Maestría de Administración de los Servicios de Salud con Énfasis en Gerencia
4. Unidad Ejecutora:	Policlínica Dr. Manuel Ferrer Valdés
5. Director Técnico del Estudio:	Licenciada Iris Vargas
6. Investigador (es):	
Nombre:	Greace Serrano
Correo Electrónico:	greace.serrano@gmail.com
Número telefónico:	66 79 91 46
Nombre:	Argelis Romero
Correo Electrónico:	anabeller25@gmail.com
Número telefónico:	66 98 25 23
Nombre:	
Correo Electrónico:	
Número telefónico:	
7. Duración del Proyecto:	04 meses
8. Fecha Probable de Inicio:	Febrero 2020
9. Fecha Probable de Terminación:	Mayo 2020
10. Fecha de Aprobación de la Coordinación de Investigación:	05 sept 19
11. Código del Proyecto:	<i>MB33-2019-12-19</i>
12. Firma Coordinador de proyectos de Investigación	<i>[Firma]</i>
13. Firma Decano y/o Director programa:	<i>Sebastián Rojas A</i>

Serrano/Romero

Policlínica Dr. Manuel Ferrer Valdés



Aplicación de Encuesta

