



SECRETARÍA DE EDUCACIÓN PÚBLICA

CENTRO ESCOLAR MAR DE CORTÉS, S.C.



TEMA:

**LA CALIDAD DEL SERVICIO DE OFTALMOLOGÍA DESDE EL ENFOQUE CENTRADO
EN LA PERSONA: UN MODELO DE ATENCIÓN EN EL CENTRO DE
INVESTIGACIÓN Y DOCENCIA EN CIENCIAS DE LA SALUD**

MESA DE TRABAJO

DESARROLLO HUMANO

Alumna: LTS. MA. SOCORRO MAURICIO ECHEVARRIA

Correo electrónico: chocomauri27@gmail.com

Nombre del archivo utilizar: Mauricio_Socorro

CULIACÁN, SINALOA, JUNIO DE 2021.

La siguiente investigación centra la problemática en la calidad del servicio de oftalmología desde el enfoque centrado en la persona que brinda el personal del servicio de oftalmología hacia los usuarios, El objetivo principal es conocer la calidad de atención que brinda el servicio de oftalmología desde el ECP con el propósito de crear un nuevo modelo de atención para los usuarios. Esta investigación evaluó el grado en que los usuarios perciben la calidad de atención. La pregunta de investigación fue: ¿De qué manera se ofrece la atención desde un enfoque centrado en la calidad de las personas en el servicio de oftalmología? La investigación fue de tipo descriptivo no experimental se realiza un estudio transversal, debido a que se estudia en un solo momento a los sujetos de investigación. Después de haber realizado la siguiente técnica: La encuesta, el resultado obtenido de los usuarios que acuden al servicio de oftalmología CIDOCS. Los cuales se interpretaron y plasmaron en este documento, el servicio mostro un porcentaje bueno del 40 al 70 %, lo cual indica que se requieren estrategias de atención para aumentar este porcentaje.

Introducción

Desde hace algunas décadas el sistema de salud en nuestro país se encuentra en decadencia, cada día las personas buscan alternativas que puedan resolver o mermar sus problemas de salud, derivado de ello, la asistencia social con o sin derechohabencia dista mucho que desear, existiendo al interior carencias que viene a generar en muchas ocasiones posibilidades de emigrar a instituciones de asistencia a la salud de orden privada.

Una de estas alternativas es la que se presenta en el Centro de Investigación y Docencia en Ciencias de la Salud (CIDOCS), institución con respaldo de la Universidad Autónoma de Sinaloa y el Hospital Civil de Culiacán. Los servicios que esta institución presta es una atención de primer nivel, en la cual se ve involucrado el equipo multidisciplinario del servicio de oftalmología.

En esta institución como en muchas otras existe una diversidad de problemas que a simple vista podrán pasar desapercibidas, aun así, el personal que labora en ella, es consciente del ambiente que se suscita.

Los esquemas organizativos funcionales basados en la jerarquía y la especialización requieren de ser complementados con una implicación y desarrollo de las personas en los procesos básicos del quehacer institucional. Así los enfoques de gestión en los sectores de salud y educativo deberán de actualizarse y mantenerse al día para garantizar que la operación diaria está enfocada a la eficiencia y eficacia de los procesos que atienden las necesidades de la salud de la población, así como las de aprendizaje de los profesionales de la salud que se forman en la institución.

El servicio de oftalmología, brinda atención médica desde marzo de 1984, cuenta con las diferentes subespecialidades como son; cornea, glaucoma, retina, oculoplástica, estrabismo y paciente de primera vez los cuales son atendidos por un total de 11 médicos con sub-especialidad, 11 médicos en formación en la especialidad de oftalmología, el apoyo de 4 enfermeras, 5 pasantes de enfermería, 4 trabajadoras sociales y 2 intendentes.

El problema inicial del servicio de oftalmología del Centro de Investigación y Docencia en Ciencias de la Salud (CIDOCS), se observa desde hace 6 años aproximadamente, la falta de responsabilidad en el profesional de la salud en algunas de sus funciones, mostrando poca voluntad para colaborar en la gestión hacia los usuarios y prestar sus servicios con prontitud, así también para atender las solicitudes, las reclamaciones y los problemas de los usuarios, convirtiéndose esto en incompetencia.

El problema se genera a partir de la falta de actitud en la atención que otorga el profesional de la salud a las necesidades de los usuarios. Lo anterior impacta en el grado de satisfacción del usuario; por lo tanto, la institución y el personal de salud, tienen la obligación de otorgar una atención de calidad que asegure el pleno respeto a los derechos humanos de las personas.

Derivado de lo anterior, está la falta de motivación del personal de la salud en las actividades institucionales, y propias del departamento, que dan lugar a un bajo desempeño laboral; impactando en la productividad y en la calidad del servicio al usuario.

La problemática planteada se enfoca en la intervención de los profesionales de la salud, en base a un modelo de atención de calidad, dirigida a la atención de las necesidades del usuario, pero sobre todo, se enfatiza en el análisis de la actuación de los profesionales de la salud en la institución, por ejemplo, (incumplimiento de las funciones de cada profesión, trabajo social, médicos, enfermeras), estos son factores que desvalorizan a cada una de las profesiones, dando pie a la poca presencia participativa en la atención o toma de decisiones en referencia a los problemas relacionados con el ser humano.

Así, cuando se habla de humanismo en la salud, se hace referencia a esa actitud humanista de tratar a las personas con dignidad y respeto, a un modelo de atención con enfoque centrado en la persona, y al tratamiento del ser humano en su conjunto de una forma integral.

Asimismo, el concepto de enfoque centrado en la persona hoy en día es de gran relevancia en todos los contextos en los que se atiende a una sociedad, de tal manera, que con una formación humanística, se darán los cambios en los diferentes procesos institucionales, estos vienen a formar parte de una nueva realidad social con necesidad de atención.

Con respecto al enfoque centrado en la persona es necesario conocer las bases metodológicas y los supuestos teóricos de este enfoque holista, en relación con el ser humano en su totalidad que sirva para lograr el desarrollo total en la persona.

Otro de los factores que impiden el trato humanista son las relaciones interpersonales que se dan o se presentan entre el equipo de trabajo y los usuarios.

Ante la situación planteada, el conocimiento y manejo sobre estudios organizacionales en instituciones de salud con enfoque centrado en la persona, depende de la promoción que realice la institución entre su personal y los directivos.

Algunos de los problemas detectados en el profesional de salud son los siguientes: lo rutinario para evitar la innovación, la simulación en relación a propuestas, el silencio ante

el dialogo, pasividad contra creatividad, la no aceptación de un orden organizacional jerárquico y sobre todo la carencia de estrategias humanistas.

A su vez estos factores problemáticos mencionados anteriormente, requieren ser analizados y reflexionar sobre su hacer, el decir y actuar en la institución.

Esta investigación se desarrollará en los espacios del Centro de Investigación y Docencia en Ciencias de la Salud, el cual se encuentra ubicado en Eustaquio Buelna # 91, colonia Gabriel Leyva, Culiacán, Sinaloa.

Cuando la institución desea hacer la diferencia por su responsabilidad en el servicio otorgado, requiere contar con personal capacitado que cuente con las tres condiciones de actitud que Rogers considera necesarias para crear relaciones interpersonales favorables que son: congruencia, empatía y valoración positiva incondicional que promuevan el cambio en el proceso de atención al usuario, ya que aplican en la vida misma de las personas, en las organizaciones laborales y educacionales.

Por lo tanto, para mejorar la calidad de vida de los usuarios que acuden al servicio de oftalmología del CIDOCS, es necesaria la intervención del equipo multidisciplinario, otorgando una atención eficiente, para obtener óptimos resultados, así también contar con una infraestructura adecuada que satisfaga las necesidades tanto de los usuarios como de sus trabajadores.

Según Carl Rogers (cit. por Oseguera, R. 2006, p.131) *“El enfoque centrado en la persona da la oportunidad al ser humano de ser el mismo, de aspirar a la vida plena, de vivir la vida con sus debilidades y fortalezas”*

Categorías establecidas por Rogers:

- El respeto de los puntos de vista del paciente y la consideración de cada una de sus opiniones en la toma de decisiones respecto a su salud.
- El atender el bienestar psicológico del paciente.
- Recordar que el paciente es único e individual.
- Tratar al paciente en su contexto familiar y ambiente social y físico.
- Poseer buenas cualidades de comunicación y para escuchar.

- Proporcionar confidencialidad y confianza.
- Demostrar calidez y compasión.
- Ser empático.

Al retoman lo anterior, se puede mencionar que, la dedicación al servicio del paciente puede mejorar la forma en que opera el servicio, ya que involucra a todo el equipo multidisciplinario a establecer procedimientos apropiados y a desarrollar actitudes positivas que les permitan cumplir con las categorías establecidas por Rogers.

El estudio obedece a identificar estrategias de intervención profesional con enfoque centrado en la persona que desarrollan los profesionales de la salud en atención a los usuarios; distinguir la existencia de distintos factores que influyen en el quehacer profesional, y forman parte del sentido humanista.

El objetivo de este estudio es conocer la calidad de la atención que brinda el servicio de oftalmología desde el ECP con el propósito de crear un nuevo modelo de atención para los usuarios. Con este fin, la pregunta de investigación es la siguiente: ¿De qué manera se ofrece la atención desde un enfoque centrado en la calidad de las personas en el servicio de oftalmología? En este contexto, centraremos la atención en descubrir las habilidades humanistas que nos revelen el comportamiento de los de los profesionales de la salud hacia la atención a los usuarios. La pregunta de investigación se responde a través de un cuestionario aplicado a los profesionales de la salud y una encuesta para los usuarios que permita conocer la calidad de atención que se brinda a los usuarios en el servicio de oftalmología.

Desarrollo

El campo científico disciplinar que explica nuestro objeto de estudio parte de los aportes de diversas teorías entre las que destacan teoría de la comunicación organizacional, la de las relaciones humanas, y la teoría de la personalidad que son las que retomamos para explicar desde un enfoque claro la atención a los pacientes de consulta externa en una organización de salud.

Teoría de relaciones humanas

Teoría de Mayo

El objetivo inicial de la teoría de Mayo (cit. por Chiavenato, I. 2000, p.118-121). Era estudiar el efecto de la iluminación en la productividad, pero los experimentos revelaron algunos datos inesperados sobre las relaciones humanas. Las principales conclusiones de los experimentos fueron las siguientes:

- La vida industrial le ha restado significado al trabajo, por lo que los trabajadores se ven forzados a satisfacer sus necesidades humanas de otra forma, sobre todo mediante las relaciones humanas.
- Los aspectos humanos desempeñan un papel muy importante en la motivación, las necesidades humanas influyen en el grupo de trabajo.
- Los trabajadores no sólo les interesa satisfacer sus necesidades económicas y buscar la comodidad material.
- Los trabajadores responden a la influencia de sus colegas que a los intentos de la administración por controlarlos mediante incentivos materiales.
- Los trabajadores tenderán a formar grupos con sus propias normas y estrategias diseñadas para oponerse a los objetivos que se ha propuesto la organización.).

Algunos creen equivocadamente, que un buen ambiente de relaciones humanas, es aquel en que no hay discrepancias entre los miembros y que todo marcha bien. El que este bien puede ser un clima artificial. Por el contrario, las buenas relaciones humanas son aquellas que, a pesar de los problemas entre las personas, hay un esfuerzo para lograr una atmosfera de comprensión y sincero interés en el bien común.

Los factores que intervienen en las relaciones humanas son: respeto, cooperación, comprensión, comunicación.

Teoría de la personalidad

La teoría de la personalidad de Carl Rogers, propone la idea de que la personalidad de cada individuo puede analizarse según el modo en el que se acerca o se aleja a un modo de ser y vivir la vida al que él pone la etiqueta de persona altamente funcional. Las personas altamente funcionales se caracterizan por estar en un proceso constante de auto actualización, es decir, búsqueda de un ajuste casi perfecto con los objetivos y las metas vitales.

La idea de que el desarrollo personal y el modo en el que el individuo lucha por llegar a ser como quiere ser es una idea central de la psicología humanista, pero para Carl Rogers tiene especial importancia, porque para él es a través del desarrollo personal como se forma el carácter y el modo de ser.

Recuperado el: 3 de mayo de 2021. Recuperado de:
https://www.edu.xunta.gal/centros/iessanchezcanton/aulavirtual2/pluginfile.php/47713/mod_resource/content/1/Teor%C3%ADas%20humanistas%20de%20la%20personalidad.pdf

La teoría de la personalidad busca dar una explicación a los procesos y características psicológicas individual y colectiva que se encuentran en el ser humano. Esta teoría nos ayudara a entender el porqué del comportamiento y los factores que conforman la personalidad de cada integrante del equipo interdisciplinario que labora en la institución de salud. En consecuencia, esta teoría nos dará la capacidad de describir, explicar y predecir la personalidad de cada individuo, lo cual permitirá tener en la institución de salud un ambiente laboral equilibrado y a la vez, otorgar una atención de calidad y satisfacción en los usuarios de CIDOCS.

Teoría de la comunicación organizacional.

Los seres humanos tenemos la necesidad de interactuar entre nosotros mismos, en cualquier institución donde sus integrantes se desarrollan y comparten su trabajo en un mismo espacio físico a través de diversos contextos situacionales y cotidianos existirá la interacción o intercambio comunicativo, por ello habrá diferencias que afectaran el entorno laboral.

Fernández, C. (1999, p, 22) define la comunicación organizacional como *un conjunto de técnicas y actividades encaminadas a facilitar y agilizar el flujo de mensajes que se dan entre los miembros de la organización, entre la organización y su medio; o bien influir en las opiniones, aptitudes y conductas de los públicos internos y externos de la organización, todo ello con el fin de que esta última cumpla mejor y más rápido los objetivos.*

Actualmente, conocer, analizar y detectar el intercambio comunicativo que existe en relación con la atención brindada al usuario, ayudara en la calidad del servicio. La comunicación es muy importante y uno de los factores claves de la eficiencia y el desarrollo organizacional.

En este proyecto de investigación, se utilizarán las siguientes técnicas:

La entrevista para la recolección de los datos cualitativos, se utilizarán las técnicas de la entrevista (semiestructurada) y la observación.

La encuesta se utilizará para medir la calidad de atención que se brinda a los usuarios que acuden a CIDOCS a consulta externa.

Análisis y resultados

Resultado de la encuesta aplicada a los usuarios que acuden al servicio de oftalmología CIDOCS, los cuales se interpretaron y plasmaron en este documento, el servicio mostro un porcentaje bueno del 40 al 70 %, lo cual indica que se requieren estrategias de atención para aumentar este porcentaje.

Conclusiones

Proponer un plan de mejoramiento de la calidad de atención al usuario de oftalmología, que conlleve a la institución de salud al mejoramiento del servicio, a través de implementar un nuevo modelo de atención que ayude a conocer las opiniones de los usuarios para poder evaluar y lograr su satisfacción recibida por parte del profesional de la salud con la calidez humana de atención que merece toda persona.

- Elaborar un programa de trabajo anual.
- Implementar cursos relaciones interpersonales, al personal de oftalmología

Referencias

Oseguera, R. Jorge Francisco (2006). *El humanismo en la educación médica*. Revista *Educación*, vol.30, núm. (1), p. 51-63, Universidad de Costa Rica.

<http://www.redalyc.org/pdf/440/44030104.pdf>

Chiavenato, I. (2000) *Administración de Recursos Humanos*. Colombia, Mac Graw- Hill.

https://www.edu.xunta.gal/centros/iessanchezcanton/aulavirtual2/pluginfile.php/47713/mod_resource/content/1/Teor%C3%ADas%20humanistas%20de%20la%20personalidad.pdf

Fernández, C. (1999). *La comunicación en las organizaciones*. México: editorial Trillas.